



Vlaanderen
is divers

JAARVERSLAG 2020

31 MAART 2021

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

www.integratie-inburgering.be

INHOUD

1	Het Agentschap als organisatie	8
1.1	Algemene bepalingen	8
1.2	Kerntaken	8
1.3	Maatschappelijke opdracht	10
2	Impact COVID-19	13
2.1	Inburgering	13
2.1.1	Maatschappelijke oriëntatie	13
2.1.2	Trajectbegeleiding	13
2.1.3	Digitale instrumenten en vaardigheden	14
2.1.4	COVID-19-vacatures	14
2.2	Nederlands als tweede taal	15
2.2.1	Nederlands leren	15
2.2.2	Nederlands oefenen	15
2.2.3	Regie NT2	16
2.3	Sociaal tolken en vertalen	16
2.3.1	Meertalige corona-informatie	16
2.3.2	Certificeren sociaal tolken en trainen taalhulpen	16
2.4	Taalbeleid	16
2.5	Samenleven en beeldvorming	17
2.6	Juridische dienstverlening	18
2.6.1	Helpdesk	18
2.6.2	Vormingen en begeleidingen	18
2.6.3	Website vreemdelingenrecht	19
2.7	Interne werking	19
3	2020 in cijfers	23
3.1	Instroom	23
3.1.1	Aanmeldingen	25
3.1.2	Attest van vrijstelling	27
3.1.3	Inburgeringscontracten	27
3.1.4	Maatschappelijke oriëntatie	30
3.1.5	Trajectbegeleiding	35
3.1.6	Inburgeringsattesten	36
3.1.7	Bewijs van regelmatige deelname	36

3.1.8	Handhaving	37
3.2	Nederlands als tweede taal	37
3.2.1	Doorverwijzingen naar NT2	38
3.2.2	Adviezen NT2	38
3.2.3	Inschrijvingen in opleidingen NT2	39
3.2.4	Testen NT2	39
3.2.5	Certificerende taaltesten	40
3.3	Sociaal tolken en vertalen	41
3.3.1	Tolk- en vertaalaanvragen	41
3.4	Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen	43
3.4.1	Infosessie sociaal tolken	43
3.4.2	Instaptoets sociaal tolken	44
3.4.3	Basisopleiding sociaal tolken	44
3.4.4	Certificeringsproeven sociaal tolken	44
3.5	Taalbeleid	45
3.5.1	Informatie en advies	45
3.5.2	Vormingen	45
3.5.3	Taalbeleidstrajecten en -acties	46
3.5.4	Oefenkansen Nederlands	47
3.6	Samenleven en beeldvorming	47
3.6.1	Informatie en advies	48
3.6.2	Vormingen	50
3.6.3	Leertrajecten en werksessies	52
3.7	Juridische dienstverlening	53
3.7.1	Helpdeskadviezen	53
3.7.2	Vormingen en begeleidingen	56
3.7.3	Publicaties	58
4	Projecten en acties 2020	61
4.1	Inburgering	61
4.1.1	Actieplan MO	61
4.1.2	Onderwijsdoelen MO	63
4.1.3	AMIF-project BLIMO	63
4.1.4	Differentiëren inburgeringstraject en begeleiding	63
4.1.5	Netwerk- en participatietraject	64
4.1.6	Specifieke doelgroepen	65
4.1.7	Nederlandstalig inburgeren in Brussel	66
4.1.8	Cliëntvolgsysteem KBI-Connect	67

4.2	Taal	67
4.2.1	Coherente dienstverlening	67
4.2.2	Differentiëren leervraagdetectie NT2	68
4.2.3	Oefenkansen Nederlands	68
4.2.4	Regierol vraag en aanbod NT2	68
4.2.5	Videotolken	69
4.2.6	Certificeren sociaal tolken	69
4.2.7	Projecten Taalhulpen	70
4.3	Samenleven en beeldvorming	70
4.3.1	Vormingstraject lokale integratiemedewerkers	70
4.3.2	Verbindingsofficieren	71
4.3.3	Omgaan met toxische polarisatie en toxisch nieuws	72
4.3.4	Omgaan met koloniale verwijzingen in de publieke ruimte	72
4.3.5	Begraven in Vlaanderen	73
4.3.6	Divers personeelsbeleid	73
4.3.7	Correcte en met data onderbouwde beeldvorming	73
4.4	Interne werking	74
4.4.1	HR	74
4.4.2	Digitalisering en ICT-beheer	74
4.4.3	Monitoren van de werking	75
4.4.4	Resultaatgericht en kwaliteitsvol werken	76
4.4.5	Financieel beheer	77
4.4.6	Facilitair beheer	77

Inleiding

2020 was een uitdagend (corona)jaar. Het vergde heel wat logistieke, pedagogische en menselijke inspanningen om onze maatschappelijke rol te blijven vervullen. We behaalden uitzonderlijke resultaten.

COVID-19 bracht het Agentschap in een stroomversnelling:

- We vertaalden COVID-19-maatregelen in 18 talen en gingen aan de slag met videotolken.
- We kregen het grootste aantal cursisten maatschappelijke oriëntatie ooit in de digitale les.
- We bleven online vormingen geven, namen testen af en gingen aan de slag met webinars.

Digitaal werken werd de norm, maar we verloren onze klant nooit uit het oog.

De beleidslijnen op het vlak van integratie en inburgering werden geconcretiseerd in de beleidsnota 2019-2024 Gelijke kansen, Integratie en Inburgering van 8 november 2019.

Het AgII ging ermee aan de slag. In 2020 formuleerden we nieuwe strategische doelstellingen en werkten we aan het strategisch plan 2021-2025.

Inburgeraars, anderstaligen, lokale besturen, organisaties, ... heel veel mensen en actoren rekenen op het Agentschap. Het strategisch plan is onze leidraad om onze dienstverlening meer te laten aansluiten op hun noden. Het bevat de krijtlijnen waarbinnen we de komende vijf jaar zullen werken.

Doorheen 2020 speelden we zo goed mogelijk in op de nieuwe beleidslijnen.

In het eerste hoofdstuk van dit jaarverslag beschrijven we de algemene

bepalingen, de decretale kerntaken en de maatschappelijke opdracht van het AgII. De impact van COVID-19 op de dienstverlening en werking is in hoofdstuk 2 opgenomen. In hoofdstuk 3 gaan we in op de kerncijfers van 2020. De projecten en acties per kerntaak en de interne werking komen in hoofdstuk 4 aan bod.



“Heb ik vragen over de specifieke juridische regelgeving voor kunstenaars en schouwspelartiesten, dan kan ik altijd terecht op www.vreemdelingenrecht.be of bij de telefonische juridische helpdesk van het Agentschap Integratie en Inburgering. Een prima dienstverlening en een aanrader voor iedereen met vragen over vreemdelingenrecht!”

Stijn Michielsen, juridisch consulent bij Cultuurloket en vrijwilliger bij het Open Kunstenhuis Globe Aroma.

Lees het volledige verhaal op www.integratie-inburgering.be/kalender.



Het Agentschap als organisatie

1

1 Het Agentschap als organisatie

1.1 Algemene bepalingen

Het Agentschap Integratie en Inburgering (hierna het AgII genoemd) is een **privaatrechtelijk extern zelfstandig agentschap**, opgericht bij beslissing van 22 november 2013 van de Vlaamse Regering. 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.

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. In Brussel neemt het Huis van het Nederlands Brussel de activiteiten op rond Nederlands leren en oefenen, en taalbeleid.

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.



1.2 Kerntaken

Het Agentschap heeft tot statutair doel om het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid te ondersteunen, te stimuleren en te begeleiden. Daarvoor voert het Agentschap de opdracht, taken en kerntaken uit zoals vermeld in artikel 17 van het Decreet van 7 juni 2013. Bij het uitvoeren van artikel 17 van het Decreet van 7 juni 2013 houdt het Agentschap rekening met de beleidsnota van de minister.

Het Agentschap kan alle andere activiteiten en taken uitoefenen die rechtstreeks of onrechtstreeks kunnen bijdragen tot de verwezenlijking van de in artikel 17 van het Decreet van 7 juni 2013 vermelde opdracht, taken en kerntaken.

Artikel 17

- 1 adviesverstrekking en begeleiding op maat in functie van empowerment van individuele burgers van de bijzondere doelgroepen met het oog op zelfstandige en evenredige participatie, actief burgerschap en sociale samenhang via:
 - a het aanbieden van inburgeringstrajecten voor inburgeraars en toeleidingstrajecten voor minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters;
 - b het aanbieden van een specifiek trajectmatig vormings- en begeleidingsaanbod op maat, hetzij individueel, hetzij in groep, in samenwerking met reguliere voorzieningen, om de personen, vermeld in artikel 3, eerste lid, 1° en 2°, te bereiken en te versterken;
 - 2 adviesverstrekking en praktijkondersteuning op maat in functie van structureel werken aan integratie met het oog op zelfstandige en evenredige participatie, toegankelijkheid van alle voorzieningen, actief burgerschap en sociale samenhang via:
 - a dienstverlening sociaal tolken en sociaal vertalen;
 - b taalbeleid;
 - c taalpromotie;
 - d integratiewerk;
 - e juridische dienstverlening aangaande de rechtspositie van vreemdelingen;
 - 3 adviesverstrekking en praktijkondersteuning op maat in functie van het draagvlak, de beeldvorming en de wederkerigheid van integratie en in functie van sociale samenhang;
 - 4 adviesverstrekking en praktijkondersteuning op maat in functie van een onderbouwd, afgestemd, gecoördineerd en inclusief beleid.
 - 5 adviesverstrekking en begeleiding op maat in functie van een optimale dienstverlening met betrekking tot Nederlands voor anderstaligen via:
 - a een gecoördineerde en geobjectieerde intake, eventueel testing en doorverwijzing van de anderstalige naar het meest gepaste aanbod Nederlands als tweede taal. Deze oriëntering gebeurt op een deskundige en neutrale wijze;
 - b informatie verzamelen en verstrekken over het aanbod Nederlands als tweede taal van de centra, vermeld in artikel 2, 4°, en van eventuele andere aanbieders Nederlands als tweede taal.
 - 6 uitreiken van bewijzen van taalniveau Nederlands via:
 - a testen van de kennis van het Nederlands van anderstaligen op een deskundige, objectieve, neutrale en laagdrempelige wijze;
 - b uitreiken van bewijzen van taalniveau Nederlands aan de hand van de niveaus van taalkennis, vastgelegd in het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Talen. Die niveaus van taalkennis kunnen afzonderlijk bepaald worden voor elk van de vier vaardigheden lezen, luisteren, spreken en schrijven.
 - 7 regie over een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod Nederlands als tweede taal via:
 - a een zo volledig mogelijk overzicht verwerven van de vraag naar lessen Nederlands als tweede taal, het aanbod, de uitval en de reden tot uitval, de doorstroom en de wachtlijsten en het optimaliseren van de afstemming van het aanbod Nederlands als tweede taal tussen de verschillende centra, vermeld in artikel 2, 4° ;
 - b opstellen van objectieve en meetbare criteria van een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod Nederlands als tweede taal;
 - c signaleren van knelpunten in het aanbod en het formuleren van verbetervoorstellen;
 - d in functie van de taken vermeld in artikel 46/3, 1°, 2° en 3°, organiseert het EVA, op structurele basis, regionaal overleg met de centra vermeld in artikel 2, 4°. Op Vlaams niveau organiseert het EVA hiervoor overleg met de onderwijsverstrekkers, de Federatie voor Basiseducatie, de VDAB en Syntra Vlaanderen. De Vlaamse Regering bepaalt de nadere modaliteiten.
- In functie van de realisatie van de doelstellingen van het Vlaamse integratiebeleid vervult het EVA tevens de volgende taken:
- 8 verzamelen, bewerken en ter beschikking stellen van data;
 - 9 opzetten van gerichte, experimentele projecten in functie van de realisatie van de kerntaken, vermeld in het tweede lid;
 - 10 verzamelen en ter beschikking stellen van expertise.

1.3 Maatschappelijke opdracht

Het AgII zet zich in voor een samenleving waarin iedere burger zich verbonden voelt, waartoe iedereen gelijke toegang heeft en kan bijdragen. Dat vraagt inspanningen. Van iedereen. Daarom ondersteunt het AgII lokale besturen, organisaties en burgers bij het overbruggen van integratie- en taaldrempels.

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

Het AgII staat voor de opdracht om uit te groeien tot een sterke en performante beleidsuitvoerende actor die kan inspelen op de complexe uitdagingen in onze samenleving en kan omgaan met wisselende migratiestromen.

Hoe? Conclusies en aandachtspunten uit de rapporten van het Rekenhof¹, de visitatiecommissie² en IdeaConsult³ werden in het strategisch plan 2021-2025 en in het meerjarenplan interne audit vertaald in concrete acties, projecten en maatregelen.

¹ Rekenhof, *Agentschap Integratie en Inburgering: efficiëntiewinsten en herstructurering*, februari 2020

² Visitatiecommissie Agentschap Integratie en Inburgering, *Eindrapport*, 23 juni 2020

³ IdeaConsult, *Evaluatie van de hervorming van de inburgerings- en integratiesector*, 10 september 2019

*“Niets is onmogelijk.
Je moet gewoon geloven
in wat je doet.”*

Brigette Martil uit de Filipijnen zette alles op alles om snel Nederlands te leren en werkt nu als verpleegster.

Lees het volledige verhaal op www.integratie-inburgering.be/kalender.



Impact COVID-19



2

2 Impact COVID-19

2.1 Inburgering

Omdat fysiek contact in het kader van de COVID-19-maatregelen tot een minimum beperkt moet worden, werd op 17 maart beslist om alle locaties van het AgII te sluiten. Tijdens perioden van versoepeling werden bepaalde activiteiten in een beperkt aantal contactpunten en onder strikte voorwaarden opnieuw opgestart.

Het was van bij het begin van de coronacrisis de expliciete keuze van het AgII om de dienstverlening zo volledig mogelijk te blijven aanbieden. We doen dit vanwege onze belangrijke maatschappelijke opdracht. Want het is niet omdat de fysieke vormings- en contactmomenten opgeschort worden dat de verplichting van het inburgeringstraject vervalft.

2.1.1 Maatschappelijke oriëntatie

De lockdown op 13 maart 2020 bracht nieuwe uitdagingen met zich mee voor de cursisten en leerkrachten MO. Sinds 14 maart 2020 gaan de lessen MO enkel nog digitaal door.

- Leerkrachten gingen creatief aan de slag met WhatsApp, Skype, Zoom, livestreamings, blogs, YouTube, ...
- Informatieve filmpjes over de inhoud en het verloop van de cursus leiden inburgeraars toe naar het digitaal aanbod.
- Het onderdeel van de cursus dat gaat over gezondheidszorg, dokters, ziekenhuizen en apothekers kreeg prioriteit. Informatie rond het coronavirus werd zo op een creatieve manier verwerkt.
- Inburgeraars kregen meer instapmogelijkheden en begonnen sneller met de lessen. Cursisten uit verschillende regio's kunnen nu immers dezelfde digitale cursus volgen. Afstand tot de lesplaats speelt geen rol meer.
- De voorwaarden inzake MO bleven dezelfde. Er werd rekening gehouden met de omstandigheden van COVID-19 als het ging om regelmatige deelname. Om deze te beoordelen, werd gekeken naar de deelname aan de lessen op afstand en het maken van taken. Cursisten die lesmomenten misten, kregen extra informatie, begeleiding en/of taken.

De vrijstellingstest MO kon tijdens de lockdown niet worden afgelegd in onze testcentra in Brussel, Limburg en West-Vlaanderen. De testafnemers verwittigden de deelnemers en nodigden hen opnieuw uit zodra de versoepelingen en de aanpassing van de testlokalen dit toelieten.

2.1.2 Trajectbegeleiding

Ook de begeleiding van inburgeraars tijdens hun traject verliep na afkondiging van de afzonderingsmaatregelen volledig op afstand.

- Trajectbegeleiders namen zo snel mogelijk via verschillende kanalen contact op met hun klanten. Ze gaven inburgeraars informatie over COVID-19 en de impact ervan op hun traject.

- In periodes van versoepeling kon voor kwetsbare of moeilijk bereikbare klanten uitzonderlijk een fysiek gesprek plaatsvinden, met respect voor de COVID-19-maatregelen. De inburgeraar werd steeds ingelicht over de voorschriften rond handhygiene en social distancing.
- Als communicatie-ondersteunend instrument werden instructiekaarten met pictogrammen ingezet, opgesteld in vier talen (Nederlands, Frans, Engels en Arabisch).
- In nauw overleg met het Agentschap Binnenlands Bestuur en de stedelijke agentschappen werden (digitale) oplossingen gezocht om een correcte administratieve opvolging en afhandeling van inburgeringstrajecten te blijven garanderen.



2.1.3 Digitale instrumenten en vaardigheden

Niet alle inburgeraars beschikken over de nodige digitale instrumenten en/of vaardigheden om online les te kunnen volgen. Met een projectsubsidie van de Vlaamse Regering en eigen middelen, startten we een proefproject rond digitale ondersteuning.

- In mei 2020 kocht het AgII **1.000 Chromebooks** aan. Een beperkt aantal Chromebooks werd voorzien van een 4G-simkaart. Deze toestellen werden ingezet voor de meest kwetsbare inburgeraars die ook geen wifi-netwerk in hun omgeving hadden.
- In totaal volgden ongeveer **2.000 inburgeraars** de les MO dankzij een Chromebook.
- Inburgeraars die niet over de nodige **digitale vaardigheden** beschikten om de les MO met een Chromebook te volgen, kregen hierbij ondersteuning. Onthaalmedewerkers, trajectbegeleiders en leerkrachten gaven hen informatie. De inburgeraars kregen een handleiding bij de overhandiging van de toestellen en telefonische en online ondersteuning voor en tijdens de lessen MO.
- In periodes van versoepeling organiseerden we korte **ICT-trajecten** (klassikaal, blended), met respect voor de COVID-19-maatregelen. Dit gebeurde in samenwerking met partners (bijvoorbeeld vzw Digidak in regio Antwerpen). Voor de opstart van een cursus MO organiseerden we ook testlessen.
- Gezien de coronapandemie nog niet uitgewoed leek, de digitalisering in het Agentschap niet meer zal stoppen en de organisatorische druk hoog lag, besliste de raad van bestuur in november 2020 om 2.000 wifitoestellen extra aan te schaffen (eigen budget).

2.1.4 COVID-19-vacatures

De coronacrisis zorgde voor een dreigend personeelstekort in verschillende sectoren. Vooral in de sectoren transport, logistiek, distributie (retail-voeding), land- en tuinbouw, voeding en zorg waren er personeelstekorten. Het AgII, de stedelijke agentschappen en de VDAB gingen een tijdelijke samenwerking aan om inburgeraars toe te leiden naar het grote aantal vacatures.

- Trajectbegeleiders volgden elke dag de nieuwe #COVID-19-vacatures op voor hun regio via de VDAB-website. Er werden potentiële kandidaten voor deze vacatures gezocht, gecontacteerd en toegeleid.

- Door het verspreiden van een laagdrempelige instructiefiche konden inburgeraars ook zelfstandig aan de slag met de VDAB-website.

2.2 Nederlands als tweede taal

2.2.1 Nederlands leren

De dienstverlening voor anderstaligen werd na de lockdown op 13 maart 2020 **grotendeels op afstand** voortgezet.

- Anderstaligen die Nederlands willen leren en/of oefenen kunnen telefonisch en online via e-mail, chat of videogesprek bij onze consultants Nederlands terecht.
- NT2-intakegesprekken verlopen **maximaal digitaal en telefonisch**. Om de fysieke contacten zo veel mogelijk te vermijden, wijken we tijdelijk af van het bestaande NT2-oriëntatiekader. Dit volgens de afspraak die we maakten met de stedelijke agentschappen, het Huis van het Nederlands Brussel en AHOVOKS.
- Enkel in perioden van versoepeling namen we -in een beperkt aantal contactpunten en met respect voor de COVID-19-maatregelen- covaartesten, lees- en schrijftesten, instaptoetsen en certificeerbare taaltesten af.
- Samen met de stedelijke agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel startten we het proces om taaltesten te digitaliseren.
- Indien klanten aangaven dat ze dringend een certificaat of bewijs van taalniveau nodig hadden, werd nagegaan (met de desbetreffende dienst) of die dringende termijn kon herbekeken worden.

2.2.2 Nederlands oefenen

Heel wat oefenkansen Nederlands konden niet doorgaan. Op www.nederlandsoefenen.be/thuis-oefenen verzamelden we nieuwe goede (online) praktijken. Anderstaligen konden aan de slag met tips om thuis Nederlands te oefenen. Ook organisatoren van oefenkansen vonden er inspiratie. Zij stimuleerden zo hun deelnemers om thuis verder te oefenen.

- Bestaande praattafels ondersteunden we bij hun zoektocht naar online alternatieven om anderstaligen toch spreekansen te blijven bieden. Zo was in **Oost-Vlaanderen** de online versie van **Babelonië**, een initiatief van het Agentschap en Vormingplus, een succes. In **Limburg** bracht **VriendEnTaal** een welkome oplossing: sommige wekelijkse praatgroepen gingen online verder, andere organiseerden veilige wandelbabbels.
- Ook initiatieven waarbij anderstaligen en Nederlandstalige vrijwilligers in het Nederlands via e-mail corresponderen, zoals **Pennenvriend** in Oost-Vlaanderen, sloegen aan.
- Voor de reeks 'Taalhelden' maakte RINGtv in samenwerking met het AgII, vzw de Rand en de provincie Vlaams-Brabant, filmpjes over hoe je op een eenvoudige manier anderstaligen in het alledaagse leven een oefenkans Nederlands kan bieden.

2.2.3 Regie NT2

Door de digitale omslag in het aanbod NT2 en de snel wijzigende richtlijnen binnen het volwassenenonderwijs (kleurencodes onderwijs), was **bijkomende monitoring van vraag en aanbod NT2** nodig.

Het AgII ondernam gerichte bijkomende acties:

- de registratie van digitale vaardigheden en mogelijkheden van de kandidaat-cursisten NT2.
- extra inzet op monitoring van de vraag naar NT2, om snel verschuivingen op te pikken en de openstaande vraag naar NT2 snel in kaart te brengen.
- een permanente lokale afstemming over het aanbod NT2 en de geldende richtlijnen bij de NT2-aanbieders.

2.3 Sociaal tolken en vertalen

2.3.1 Meertalige corona-informatie

In het voorjaar van 2020, in volle coronacrisis, werd snel voelbaar dat er hoge nood was aan het **meertalig aanbieden van officiële informatie van de overheid**. Om dit gecoördineerd en snel te kunnen aanbieden, ontstond een samenwerking tussen de tolk- en vertaaldiensten van de agentschappen (AgII, Atlas en InGent), het nationaal crisiscentrum, het crisiscentrum van de Vlaamse Overheid en Wablieft.

- Structurele afstemming en een afgesproken vaste werkwijze resulteerden in **snelle vertalingen in 28 talen van officiële informatie over COVID-19, preventie en maatregelen** opgelegd door de overheid. Zowel nieuwe informatie, wijzigingen als updates worden **binnen de 24 à 48 uur opgeleverd**.
- De informatie wordt op de website van het AgII gepubliceerd in de vorm van folders, audiobestanden, infofiches en affiches. In 2020 werd deze **meertalige pagina 225.267 keer bezocht**. Daarmee is dit veruit de grootste driver van de AgII-website ooit.

2.3.2 Certificeren sociaal tolken en trainen taalhulpen

Het opleiden en testen (certificeren) van kandidaat-sociaal tolken is, door de vele praktijkoefeningen via rollenspelen en casusbesprekingen in groepjes, bij uitstek 'contactsport'. Eén van de grote uitdagingen in coronatijd was om de verschillende stappen in het reguliere opleidings- en certificeringsaanbod sociaal tolken en het nog experimentele (projectmatige) trainingsaanbod taalhulpen tegelijkertijd **veilig en kwaliteitsvol** te laten verlopen.

- We zijn daarin geslaagd dankzij een **sterke inzet op digitalisering**.
- **In de lessen die tijdens de versoepelingen bij uitzondering fysiek plaatsvonden, pasten we de coronamaatregelen strikt toe** (extra grote lokalen, ontsmetten, afstand bewaren, mondkapjes, geïsoleerde schermen, en zelfs het aanpassen van de spreekrichting in groepswork).

2.4 Taalbeleid

Na afkondiging van de afzonderingsmaatregelen in maart 2020 werden alle fysieke begeleidings- en vormingsmomenten voor lokale besturen en organisaties opgeschort. Ook vergaderingen, 1 op 1 gesprekken en groepsactiviteiten werden in onderling overleg geannuleerd of naar een latere datum

verschoven. De focus verschoof naar de ondersteuning van lokale besturen en organisaties bij het communiceren met anderstaligen in crisistijden.

- Lokale besturen, organisaties, asielcentra en contactpersonen bij gebedshuizen en instanties ontvingen via een brede mailing en via de nieuwsbrief van het AgII meer duiding over onze meertalige corona-informatie en de bijhorende webpagina. Gevraagd werd om deze informatie te delen via Facebook en andere digitale platformen. Ook de vraag of er nog bijkomende ondersteuning nodig was, werd steeds gesteld.
- Uit signalen van lokale besturen blijkt dat ze tevreden zijn over het aanbod van meertalige corona-informatie. Affiches worden gepubliceerd op hun website of uitgehangen aan de ingang van de supermarkten of nachtwinkels.
- Consulente integratie gingen creatief aan de slag met vragen over meertalige informatie en materialen, tips over hoe anderstaligen met beperkte kennis van het Nederlands kunnen communiceren met hun huisarts of hoe te communiceren met anderstaligen die niet over internet beschikken, het communiceren over de gewijzigde organisatie van begrafenissen, specifieke vragen van of over woonwagengebwoners,
- Na een experimentele fase werden de vormingen *Duidelijk Nederlands* en *Communicatiewaaijer* online aangeboden. Ook de taalbeleidstrajecten werden op afstand verdergezet.
- In Brussel werd samengewerkt met de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC).
- Onze meertalige corona-informatie werd door de VGC verspreid en aangevuld met Brusselse informatie.
- De VGC publiceert dagelijks een filmpje rond corona op haar website. Centraal staat een Brusselaar die vertelt over zijn/haar leven tijdens deze uitzonderlijke coronaperiode. Medewerkers van Bon namen een filmpje op in hun moedertaal en in het Nederlands.
- Inburgeraars werden als vrijwilliger toegeleid naar het initiatief *Brussels Helps* en opvolger *Connecting Brussels*.

2.5 Samenleven en beeldvorming

Zoals vermeld, verschoof de focus van lokale besturen en organisaties naar het detecteren en bereiken van kwetsbare groepen met een migratieachtergrond in crisistijden. Tijdens de eerste coronagolf zochten consulente integratie naar digitale ondersteuningsmogelijkheden voor lokale besturen en organisaties met vragen over bijvoorbeeld het inzetten op verbinding in tijden van social distancing of het doorbreken van sociaal isolement. Ook werden creatieve oplossingen gezocht voor de heropstart van het vormings- en begeleidingsaanbod.

- We bleven in **nauw contact** staan met lokale besturen en organisaties. Snel werd overgeschakeld naar online vergaderingen en contactmomenten. Zo liepen de gesprekken met lokale besturen in functie van het afsluiten van samenwerkingsovereenkomsten digitaal verder.
- Na talloze afgelaste en uitgestelde vormingen, startten in een experimentele fase de eerste online vormingen voor kleine groepen. Stelselmatig werden steeds meer **vormingen digitaal omgedacht** en aangeboden.
- Leertrajecten en leer- en coachingstrajecten werden waar mogelijk en gewenst door de aanvrager(s) **online heropgestart**. Sommige organisaties beschikten niet of onvoldoende over de nodige digitale ondersteuning. Daarnaast lenen bepaalde werkvormen of inhouden zich minder tot een

digitale omzetting. We zochten in overleg naar alternatieven, zoals bijvoorbeeld 1-op-1 coaching, video-conferenties of een blended aanbod.

- Ook **lerende netwerken** gingen **digitaal**. Een positieve vaststelling is dat we met de online-formules meer en meer diverse deelnemers bereikten.
- In opdracht van de bevoegde minister werkten we samen met vele partners aan het **infodossier *Organisatie levensbeschouwelijke feesten tijdens coronamaatregelen***. Deze publicatie is in de eerste plaats bedoeld voor de lokale besturen maar wordt ook ruimer verspreid. De communicatie gebeurt door het ABB, het AgII en de VVSG.
- We ondersteunden lokale besturen en organisaties bij het indienen van projecten voor de oproepen **Zomerscholen** en **Taalstimulering in de vrije tijd voor kinderen en jongeren**.
- We bundelden **ervaringen rond ontmoeten in coronatijden** en inspireerden lokale besturen via de AgII-nieuwsbrief. De drie belangrijkste lessen om kwetsbare groepen met een migratieachtergrond te bereiken, werden op onze website gepubliceerd.
- Naar aanleiding van de vele ondersteuningsvragen, organiseerden we in nauwe samenwerking met Atlas en In-Gent op 25 september 2021 de **webinar *Hoe bereik je kwetsbare groepen met een migratieachtergrond in crisistijden***. De webinar richtte zich vooral tot eerstelijns- en communicatiemedewerkers van lokale besturen, straathoekwerkers, brugfiguren en toeleiders. De live webinar was een groot succes en trok **576 deelnemers** aan.

2.6 Juridische dienstverlening

2.6.1 Helpdesk

De helpdesk-telefooncentrale liet geen digitaal thuiswerk toe. Om de **dienstverlening te blijven garanderen**, zijn volgende **voorlopige alternatieve systemen** geïntroduceerd in afwachting op een nieuwe (online) telefooncentrale:

- De juridische helpdesklijn internationaal familierecht is per mail bereikbaar.
- De juridische helpdesklijn vreemdelingenrecht blijft telefonisch bereikbaar.
- De juridische helpdesklijn asielrecht verwijst naar een mailadres (later telefoon) van Vluchtelingenwerk Vlaanderen.

Door de ruimere impact van corona op migratie en op de eerstelijns dienstverlening aan vreemdelingen zagen we in 2020 een daling van het aantal helpdeskoproepen.

2.6.2 Vormingen en begeleidingen

Vanaf maart 2020 werd ook voor de juridische dienstverlening digitaal werken de norm. Onze juristen zetten het vormings- en begeleidingsaanbod volledig om naar een online aanbod met aangepaste tijden, methodieken en instrumenten en apps voor interactie.

- Van de 62 vormingen in 2020 waren er 18 fysiek en 44 online. We hielden onze online vormingen interactief met beperkt aantal deelnemers.
- Van de 36 begeleidingen in 2020 waren er 5 fysiek, 10 deels fysiek en deels online, en 21 online.

- Ook inhoudelijk was de impact van de COVID-19-pandemie op de rechtspositie van vreemdelingen een belangrijke problematiekgerichte begeleiding, met nieuwe expertise-ontwikkeling en contacten met diverse actoren.

2.6.3 Website vreemdelingenrecht

De COVID-19-pandemie had een enorme impact op de verblijfsaanvragen, -procedures, -documenten en rechten van vreemdelingen. De belangrijkste publicatie in 2020 was een **nieuw gepubliceerde nieuwspagina** over de impact van de COVID-19-pandemie op de rechtspositie van vreemdelingen.

- De nieuwspagina wordt voortdurend geactualiseerd.
- Na publicatie op 31 maart tot eind 2020 werd de nieuwspagina 28.731 keer weergegeven.
- De publicatie werd gezamenlijk door ADDE (Association pour le Droit Des Etrangers) en CIRE (Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers) vertaald in het Frans en zo in heel België aangeboden.

2.7 Interne werking

Als werkgever loodst het AgII haar personeel zo goed mogelijk doorheen de coronacrisis. De directie nam noodgedwongen ingrijpende beslissingen: versnelde digitalisering, sluiting van locaties, thuiswerk, bijsturing van de dienstverlening, Deze beslissingen worden steeds genomen in samenspraak met de **interne preventieadviseur**.

De **interne werkgroep corona**, gecoördineerd door de interne preventieadviseur, staat in voor het omzetten van de genomen beslissingen in de praktijk. Er zijn afspraken gemaakt over de inrichting van de gebouwen, de signalisatie en de veilige verkeersstromen. De nodige hygiënische hulpmiddelen zijn in kaart gebracht en besteld: gesloten vuilbakken, extra materiaal voor handhygiëne, alcoholgel, reinigingsmateriaal, mondmasker, spatschermen. Daar waar nodig is de poetsfrequentie in de gebouwen aangepast.

Medewerkers krijgen de nodige **updates en duidelijkheid** over de concrete maatregelen en over de impact op de dienstverlening en de interne werking via de leidinggevenden, het intranet en e-mail.

- Dankzij de overstap naar de burotica-omgeving (GID) en het netwerk van de Vlaamse Overheid in 2019 kon snel naar thuiswerken worden overgeschakeld.
- Elke dag thuiswerken brengt uitdagingen met zich mee: met of zonder kinderen, aan een bureau of keukentafel zitten,... Via de intranet-rubriek *Thuiswerken: Hoe hou je het vol? Tips & trics* ontvingen medewerkers informatie en een gespreksforum over onder meer ergonomie, planning en organisatie, thuiswerken met kinderen, contact houden met de collega's, mentaal welzijn, blijven bewegen en gezond eten.
- Een aantal extra instrumenten werd in gebruik genomen om het werken op afstand te faciliteren. Skype for Business Telefonie werd vervangen door Teams, en Google Meet werd in het kader van de dienstverlening videotolken geïmplementeerd. Ook tips voor de inzet van ICT bij het werken vanop afstand werden gedeeld.
- De werkgever en werknemersafvaardiging spraken een eenmalige vergoeding telethuiswerk af in de **ondernemingsraad**. In de schoot van het CPBW werd overeengekomen om een eenmalige ergonomische vergoeding te voorzien.

Dit alles gebeurde vanuit een overkoepelend doel: **de dienstverlening zoveel mogelijk garanderen met de veiligheid van medewerkers en klanten als topprioriteit.**

*“Ik voel me een heel
ander mens sinds de
inburgeringscursus.”*

Nabila Avaunzaff uit Colombia kon moeilijk wennen in België,
maar bouwt nu aan haar eigen bedrijf als grafisch vormgever.

Lees het volledige verhaal op www.integratie-inburgering.be/kalender.



2020
in cijfers



3

3 2020 in cijfers

3.1 Instroom

Instroom inburgeraars

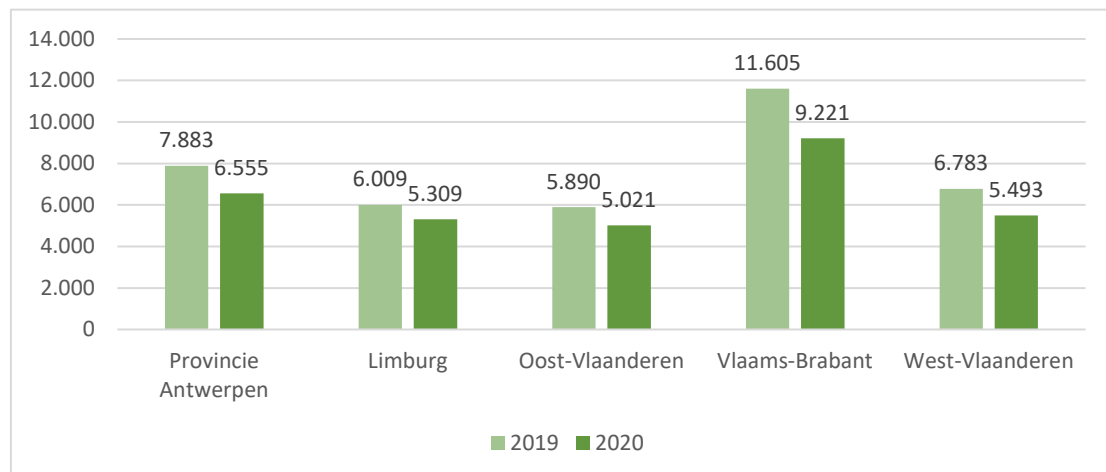
Iedere maand wordt er een extractie gemaakt uit het Rijksregister met de nieuwkomers van de voorbije maand in het Vlaams Gewest. Voor Brussel bestaan er geen extracties van nieuwkomers. Daarom worden enkel cijfers voor Vlaanderen gegeven.

De instroom van inburgeraars **daalde** met **17%** vergeleken met 2019. De regio met de sterkste daling is **Vlaams-Brabant (21%)**.

≡ **figuur 1.** Instroom inburgeraars in Vlaanderen in 2019-2020

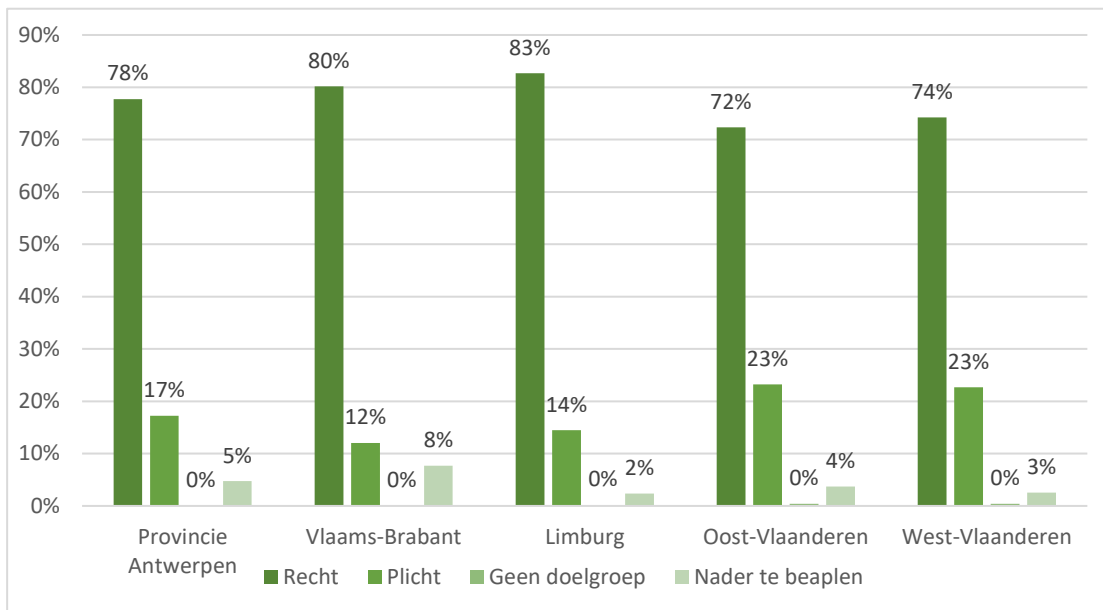
Werkingsgebied	2019	2020
Provincie Antwerpen	7.883	6.555
Limburg	6.009	5.309
Oost-Vlaanderen	5.890	5.021
Vlaams-Brabant	11.605	9.221
West-Vlaanderen	6.783	5.493
Totaal	38.170	31.599

≡ **figuur 2.** Instroom in het werkingsgebied van het AgII in 2019-2020



Binnen het werkingsgebied van het AgII was **77% rechthebbend** en **18% verplicht** inburgeraar (4% nader te bepalen of geen doelgroep). Het aandeel van de verplichte inburgeraars in de instroom van regio Vlaams-Brabant was het kleinst (**12%**) en van regio Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen het grootst (**23%**).

≡ figuur 3. Instroom inburgeraars in het werkingsgebied van het AgII naar doelgroep in 2020



Instroom minderjarige nieuwkomers

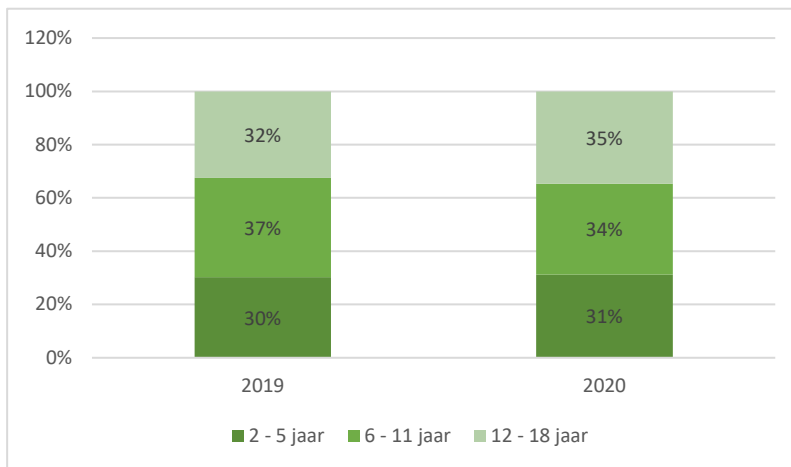
Minderjarigen tussen 2,5 en 17 jaar worden uit het Rijksregister geselecteerd en krijgen een brief toegestuurd van het AgII.

In 2020 waren er in het werkingsgebied van het AgII **7.109 minderjarige nieuwkomers** tussen 2,5 en 18 jaar. Dat is een **daling** van **28%** ten opzichte van 2019. 31% was kleuter, 34% op lagere schoolleeftijd en 35% op secundaire schoolleeftijd. De percentages van anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers die al op school ingeschreven waren op datum van instroom kunnen niet uit KBI-Connect gegenereerd worden.

≡ figuur 4. Instroom minderjarige nieuwkomers in Vlaanderen naar leeftijdsgroep in 2020

Werkingsgebied	2 - 5 jaar	6 - 11 jaar	12 - 18 jaar	Totaal
Provincie Antwerpen	514	469	621	1.604
Limburg	421	461	481	1.363
Oost-Vlaanderen	385	439	410	1.234
Vlaams-Brabant	429	490	497	1.416
West-Vlaanderen	423	540	529	1.492
Totaal	2.172	2.399	2.538	7.109

≡ figuur 5. Verdeling naar leeftijd in de instroom minderjarige nieuwkomers in Vlaanderen 2019-2020



Indien ouders hulp willen bij het inschrijven van deze kinderen en jongeren in een school, kunnen zij hiervoor bij ons terecht. In 2020 werden 116 minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs.

≡ figuur 6. Aantal anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs in 2019-2020⁴

Werkingsgebied	2019	2020
Provincie Antwerpen	63	16
Brussel	97	83
Limburg	20	5
Oost-Vlaanderen	5	1
Vlaams-Brabant	9	2
West-Vlaanderen	12	9
Totaal	206	116

3.1.1 Aanmeldingen

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

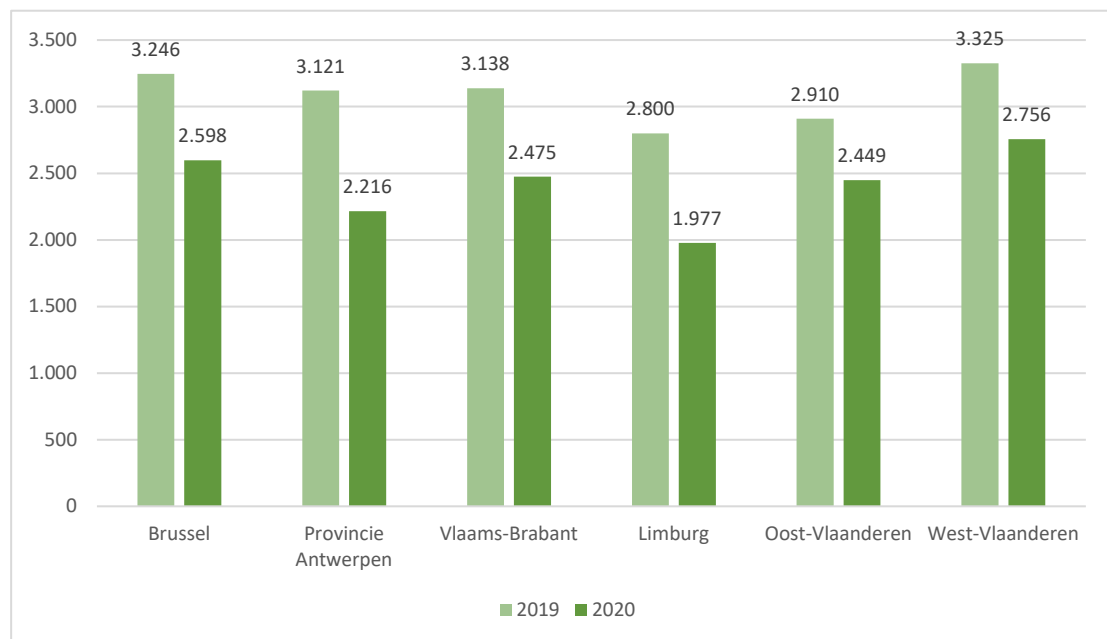
Het aantal aanmeldingen is tussen 2019 en 2020 met 22% gedaald. Regio's Antwerpen (29%) en Limburg (29%) kennen de sterkste daling.

⁴ De totalen in figuur 6 komen niet overeen met de optelsom van de delen omdat een aantal minderjarige nieuwkomers in meerdere regio's naar onderwijs werd toegeleid.

≡ figuur 7. Aanmeldingen inburgeraars in Vlaanderen en Brussel 2019-2020

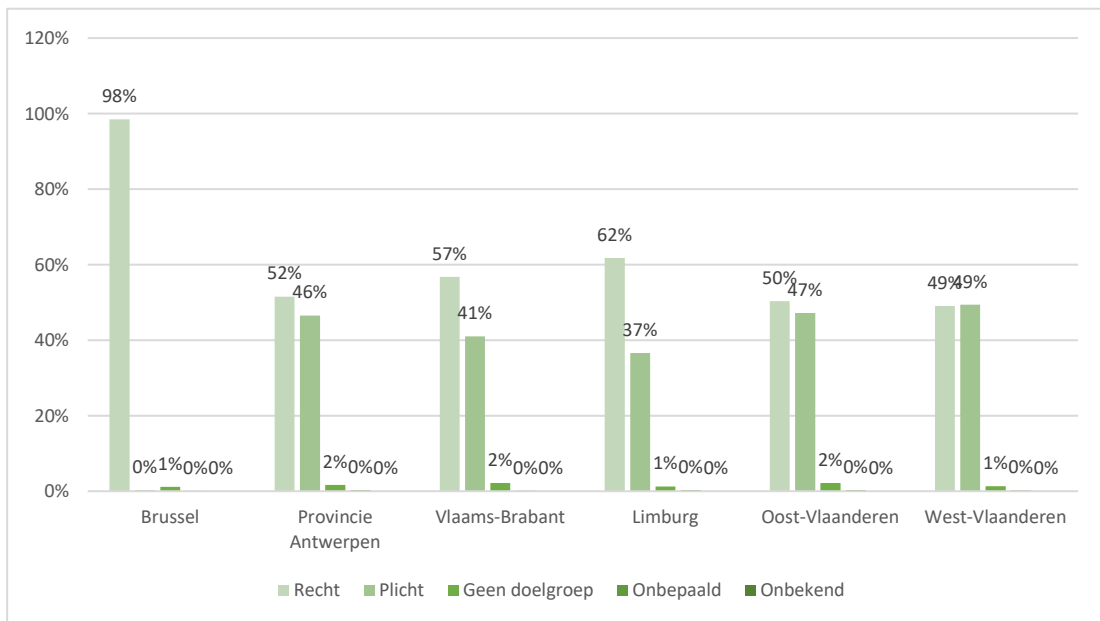
Werkingsgebied	2019	2020
Provincie Antwerpen	3.121	2.216
Brussel	3.246	2.598
Limburg	2.800	1.977
Oost-Vlaanderen	2.910	2.449
Vlaams-Brabant	3.138	2.475
West-Vlaanderen	3.325	2.756
Totaal	18.540	14.471

≡ figuur 8. Aanmeldingen inburgeraars in het werkingsgebied van het AgII in 2019-2020



Van alle personen die zich in 2020 voor het eerst aanmeldden, was 61% rechthebbend inburgeraar. 37% was verplicht. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Limburg (37%) en het hoogst in West-Vlaanderen (49%).

≡ figuur 9. Aanmeldingen inburgeraars in het werkingsgebied van het AgII naar doelgroep in 2020



3.1.2 Attest van vrijstelling

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

In 2020 werden **309 vrijstellingsattesten** uitgereikt. Dat is een daling van 16% ten opzichte van 2019.

≡ figuur 10. Aantal vrijstellingsattesten in Vlaanderen in 2019-2020

Werkingsgebied	2019	2020
Provincie Antwerpen	91	66
Brussel	0	1
Limburg	45	44
Oost-Vlaanderen	85	79
Vlaams-Brabant	57	39
West-Vlaanderen	91	80
Totaal	369	309

3.1.3 Inburgeringscontracten

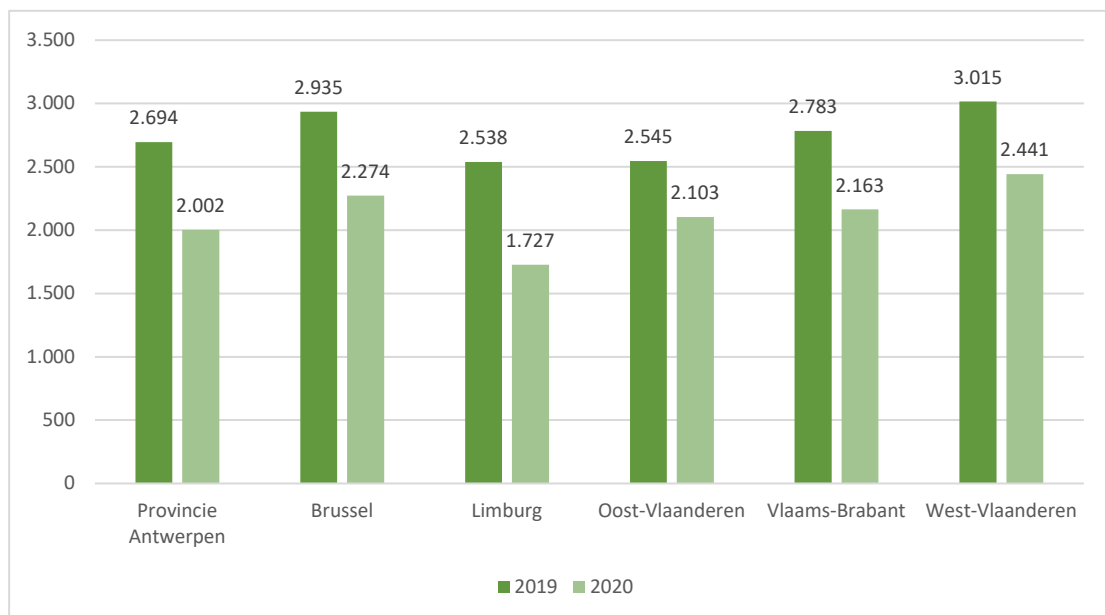
Inburgeraars krijgen bij hun aanmelding uitleg over de mogelijkheden van het inburgeringstraject met de hierbij horende rechten en plichten. Eenmaal rechthebbende inburgeraars in het Vlaams Gewest een inburgeringscontract ondertekenen, engageren zij zich om de lessen maatschappelijke oriëntatie en NT2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

In het werkingsgebied van het AgII ondertekenden in 2020 **12.710** nieuwkomers voor het eerst een inburgeringscontract. Dat is een daling van **23 %** ten opzichte van 2019.

≡ **figuur 11.** *Eerste ondertekende inburgeringscontracten in Vlaanderen en Brussel in 2019-2020*

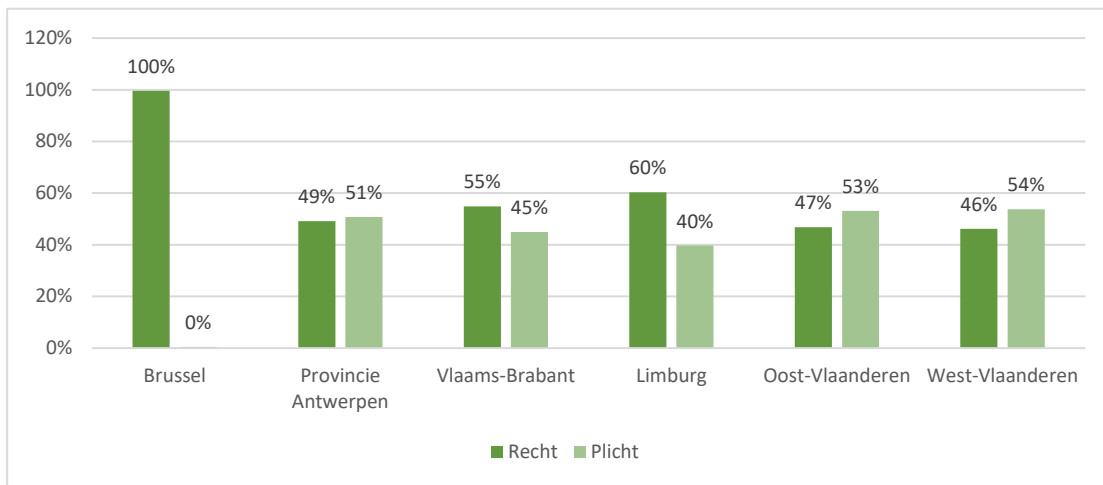
Werkingsgebied	2019	2020
Provincie Antwerpen	2.694	2.002
Brussel	2.935	2.274
Limburg	2.538	1.727
Oost-Vlaanderen	2.545	2.103
Vlaams-Brabant	2.783	2.163
West-Vlaanderen	3.015	2.441
Totaal	16.510	12.710

≡ **figuur 12.** *Eerste ondertekende inburgeringscontracten in het werkingsgebied van het AgII in 2019-2020*



In 2020 werd **59%** van de eerste contracten afgesloten door **rechthebbende inburgeraars** en **40%** door **verplichte inburgeraars**. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Limburg (40%) en het hoogst in West-Vlaanderen (54%).

≡ figuur 13. Eerste ondertekende inburgeringscontracten naar doelgroep in 2020



Inburgeringscontracten versus instroom

In het werkingsgebied van het AgII ondertekenden 12 710 inburgeraars een eerste inburgeringscontract in 2020. Daarvan werden **5 482 contracten** afgesloten door **personen die in 2020 instroomden als doelgroep van inburgering**. Dat is een aandeel van **17% ten opzichte van de totale instroom** in 2020. Het uiteindelijk aandeel ondertekende contracten ten opzichte van de totale instroom zal hoger liggen. Sommige personen die in 2020 instroomden, zullen namelijk pas in de loop van 2021 een contract ondertekenen. Onderstaande tabel is een weergave hiervan per regio. Het aandeel varieert per regio: het is het laagst in Vlaams-Brabant (11%) en het hoogst in West-Vlaanderen (22%).

≡ figuur 14. Verhouding tussen aantal inburgeringscontracten en instroom in Vlaanderen in 2020

Werkingsgebied	Eerst ondertekend contract én eerst ingestroomd in 2020	Eerst ingestroomd in 2020	Aandeel
Provincie Antwerpen	1.160	6.555	18%
Limburg	1.065	5.309	20%
Oost-Vlaanderen	1.047	5.021	21%
Vlaams-Brabant	1.017	9.221	11%
West-Vlaanderen	1.193	5.493	22%
Totaal	5.482	31.599	17%

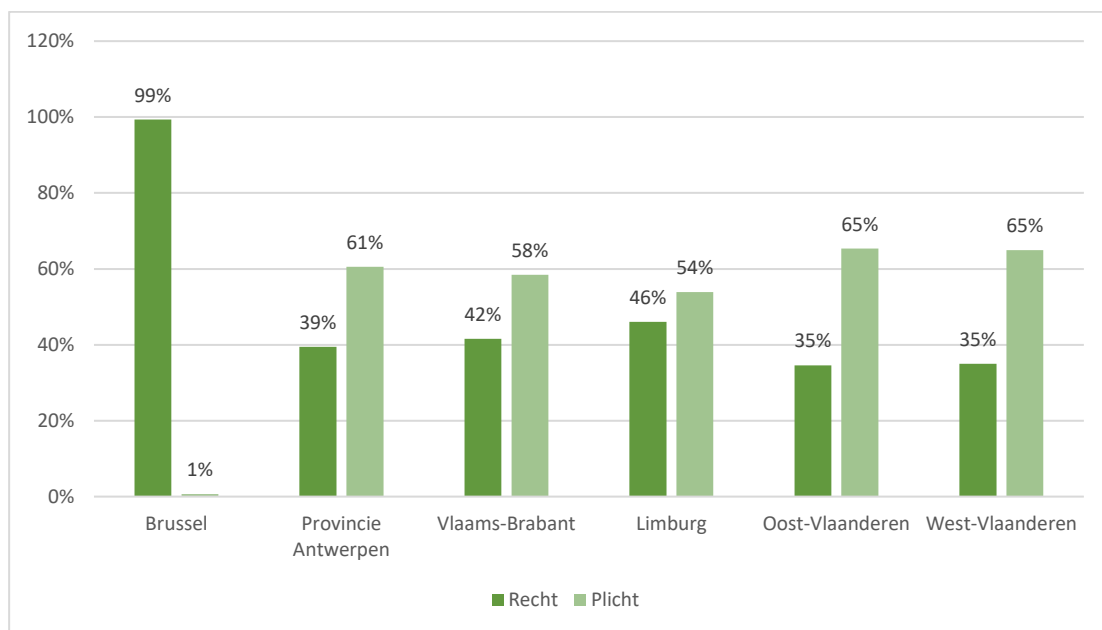
Inburgeringscontracten naar doelgroep

Het aantal **lopende inburgeringscontracten** in het werkingsgebied van het AgII bedroeg **26.105**. Het gaat om **49%** lopende contracten van **rechthebbende** inburgeraars en **51%** van **verplichte** inburgeraars. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Limburg (54%) en het hoogst in Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen (65%).

≡ figuur 15. Lopende inburgeringscontracten naar doelgroep in Vlaanderen en Brussel in 2020

Werkingsgebied	Recht	Plicht	Niet bepaald	Totaal
Provincie Antwerpen	1.604	2.459	0	4.063
Brussel	3.836	25	0	3.861
Limburg	1.425	1.666	2	3.093
Oost-Vlaanderen	1.712	3.232	4	4.948
Vlaams-Brabant	2.016	2.831	0	4.847
West-Vlaanderen	1.854	3.438	1	5.293
Totaal	12.447	13.651	7	26.105

≡ figuur 16. Lopende inburgeringscontracten in het werkingsgebied van het AgII naar doelgroep in 2020 –



3.1.4 Maatschappelijke oriëntatie

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

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

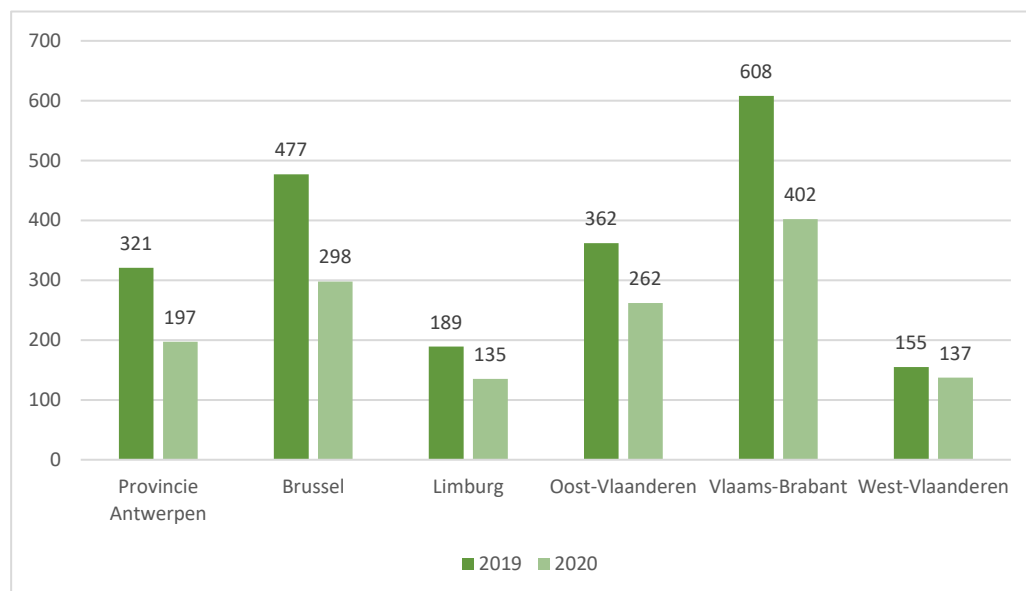
Vrijstellingstest MO

In 2020 werden **1.431** vrijstellingstesten MO afgenomen, een **daling** van **32%** ten opzichte van 2019. De grootste afname noteren we in provincie Antwerpen (39%).

≡ figuur 17. Aantal afgelegde vrijstellingstesten in Vlaanderen en Brussel in 2019-2020

Aanvrager	2019	2020
Provincie Antwerpen	321	197
Brussel	477	298
Limburg	189	135
Oost-Vlaanderen	362	262
Vlaams-Brabant	608	402
West-Vlaanderen	155	137
Totaal	2.112	1.431

≡ figuur 18. Aantal afgelegde vrijstellingstesten in het werkingsgebied van het AgII in 2019-2020



50% van de deelnemers was geslaagd voor de afgelegde vrijstellingstest. Dit is een stijging ten opzichte van 2019 (slaagpercentage 36%).

≡ figuur 19. Resultaten afgelegde vrijstellingstesten in 2020

Aanvrager	Geslaagd	Niet geslaagd	Afwezig	Onbekend	Totaal
Provincie Antwerpen	88	61	41	7	197
Brussel	152	79	45	22	298
Limburg	66	42	22	5	135
Oost-Vlaanderen	107	81	32	42	262
Vlaams-Brabant	235	79	53	35	402
West-Vlaanderen	73	33	12	19	137
Totaal	721	375	205	130	1.431

Cursussen MO

In 2020 startten **926 cursussen MO**. Dit betekent een **stijging** van **6%** t.o.v. 2019.

≡ **figuur 20. Aantal gestarte cursussen MO in Vlaanderen en Brussel in 2019-2020**

Werkingsgebied	2019	2020
Provincie Antwerpen	130	138
Brussel	167	160
Limburg	106	127
Oost-Vlaanderen	156	173
Vlaams-Brabant	147	156
West-Vlaanderen	169	172
Totaal	875	926

We organiseerden in 2020 **geen cursussen MO met een tolk**.

Cursisten MO

In 2020 namen **15 529 personen** voor het eerst deel aan een cursus MO. Dit is een **stijging** van **18%** t.o.v. 2019.

≡ **figuur 21. Aantal gestarte cursisten MO in 2019-2020**

Werkingsgebied	2019	2020
Provincie Antwerpen	2.115	2.448
Brussel	2.326	2.555
Limburg	1.621	2.282
Oost-Vlaanderen	2.191	2.727
Vlaams-Brabant	2.210	2.517
West-Vlaanderen	2.649	3.000
Totaal	13 112	15 529

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

≡ **figuur 22. Aantal gestarte cursisten MO per taal in werkingsgebied van het AgII in 2020**

Taal	Provincie Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Arabisch	413	640	505	651	526	685	3.420
Engels	426	450	340	420	633	567	2.836
Frans	108	761	95	257	292	242	1.755
Roemeens	210	0	67	149	71	342	839
Turks	77	124	341	157	105	20	824
Russisch	112	119	125	149	122	166	793
Spaans	94	133	166	160	116	74	743
Farsi	82	56	132	146	45	161	622
Nederlands	156	0	106	84	52	61	459
Pools	55	34	73	101	19	103	385
Pashtu	44	26	42	39	23	157	331

Albanees	44	31	44	61	64	87	331
Tigrinya	53	0	16	35	67	132	303
Hindi	38	59	58	11	52	25	243
Marokkaans	168	0	0	0	51	0	219
Portugees	57	0	0	46	70	37	210
Bulgaars	35	15	54	36	13	38	191
Somali	33	0	9	26	69	32	169
Servo-Kroatisch	38	0	18	19	33	20	128
Thais	20	0	40	34	18	0	112
Chinees	20	0	11	36	31	0	98
Koerdisch	14	0	0	16	45	16	91
Dari	43	47	0	0	0	0	90
Tamazight (Berbers)	31	27	0	14	0	0	72
Armeens	19	0	0	19	0	0	38
Grieks	0	0	22	0	0	16	38
Urdu	0	33	0	0	0	0	33
Hongaars	0	0	0	19	0	0	19
Nepalees	0	0	0	0	0	19	19
Romani	0	0	0	19	0	0	19
Italiaans	0	0	18	0	0	0	18
Slowaaks	0	0	0	16	0	0	16
Vietnamees	16	0	0	0	0	0	16
Twi	15	0	0	0	0	0	15
Amhaars	14	0	0	0	0	0	14
Tamil	13	0	0	0	0	0	13
Kinyarwanda	0	0	0	7	0	0	7
Totaal	2.448	2.555	2.282	2.727	2.517	3.000	15.529

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het **gemiddeld aantal cursisten per taal in 2020 per regio**.

≡ **figuur 23.** Gemiddeld aantal cursisten per cursus per taal binnen het werkingsgebied van het AgII in 2020

Taal	Provincie			Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen
	Antwerpen	Brussel	Limburg			
Albanees	22,5	16,0	22,5	17,3	17,0	18,4
Amhaars	14,0					
Arabisch	18,5	17,0	18,7	16,7	16,3	18,8
Armeens	20,0			19,0		
Bulgaars	18,0	15,0	18,3	20,5	13,0	20,0
Chinees	20,0		13,0	13,0	15,5	
Dari	15,0	12,5				
Engels	19,3	17,6	19,3	18,6	18,1	19,1
Farsi	18,4	14,8	19,6	15,5	15,3	17,7
Frans	18,7	16,0	19,2	17,5	16,4	18,4
Grieks			23,0			16,0

Hindi	19,5	21,0	19,3	12,0	19,0	15,0
Hongaars				19,0		
Italiaans			19,0			
Kinyarwanda				7,0		
Koerdisch	15,0			17,0	16,7	20,0
Marokkaans	20,0				13,0	
Nederlands	17,3		14,6	13,7	18,7	17,3
Nepalees						20,0
Pashtu	15,7	14,5	15,7	15,0	12,0	19,3
Pools	18,7	17,5	18,5	15,9	19,0	18,2
Portugees	19,7			15,3	18,8	20,0
Roemeens	19,9		17,0	17,4	15,2	18,8
Romani				14,0		
Russisch	19,2	17,4	18,4	19,1	18,1	18,9
Servo-Kroatisch	20,5		19,0	20,0	17,5	21,0
Slowaaks				20,0		
Somali	17,5		11,0	15,0	18,0	16,0
Spaans	19,6	17,1	18,9	18,4	17,6	19,8
Tamazight (Berbers)	16,0	14,5		16,0		
Tamil	15,0					
Thais	20,0		20,0	18,0	18,0	
Tigrinya	19,0		18,0	17,5	17,5	19,7
Turks	20,5	18,1	19,2	16,3	18,0	20,0
Twi	16,0					
Urdu		17,0				
Vietnamees	16,0					
Totaal	18,7	16,7	18,6	16,9	17,0	18,7

Geslaagd voor en regelmatige deelname aan MO

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

In Vlaanderen en Brussel **slaagden 21.535 inburgeraars** voor de cursus MO in 2020.

≡ figuur 24. Aantal personen met een besluit MO per besluit in alle agentschappen in 2020 ⁵

Besluit	Aantal	Procent
Niet Voldaan	66	0%
Voldaan	60	0%
Geslaagd	21.535	80%
Niet geslaagd	5.230	19%
Niet van toepassing	72	0%
Totaal	26.963	100%

3.1.5 Trajectbegeleiding

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

Diploma-erkenning

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

Het aantal **begeleidingen voor diploma-erkenning steeg met 3%** ten opzichte van 2019.

≡ figuur 25. Aantal toelidingen diploma-erkenning in Vlaanderen en Brussel (2019-2020)

Werkingsgebied	2019	2020
Provincie Antwerpen	369	499
Brussel	429	460
Limburg	393	288
Oost-Vlaanderen	414	487
Vlaams-Brabant	481	554
West-Vlaanderen	594	480
Totaal	2.680	2.768

Attesten van opschorting

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

Het AgII gaf **1350 attesten van opschorting**. Dat is een **daling van 16%** ten opzichte van 2019.

⁵ Momenteel geen cijfers beschikbaar per agentschap of per regio. Contracten na 19/2/2016 afgesloten worden beoordeeld geslaagd/niet geslaagd, daarvoor: voldaan/niet voldaan.

≡ figuur 26. Aantal attesten van opschorting in Vlaanderen en Brussel in 2019 en 2020

Werkingsgebied	2019	2020
Provincie Antwerpen	212	156
Brussel	2	0
Limburg	368	275
Oost-Vlaanderen	290	319
Vlaams-Brabant	320	257
West-Vlaanderen	369	343
Totaal	1.561	1.350

3.1.6 Inburgeringsattesten

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

Het AgII reikte in 2020 **11.688 inburgeringsattesten** uit. Dat is een **stijging** van **5 %** ten opzichte van 2019.

≡ figuur 27. Aantal inburgeringsattesten in Vlaanderen en Brussel in 2019 en 2020

Werkingsgebied	2019	2020
Provincie Antwerpen	1.955	1.960
Brussel	1.336	1.375
Limburg	1.491	1.770
Oost-Vlaanderen	1.889	2.029
Vlaams-Brabant	2.035	2.091
West-Vlaanderen	2.451	2.463
Totaal	11.157	11.688

3.1.7 Bewijs van regelmatige deelname

In 2020 kregen **101 personen een bewijs van regelmatige deelname**. Deze bewijzen worden uitgereikt aan verplichte inburgeraars die regelmatig deelnamen aan een vormingsonderdeel (de cursus MO en/of NT2), maar niet de vereiste resultaten behaalden.

≡ figuur 28. Aantal bewijzen van regelmatige deelname in Vlaanderen en Brussel in 2019 en 2020

Werkingsgebied	2019	2020
Provincie Antwerpen	31	66
Brussel	0	0
Limburg	8	4
Oost-Vlaanderen	15	16
Vlaams-Brabant	9	9
West-Vlaanderen	27	6
Totaal	90	101

3.1.8 Handhaving

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

In 2020 werden in totaal 623 vastgestelde inbreuken doorgestuurd. Dat is een **daling** van **14%** in vergelijking met 2019.

≡ **figuur 29.** Aantal vastgestelde inbreuken doorgestuurd naar de handhavingsambtenaar in 2019-2020

Werkingsgebied	2019	2020
Provincie Antwerpen	135	135
Brussel	0	0
Limburg	162	131
Oost-Vlaanderen	116	118
Vlaams-Brabant	136	109
West-Vlaanderen	162	130
Totaal	711	623

3.2 Nederlands als tweede taal

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

3.2.1 Doorverwijzingen naar NT2

Het aantal **unieke personen** dat langskwam bij het AgII is in 2020 met **22%** gedaald, van 37.622 personen in 2019 naar **29.465 personen** in 2020. Het aantal personen dat een gesprek had, lag het hoogst in Vlaams-Brabant en het laagst in de provincie Antwerpen. Let op: het totaal in de tabel is lager dan de som van de verschillende regio's omdat een aantal personen in meerdere regio's een gesprek kan hebben.

≡ figuur 30. Aantal unieke personen met een NT2-gesprek in het werkingsgebied van het AgII in 2019-2020

Werkingsgebied	2019	2020
Limburg	6.907	4.952
Oost-Vlaanderen	7.847	6.820
Provincie Antwerpen	6.353	4.395
Vlaams-Brabant	10.323	8.284
West-Vlaanderen	6.769	5.433
Totaal	37.622	29.465

In 2020 vonden er **40.770** 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 31. Aantal uitgevoerde gesprekken in het werkingsgebied van het AgII in 2020

Werkingsgebied	NT2-gesprek	Niveautest	Wooncode-gesprek	Totaal
Provincie Antwerpen	5.629	325	1	5.955
Vlaams-Brabant	10.392	80		10.472
Limburg	6.801	523		7.324
Oost-Vlaanderen	10.078	65	1	10.144
West-Vlaanderen	6.479	393	3	6.875
Totaal	39.379	1.386	5	40.770

3.2.2 Adviezen NT2

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

- **Advies 'CBE alfa'** voor cursisten die niet of nauwelijks kunnen lezen of schrijven. Ze starten bij een Centrum voor Basiseducatie (CBE) in een 'NT2 alfa'-traject. Dit bestaat in 2 versies:
- **1.140 lestijden:** cursisten verwerven de mondelinge vaardigheden tot op niveau A2 (*Waystage*) en leren ze lezen en schrijven op niveau A1 (*Breakthrough*).

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

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

≡ figuur 32. Aantal adviezen per leervaardigheid in het werkingsgebied van het AgII in 2020

Werkingsgebied	CBE	CBE alfa	CBE NT2	CVO			Andere	Zonder vervolg	Totaal
				standaard	verkort of UTC	verlengd			
Provincie Antwerpen	22	242	484	1.335	896	355	3	63	3.400
Limburg	36	254	619	1.258	1.159	312	2	65	3.705
Oost-Vlaanderen	62	234	538	1.691	1.217	628	8	84	4.462
Vlaams-Brabant	30	196	698	3.510	1.781	770		69	7.054
West-Vlaanderen	28	376	553	2.303	649	659	1	52	4.621
Totaal	178	1.302	2.892	10.097	5.702	2.724	14	333	23.242

3.2.3 Inschrijvingen in opleidingen NT2

Er zijn voor deze indicator geen details beschikbaar per werkingsgebied. In 2020 ligt het aantal CBE-inschrijvingen op 48.551 en het aantal CVO-inschrijvingen op 219.656. In vergelijking met 2019 **daalde** het totale aantal inschrijvingen met **26%**.

≡ figuur 33. Aantal inschrijvingen NT2 per type aanbodverstrekker in Vlaanderen en Brussel in 2019-2020

Aanbodverstrekker	2019	2020
CBE	71.277	48.551
CVO	267.124	219.656
Totaal	338.401	268.207

3.2.4 Testen NT2

In 2020 zijn er **19.618 testen Nederlands** afgenomen in het werkingsgebied van het AgII. Het gaat om de volgende testen:

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

≡ **figuur 34.** Aantal testen Nederlands in het werkingsgebied van het AgII naar type en aandeel in 2020

Type test	Aandeel
Covaar-test	42%
CBE-instaptest	1%
CVO-instaptest	48%
Certificerende taaltest	8%
Latijns schrift	1%

≡ **figuur 35.** Aantal testen Nederlands in het werkingsgebied van het AgII naar type in 2020

AgII	Covaar	CBE instaptest	CVO instaptest	Certificerende taaltest	Latijns schrift test	Totaal
Totaal	8.645	135	9.795	1.618	152	20.345

3.2.5 Certificerende taaltesten

In 2020 werden in Vlaanderen en Brussel **8.823 certificerende taaltesten** afgelegd. Het gaat om:

- De **pre-screening CT**. Deze vrijblijvende test biedt de mogelijkheid om een inschatting van de slaagkansen te geven vóór de effectieve taaltest.
- De **vrijstelling inburgering**. De proef gaat na of de inburgeraar een vrijstelling krijgt voor het luik NT2 van het inburgeringstraject.
- De **COC-test**. Dit is een preselectietest voor kandidaat sociaal tolken en vertalers.
- De **test Kind en Gezin**. Deze bepaalt of een kandidaat voldoet aan de taalvereisten om te werken als begeleider of verantwoordelijke bij Kind en Gezin.
- De **testen CT A1-2 en CT B1-2**. Dit zijn certificerende, niveaubepalende testen waarvoor de geslaagde kandidaat een bewijs ontvangt.
- **Thuis taal Nederlands**. In Brussel worden in het kader van de voorrangregeling voor Nederlandstalige ouders in het Vlaams onderwijs en kinderopvang testen Nederlands afgenomen door het Huis van het Nederlands Brussel.

≡ figuur 36. Aantal afgelegde certificerende taaltesten in Vlaanderen en Brussel volgens testtype in 2019-2020

Type test	2019	2020
COC (preselectie sociaal tolken en vertalen)	90	0
Kind en Gezin (begeleider/verantwoordelijke)	0	0
Vrijstelling inburgering	0	0
CT A1-2	5.565	5.096
CT B1-2	447	874
Prescreening CT	1.949	1.808
Thuis taal Nederlands	944	1.045
Totaal	8.995	8.823

3.3 Sociaal tolken en vertalen

3.3.1 Tolk- en vertaalaanvragen

In 2020 behandelden we in totaal **38.621 aanvragen** sociaal tolken en vertalen. Dit is een **daling** van **18,5%** t.o.v. 2019.

Van de **38.621 aanvragen** werden er:

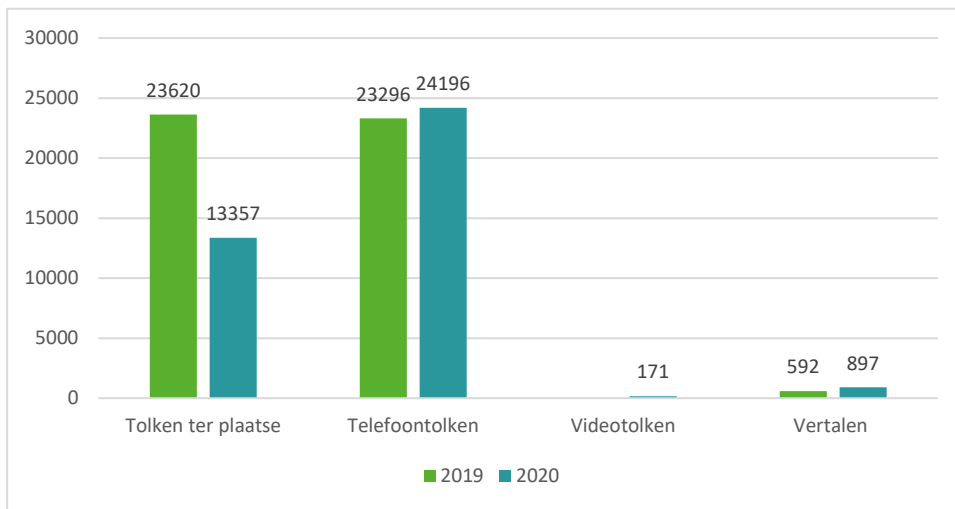
- **31.800 beantwoord**, waarvan **26.373** opdrachten werden uitgevoerd (volbracht) en **5.427** opdrachten – al dan niet tijdig – werden geannuleerd (niet volbracht).
- **6.821 niet beantwoord** (i.e. de tolk, de gevraagde taal of de dienst STV was niet beschikbaar of omwille van andere redenen). Dit is **18%** van het totaal aantal aanvragen.

≡ figuur 37. Algemeen overzicht cijfers sociaal tolken en vertalen 2020

	Tolken ter plaatsse	Telefoon- tolken	Videotolken	Sociaal vertalen	Totaal
Vraag	13.357	24.196	171	897	38.621
Beantwoord	9.348	21.497	115	840	31.800
Volbracht	5.834	19.633	80	826	26.373
Niet volbracht	3.514	1.864	35	14	5.427
Niet beantwoord	4.009	2.699	56	57	6.821
Tolk/taal/dienst niet beschikbaar	3.351	2.096	22	24	5.493
Andere reden	658	603	34	33	1.328

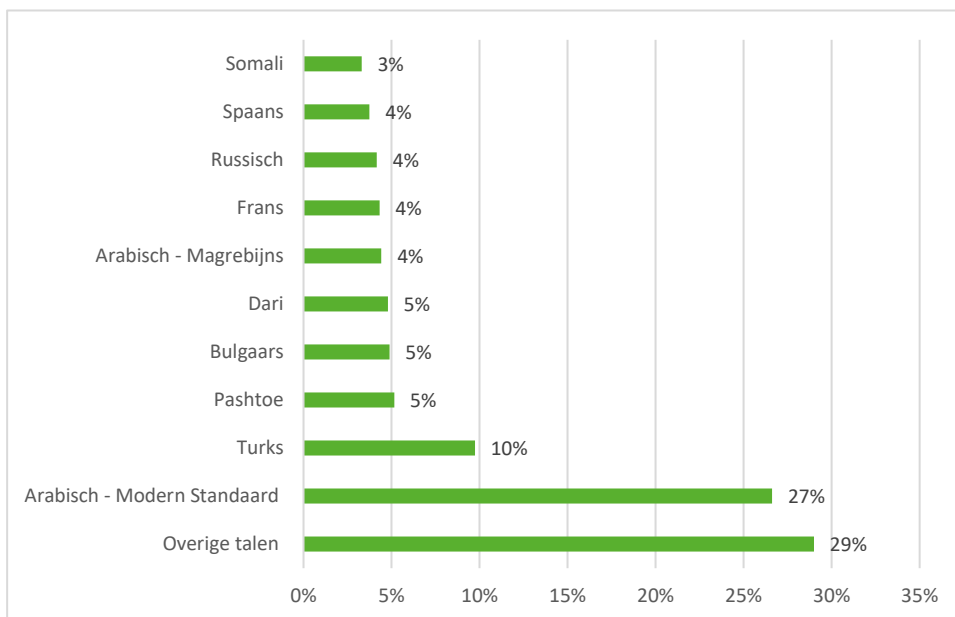
De impact van COVID-19 op het tolken ter plaatse, het telefoontolken en het vertalen is duidelijk zichtbaar in onderstaande figuur. Het tolken ter plaatse daalde met 77% ten opzichte van 2019. Het telefoontolken en het vertalen stegen respectievelijk met 4% en 34%. Het videotolken ging op 1 december 2020 van start.

≡ figuur 38. Verdeling van de tolk- en vertaalaanvragen in 2019-2020



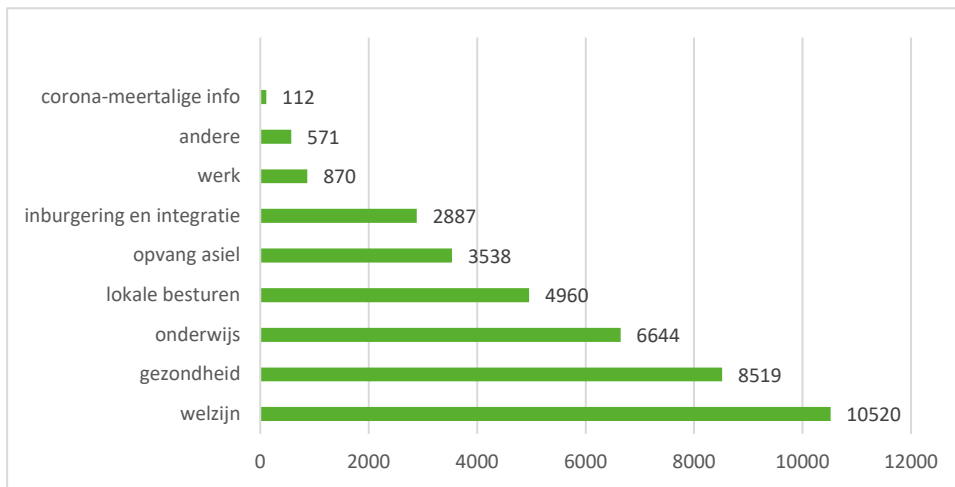
Er waren in 2020 vooral aanvragen voor Arabisch-Modern Standaard (27%) en Turks (10%).

≡ figuur 39. Aantal aanvragen tolken en vertalen per taal in 2020



Welzijn, gezondheid, onderwijs, lokale besturen en opvang asiel vormden in 2020 de top 5 van sectoren die het vaakst beroep deden op sociaal tolken en vertalen.

≡ figuur 40. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per sector in 2020

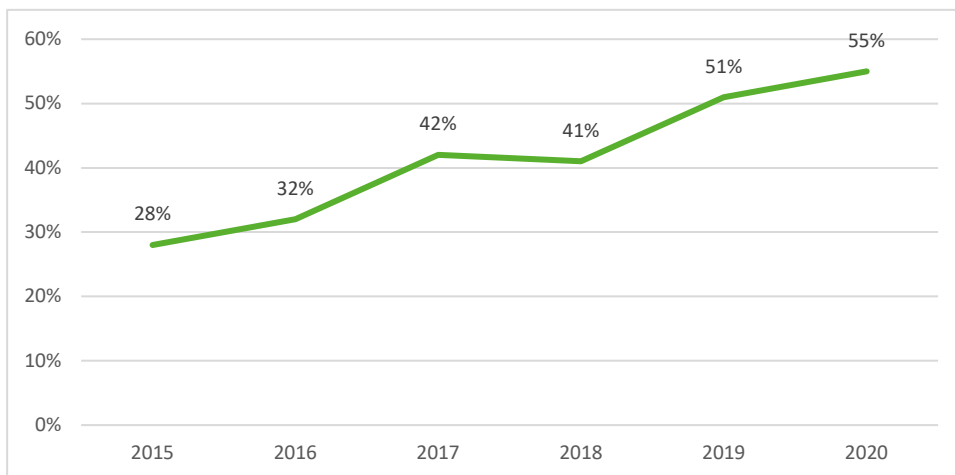


3.4 Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen

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

In 2020 bedraagt het slaagpercentage voor de certificeringsproef sociaal vertalen 55%. Dat percentage gaat sinds 2017 (na invoering van het hernieuwd opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken) in stijgende lijn.

≡ figuur 41. Slaagpercentage certificeringsproef sociaal vertalen 2015-2020



3.4.1 Infosessie sociaal tolken

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

In 2020 organiseerden we 9 infosessies voor 169 kandidaat-tolken.

3.4.2 Instaptoets sociaal tolken

Om deel te nemen aan de basisopleiding moeten kandidaten slagen voor de **instaptoets**. Hiervoor werden 317 kandidaten uitgenodigd. De instaptoets bestaat uit twee delen: een kennistest taal en een test over enkele basisvaardigheden die een sociaal tolk nodig heeft.

- **180 kandidaten** legden de instaptoets af.
- **98 kandidaten (54%) slaagden** en 82 kandidaten slaagden niet (46%).
- **137 kandidaten** legden in 2020 hun test niet af (verontschuldigen zich, annuleerden hun deelnames of reageerden niet op de uitnodiging).

3.4.3 Basisopleiding sociaal tolken

De basisopleiding bestaat uit twee modules. De lessen worden gegeven in het Nederlands. In module 1 leren kandidaten de tolktechnische basisvaardigheden kennen. Daarna volgt een test. In module 2 maken kandidaten kennis met het werkveld van sociaal tolken, leren ze werken met de deontologie van het sociaal tolken en oefenen ze een andere taal dan het Nederlands met taalpartners. In 2020 organiseerden we 7 basisopleidingen.

- **6 'modules 1'** (elk van 46 uur of 8 dagen) met 92 cursisten.
- **1 'module 2'** (van 93 uur of 16 dagen)
- **2 remediëringsmodules** – 'herkansersmodules' op maat voor cursisten die niet slagen. Hieraan namen 10 kandidaten deel.

3.4.4 Certificeringsproeven sociaal tolken

De certificeringsproef bestaat uit twee rollenspelen. Tijdens zo'n rollenspel bootsen we een reëel tolk-gesprek na. Zo gaan we na of de kandidaat over de nodige kennis, vaardigheden en competenties beschikt. In 2020 organiseerden we **69 certificeringsproeven**, waarvan

- 38 kandidaten slaagden (55%).
- 9 kandidaten hun deelname annuleerden.
- 19 testdagen vanwege corona werden geannuleerd en verschoven naar 2021.

Kandidaten die niet geslaagd zijn en graag opnieuw aan de certificeringsproef willen deelnemen, zijn verplicht om een feedbackgesprek te volgen. In het gesprek analyseren we de opnames van de rollenspelen en de beoordeling. Het gesprek mondt uit in een leeradvies of beoordelingsadvies. Beide adviezen zijn bindend. We voerden in 2020 **23 feedbackgesprekken**.

3.5 Taalbeleid⁶

3.5.1 Informatie en advies

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

In 2020 beantwoordden we vragen van ongeveer **80 lokale besturen** en **75 organisaties**. Het gaat hoofdzakelijk om organisaties uit de sectoren onderwijs, welzijn en gezondheid en cultuur, jeugd en sport. Naast vragen over het opzetten van taalbeleidstrajecten of -acties, kregen we na afkondiging van de afzonderingsmaatregelen steeds meer vragen over communiceren met anderstaligen in crisistijden en online oefenkansen Nederlands.

3.5.2 Vormingen

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

Vormingsaanbod taal

- **Duidelijke gesproken taal**

Deelnemers gaan op een interactieve manier na hoe conversaties met anderstaligen vlotter kunnen verlopen. Omdat op voorhand thema's worden doorgegeven, is de vorming op maat van het lokaal bestuur of organisatie. Op vraag kunnen bijvoorbeeld tips en oefeningen over duidelijk en klantvriendelijk telefoneren met anderstaligen aan bod komen.

- **Duidelijke geschreven taal**

Deelnemers leren documenten om te zetten in een duidelijke en eenvoudige taal. Hiervoor werken ze met eigen teksten: brieven, vacatures, formulieren, brochures, reglementen, veiligheidsinstructies, personeelsdocumenten, nieuwsbrieven, website, e-mails,...

- **Taaliconen**

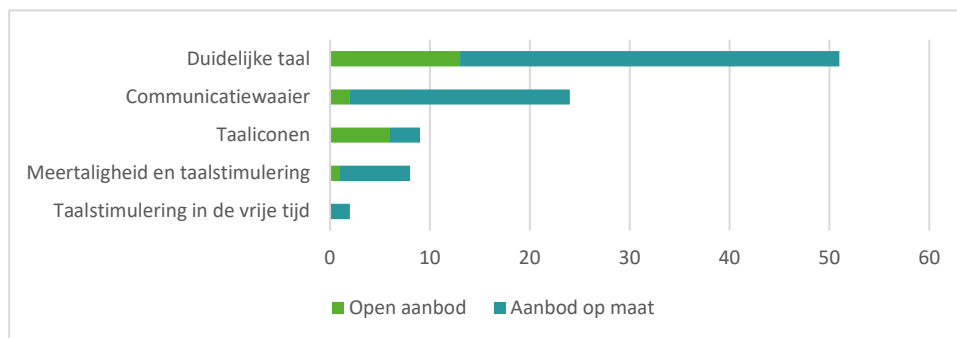
Taaliconen, ontwikkeld door het Huis van het Nederlands Brussel, zijn symbolen om bij Nederlandstalige vrijetijdsactiviteiten te plaatsen. Zo weten volwassen anderstaligen tijdens welke activiteit ze hun Nederlands kunnen oefenen en hoeveel Nederlands ze daarvoor nodig hebben. Deelnemers aan de workshop leren de symbolen kennen en toepassen. Nadien ontvangen ze alle afspraken en materiaal zodat ze de taaliconen zelf kunnen gebruiken.

⁶ Voor de registratie van het vormings- en begeleidingsaanbod voor (lokale besturen) en organisaties beschikken we nog niet over een digitaal klantvolg- of CRM-systeem. We registreren onze activiteiten op Vlaams en regionaal niveau in een Exceltool. De jaarlijkse verfijning van deze tool is gekoppeld aan de stroomlijning van ons aanbod. Bijgevolg kunnen we geen betrouwbare vergelijkingen maken tussen verschillende werkjaren. De bouw van een CRM-systeem is opgenomen in ons Strategisch plan 2020-2025.

- **Doeltreffend communiceren: communicatiewaaiër**
Welke manieren zijn er om taaldrempels weg te werken en communicatiemiddelen in te zetten? We gaan onder meer in op het inschakelen van sociaal tolken, het gebruik van pictogrammen of apps, oefenkansen Nederlands opstarten,... Deelnemers kunnen via de AgII-website vooraf alvast kennismaken met [de communicatiewaaiër](#) en het beslismodel.
- **Taalstimulering in de vrije tijd**
Aandacht voor taal in speelpleinwerking, jeugdwerk, sport, muziekonderwijs, ... draagt bij tot een betere taalverwerving. Deelnemers ontdekken tips en materiaal om van hun initiatief een succes te maken.
- **Meertaligheid en taalstimulering**
Als het aantal moedertalen van leerlingen, ouders, klanten, collega's, ... toeneemt, ontstaan vaak nieuwe uitdagingen. Deelnemers krijgen informatie over wat meertaligheid en taalstimulering precies is. Ze krijgen tips en instrumenten om mee aan de slag te gaan.

In 2020 organiseerden we **94 vormingen taal**: 22 in open aanbod en 72 op maat. Hieraan namen in totaal ongeveer **1.515 professionals, vrijwilligers, studenten en leerlingen** deel. **22 lokale besturen** en **21 organisaties** kozen voor één of meerdere **vormingen op maat**.

≡ **figuur 42.** *Vormingen taal in open aanbod en op maat in Vlaanderen en Brussel in 2020*



3.5.3 **Taalbeleidstrajecten en -acties**

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

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

In 2020 begeleidden we **22 taalbeleidstrajecten**: **15** op maat voor één of meerdere **lokale besturen** en **7** op maat voor één of meerdere **organisaties**. Het gaat om organisaties uit de sectoren werk en sociale economie, welzijn en onderwijs.

We organiseerden **30 werksessies taalbeleid**, en dit op vraag van **10 lokale besturen** en **7 organisaties**. Het gaat bijvoorbeeld om: *herschrijfateliers* waarbij documenten in duidelijke schriftelijke taal worden omgezet, een begeleiding bij het ontwikkelen van acties voor *De Week van het Nederlands*, het analyseren van ondernomen taalbeleidsacties, ...

3.5.4 Oefenkansen Nederlands

We ondersteunen lokaal besturen en organisaties bij het organiseren of bijsturen van **een oefenkans Nederlands**. Dat doen we op verschillende manieren:

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

In 2020 gingen we in op vragen over oefenkansen Nederlands van ongeveer **61 lokale besturen** en **20 organisaties**. We gaven **informatie en advies** over:

- de projectoproepen Taalstimulering in de vrije tijd voor kinderen en jongeren en Zomercursusse
- het opstarten of versterken van een online aanbod
- goede praktijken zoals *VriendENtaal*, *Babbelonië*, *Pennenvriend*, ...

We organiseerden **30 vormingen voor ongeveer 310 vrijwilligers en professionals**: 17 in open aanbod en 13 op maat.

We begeleidde **13 trajecten** op vraag van organisatoren van oefenkansen Nederlands en taalstimulerende activiteiten: **6** op vraag van **lokale besturen** en **7** op vraag van **organisaties**. Het gaat om organisaties uit de sectoren welzijn, onderwijs en werk. Op vraag van **21 lokale besturen** organiseerden we één of meerdere **werksessies**.

3.6 Samenleven en beeldvorming

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

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

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

3.6.1 Informatie en advies

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

In 2020 gaven we informatie en advies op vragen van ongeveer **160 lokale besturen** en **240 organisaties**. Het gaat hoofdzakelijk om organisaties uit de sectoren welzijn en gezondheid, cultuur, jeugd en sport, onderwijs, werk en sociale economie. De vragen gingen over:

- het bereiken van kwetsbare groepen in crisistijden
- het informeren van gemeenschappen over religieuze en levensbeschouwelijke activiteiten in coronatijd
- de invulling van de regierol van lokale besturen
- het opzetten of versterken van buddy- en vrijwilligerswerkingen
- het verhogen van de participatie van specifieke groepen (ouderbetrokkenheid, kleuterparticipatie, inburgeringsceremonies ...)
- het vormgeven van ontmoeting en dialoog (interlevensbeschouwelijke dialoog, buurt- en wijkinitiatieven, ...)
- het omgaan met diversiteit in de organisatie, school of vereniging
- het versterken van interculturele competenties van medewerkers, vrijwilligers, leerlingen en studenten
- het opmaken en invoeren van een diversiteitsbeleid of een divers personeelsbeleid
- het toegankelijk maken van de dienstverlening en het aanbod (onthaalbeleid, kinderopvang, vrijetijdsactiviteiten, ...)
- het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken (verbindingsofficieren, polarisering, dekolonisering, ...)
- het aanleveren van cijfergegevens inburgering op stedelijk of gemeentelijk niveau
- het bereiken van specifieke doelgroepen (inburgeraars, vluchtelingen, jongeren, OKAN-leerlingen, ...)
- het verhogen van de toeleiding naar de arbeidsmarkt en naar hoger onderwijs
- het indienen van projectvoorstellen naar aanleiding van lokale, Vlaamse of Europese projectoproepen

Expertise

- We onderhouden nauwe contacten met de **integratie- en diversiteitsmedewerkers van lokale besturen**. We **begeleiden en coachen** hen bij specifieke vragen over bijvoorbeeld hun inclusieve samenlevingsbeleid, het organiseren van inburgeringsceremonies, het indienen van projectaanvragen.
- **Op vraag** van besturen en organisaties participeren we vanuit een **adviserende rol** (tijdelijk of permanent) aan **lokale of bovenlokale overleggen, werk- of stuurgroepen**. Bijvoorbeeld: de lokale overlegplatforms onderwijs (LOPs), het *overleg Actieplan onderwijsondersteunende maatregelen* in regio West-Vlaanderen naar aanleiding van het provinciaal relanceplan COVID-19, het *Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg Oost-Vlaanderen*, de *Limburgse Integratieraad (LIR)*, *Limburgs*

platform Vluchtelingen (LPV), het Provinciaal Overleg met toezichters van woonwagenterreinen in regio Antwerpen, het Toekomstforum Halle-Vilvoorde ...

- We organiseren **lerende netwerken** voor medewerkers en/of vrijwilligers van verschillende lokale besturen en/of organisaties. Hierin staat **expertise-uitwisseling en expertise-ontwikkeling** centraal. Deze organiseren we zelf of samen met partners. Bijvoorbeeld: voor integratiemedewerkers van lokale besturen (in samenwerking met de VVSG), voor zorg- en hulpverleners (in samenwerking met VIVO vzw), voor CLB-medewerkers en OKAN-leerkrachten, voor OCMW's (zoals *LSB*², de Limburgse samenwerking lokaal sociaal beleid),...
- In het kader van **AMIF-projecten** coördineren of begeleiden we – vaak in nauwe samenwerking met een projectpartner – **lokale en centrale overleggen** voor betrokken partners.
- Op vraag van besturen en organisaties, en mits in lijn met onze decretale opdrachten, stappen we als **partner** mee in **lokale, regionale, Vlaamse en Europese projecten**. Bijvoorbeeld: het ESF 500-project *Hands-on Inclusion Bootcamp Taal en communicatie*, het ESF-project *Doorstroom sociale economie, Kickstart: anderstaligen snel aan het werk* van Pro Natura Vilvoorde, het project *Brede school op woensdag* van stad Roeselare, het ESF-project *Dialogo vindt oplossingen* van stad Berlingen en de Unie van Turkse Verenigingen (UTV).

Samenwerkingsovereenkomsten lokale besturen

We zetten in 2019 sterk in op het kenbaar maken van ons aanbod aan de nieuwe lokale bestuursploegen. Steden en gemeenten werden ook in 2020 gecontacteerd met de vraag naar een (kennismakend) gesprek of een vervolgsprek. Hierbij ligt de klemtoon op het afsluiten van samenwerkingsovereenkomsten voor de duur van de nieuwe beleidsperiode. Met de VVSG maakte we hierover concrete werkafspraken. Eind 2020 had het Agentschap met **93** lokale besturen een **samenwerkingsovereenkomst afgesloten**. Met **99** lokale besturen **lopen gesprekken** om tot een overeenkomst te komen.

3.6.2 Vormingen

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

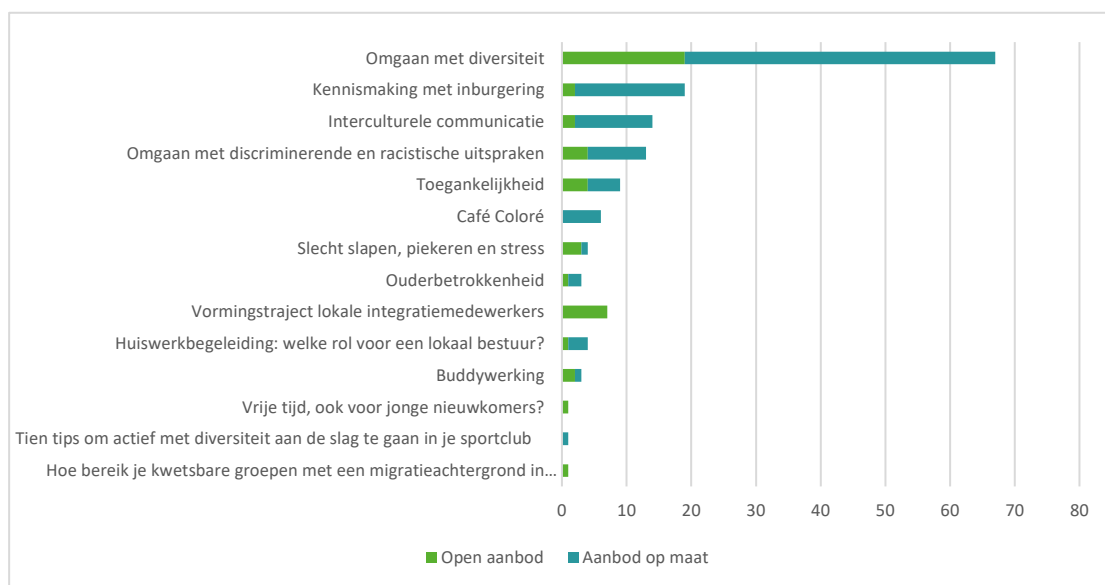
Vormingen samenleven

- **Hoe bereik je kwetsbare groepen met een migratieachtergrond in crisistijden?**
Deelnemers krijgen tips en inspiratie om (kwetsbare) groepen met een migratieachtergrond ook in crisistijden succesvol te betrekken bij de lokale samenleving. Naar aanleiding van de vele ondersteuningsvragen, organiseerden we deze webinar in nauwe samenwerking met de stedelijke agentschappen.
- **Vormingstraject lokale integratiemedewerkers**
Integratie- en diversiteitsmedewerkers van lokale besturen krijgen tijdens dit traject de nodige denkkaders, werkmodellen en instrumenten om een integratiebeleid uit te tekenen voor hun gemeente. We werkten hiervoor samen met VVSG.
- **Omgaan met diversiteit**
Deelnemers ontdekken op een praktijkgerichte manier hoe ze kunnen omgaan met verschillende culturen, binnen hun eigen doelstellingen en verwachtingen.
- **Interculturele communicatie**
Deelnemers krijgen informatie over culturele identiteit, waarden en normen. Ze reflecteren over de impact van culturele verschillen op professionele relaties. Ze leren instrumenten en tips te gebruiken bij intercultureel communiceren. We bieden een overzicht van de valkuilen en leren aan de hand van praktijkvoorbeelden hoe ze te vermijden.
- **Omgaan met discriminerende en racistische uitspraken**
Deelnemers krijgen informatie over wat de oorzaken en gevolgen zijn van discriminerende en racistische uitspraken. Ze leren hoe je in het dagelijks leven effectief en professioneel kan reageren op dergelijke uitspraken. Om de vorming zoveel mogelijk op maat voor te bereiden, verwerken we vanuit concrete voorbeelden van de deelnemers. We verzamelen deze input op voorhand.
- **Toegankelijkheid**
Deelnemers krijgen inspiratie, inzichten en handvaten om de dienst- en hulpverlening toegankelijker te maken en hierbij rekening te houden met de diversiteit aan personeel, cliënten en burgers. We werken aan de hand van actuele casussen en vraagstukken. Dit kan vanuit verschillende invalshoeken, bijvoorbeeld: Hoe een toegankelijker dienst- en hulpverlening realiseren met aandacht voor de eigenheid van zowel de organisatie als de cliënt? Hoe werken aan het vergroten van uw professionele handelingsbekwaamheid?
- **Tien tips om actief met diversiteit aan de slag te gaan in je sportclub**
Deze interactieve sessie sensibiliseert en ondersteunt trainers en bestuurders van lokale sportclubs en -verenigingen rond diversiteit. De sessie is opgebouwd uit tien topics met hieraan gekoppeld telkens een tip. Om de vorming optimaal voor te bereiden voeren we vooraf een gesprek met de sportfunctionaris.
- **Kennismaking met inburgering**
Anderstalige nieuwkomers volgen een (soms verplicht) inburgeringstraject. Om hen als medewerker van een gemeente of een organisatie goed te kunnen doorverwijzen, is het nuttig om te weten hoe zo'n traject eruitziet.
- **Café Coloré**
Deelnemers gaan in gesprek met inburgeraars over thema's als religie, liefde, familie, ecologie en discriminatie. Zo zien ze gezichten achter de cijfers en nieuwsberichten over inburgeraars of vluchtelingen. Samen worden op een respectvolle manier verschillen en raakvlakken ontdekt.

- Starten met huiswerkbegeleiding: welke rol voor een lokaal bestuur?**
Deelnemers ontdekken verschillende modellen van huiswerkbegeleiding, elk met hun voordelen en knelpunten. We staan stil bij de rol van een lokaal bestuur bij de organisatie van huiswerkbegeleiding, en hoe een lokaal bestuur dit kan verankeren binnen het inclusief lokaal integratiebeleid. We inspireren de theorie met goede praktijken.
- Buddywerking**
Deelnemers krijgen aan de hand van het *Draaiboek buddyprojecten nieuwkomers* informatie over het opstarten van een buddyproject. Een buddy maakt nieuwkomers wegwijs in de samenleving.
- Vrije tijd, ook voor jonge nieuwkomers?**
Deelnemers ontdekten tijdens de lancering van de brochure *Vrije tijd, ook voor jonge nieuwkomers* inspirerende praktijken en adviezen om lokaal jonge nieuwkomers goed te informeren en te oriënteren. Dit is een uitgave van het Agll in samenwerking met Bataljong, de vereniging van Vlaamse jeugddiensten.
- Ouderbetrokkenheid**
Ouders en scholen zijn partners in wat kinderen leren. Dat vergt een goede samenwerking tussen beide partijen. We bieden deelnemers een kader aan om te werken aan een krachtige samenwerking tussen ouder en school.
- Slecht slapen, piekeren en stress**
Als begeleider, hulp- of dienstverlener is het niet altijd gemakkelijk om een gesprek te starten over psychische klachten. Deelnemers maken kennis met de inhoud en ervaren de toepassing van de meertalige brochure *Slecht slapen, piekeren en stress*. De brochure maakt de drempel kleiner om het gesprek aan te gaan. Dit is een uitgave van het Agll in samenwerking met het Steunpunt Geestelijke Gezondheidszorg.

In 2020 organiseerden we **152 vormingen**: 47 in open aanbod en 105 op maat. Hieraan namen in totaal **ongeveer 3.558 professionals, vrijwilligers, studenten en leerlingen** deel. **18 lokale besturen** en **48 organisaties** kozen voor één of meerdere **vormingen op maat**.

≡ **figuur 43.** *Vormingen Samenleven in open aanbod en op maat in Vlaanderen en Brussel in 2020*



3.6.3 Leertrajecten en werksessies

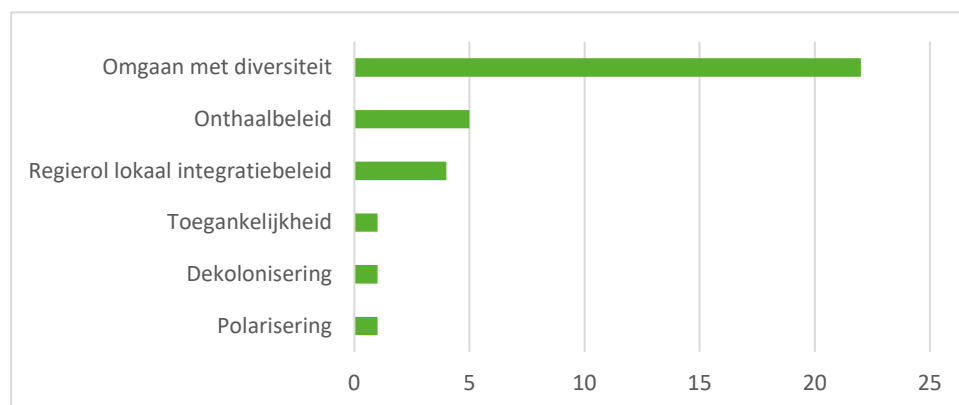
Lokale besturen en organisaties die willen inzetten op een duurzaam verandertraject, kunnen bij het Agentschap terecht. We bepalen in onderling overleg de bouwstenen van een **leertraject**. Samen verduidelijken we de vraag en de situatie, zoeken we naar strategieën en werken we een concreet actieplan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

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

In **werksessies** gaan we met medewerkers of vrijwilligers van lokale besturen en organisaties concreet aan de slag.

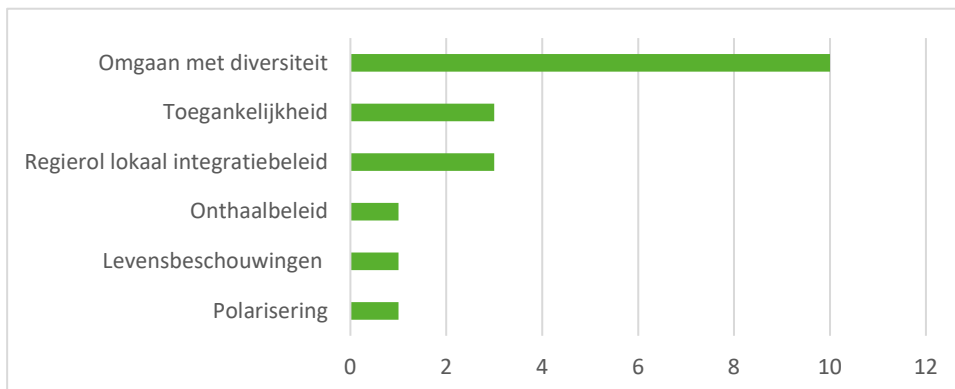
In 2020 begeleidden we **34 leertrajecten**: **18** op vraag van **lokale besturen** en **16** op vraag van **organisaties**. Het gaat hoofdzakelijk om organisaties uit de sectoren cultuur, jeugd en sport, werk, welzijn en onderwijs.

≡ figuur 44. Leertrajecten samenleven naar thema in 2020



We boden **19 leer- en coachingstrajecten** aan, waarvan **11** voor **lokale besturen** en **8** voor **organisaties** uit de sectoren onderwijs, cultuur, jeugd en sport, welzijn en werk.

≡ figuur 45. Leer- en coachingstrajecten naar thema in 2020



We organiseerden **91 werksessies samenleven**, en dit op vraag van **24 lokale besturen** en **26 organisaties**. In een werksessie gaan we concreet aan de slag.

3.7 Juridische dienstverlening

3.7.1 Helpdeskadviezen

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

In 2020 behandelden we **9.105 vragen voor juridisch advies (-12% tegenover 2019)**.

Helpdeskadviezen naar regio

Het grootste deel van de helpdeskvragen is afkomstig uit de provincie Antwerpen (23%) en het Brussels Gewest (22%), gevolgd door Oost-Vlaanderen (15%), Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen (beide 13%) en Limburg (8%).

De verschillen tussen de regio's worden mee bepaald door de aanwezigheid en concentratie van doel(wit)groepen, problematieken en hulpverlening. De meeste oproepen komen van steden met veel personen van buitenlandse herkomst. Wat eveneens een rol speelt, is de aanwezigheid van organisaties die zich specifiek richten naar bepaalde doel(wit)groepen en zich bekommeren om hun vragen en problemen. Specifiek in Limburg is er een groot tekort aan eerstelijns diensten waartoe de betrokkenen zich kunnen wenden. Tot eind 2017 had het Agentschap een Limburgse regiowerking VIF die bijzonder veel vragen kreeg, waaronder ook de eerstelijnsvragen zelf. Sindsdien nemen we proactief initiatieven om de ruimere eerste lijn in Limburg te ondersteunen. Zo organiseren en begeleiden we een regionale werkgroep waar knelpunten en casussen worden besproken. Deelnemers zijn medewerkers van CAW Limburg, Limburgse OCMW's en Limburgse gemeenteloketten burgerzaken. Deze manier van werken aan expertiseopbouw wordt positief onthaald.

≡ figuur 46. ≡ figuur 48. Aantal juridische helpdeskadviezen per regio van vraagsteller in 2020

Regio van vraagsteller	Totaal	Aandeel
• Provincie Antwerpen	2063	23%
• Brussels gewest	1976	22%
• Oost-Vlaanderen	1376	15%
• Vlaams-Brabant	1229	13%
• West-Vlaanderen	1172	13%
• Limburg	730	8%
• Buiten Vlaanderen en Brussel	255	3%
• Niet ingevuld	304	3%
Totaal	9105	100%

Helpdeskadviezen naar categorie vraagsteller

Het grootste aandeel van telefonische helpdeskvragen wordt gesteld door **non-profit professionals** (21%), gevolgd door profit professionals (15%) en gemeentelijke en Vlaamse overheidsprofessionals (beide 12%).

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

≡ figuur 47. Aantal juridische helpdeskadviezen per categorie vraagstellers in 2020

Categorieën vraagstellers	Totaal	Aandeel
• Non-profit professional	1941	21%
• Profit professional	1338	15%
• Gemeentelijke overheidsprofessional	1095	12%
• Vlaamse overheidsprofessional	1050	12%
• Andere overheidsprofessional	334	4%
• Vrijwilliger	140	1%
• Niet ingevuld	36	0,4%
• Betrokkene zelf	768	8%
• Ruime publiek	2403	26%
Totaal	9105	100%

Helpdeskadviezen per sector

Het grootste deel van de helpdeskvragen wordt gesteld door professionals uit de **sectoren welzijn** (19%) en **integratie en inburgering** (10%).

≡ **figuur 48.** Aantal juridische helpdeskadviezen per sector van vraagstellers in 2020

Sector	Totaal	Aandeel
• Welzijn	1698	19%
• Integratie en inburgering	936	10%
• Justitie	841	9%
• Maatschappelijke integratie en asielopvang	709	8%
• Binnenlands bestuur	693	8%
• Werk	571	6%
• Onderwijs	97	1%
• Gezondheid	79	1%
• Cultuur, jeugd, sport	59	1%
• Andere sectoren	236	3%
• Niet ingevulde sector bij professionals	9	0%
Totaal	9105	100%

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

1. 76%: verblijfsrecht
2. 24% internationaal privaatrecht
3. 17%: sociaal recht
4. 15%: burgerlijk recht
5. 8%: andere wetgeving.

Top Verblijsituaties van de personen over wie de vragen gaan:

1. 40%: persoon met voorlopig of voorwaardelijk verblijf
2. 21%: persoon met verblijf in het buitenland
3. 13%: vraag waarvoor de verblijfsituatie van de persoon niet relevant is
4. 13% : persoon met onwettig verblijf
5. 12%: 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. Irak

3.7.2 Vormingen en begeleidingen

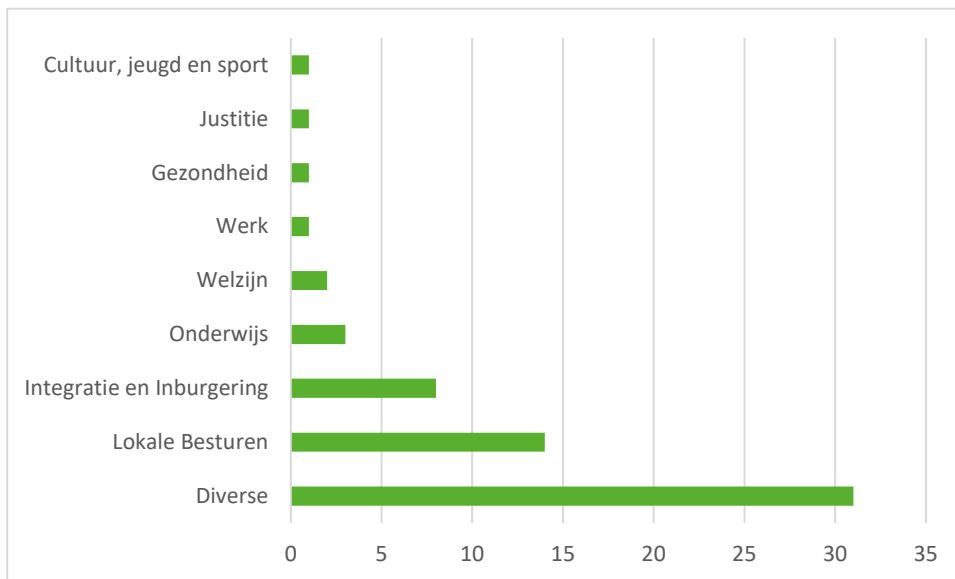
We organiseren een vormings- en begeleidingsaanbod dat besturen en organisaties ondersteunt in de toepassing van het vreemdelingenrecht en internationaal familierecht. We stimuleren en ondersteunen een expertisenetwerk. We werken diepgaand op knelpunten en beleidsvragen.

In 2020 organiseerden we **62 vormingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht voor **1.532 ingeschreven deelnemers** van besturen en organisaties. Dat is een daling van respectievelijk 32% en 41%. Het gaat om **54 externe vormingen** met 1347 ingeschreven deelnemers en **8 interne vormingen** voor **185 ingeschreven deelnemers** van organisaties uit de sector integratie en inburgering.

Van het totale aantal externe vormingen (54) zijn er:

- **31** vormingen in **open aanbod** georganiseerd voor besturen en organisaties uit diverse sectoren (779 ingeschreven deelnemers)
- **14** vormingen op aanvraag voor **lokale besturen** (287 ingeschreven deelnemers)
- **3** vormingen op aanvraag voor organisaties in de sector **onderwijs** (139 ingeschreven deelnemers)
- **2** vormingen op aanvraag voor organisaties in de sector **welzijn** (20 ingeschreven deelnemers)
- **1** vorming op aanvraag voor organisatie in de sector **werk** (12 ingeschreven deelnemers)
- **1** vorming op aanvraag voor organisatie in de sector **gezondheid** (30 ingeschreven deelnemers)
- **1** vorming op aanvraag voor organisatie in de sector justitie - federale instanties (65 ingeschreven deelnemers)
- **1** vorming op aanvraag voor organisatie in de sector **cultuur, jeugd en sport** (15 ingeschreven deelnemers)

≡ figuur 49. Vormingen over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht naar sector in 2020



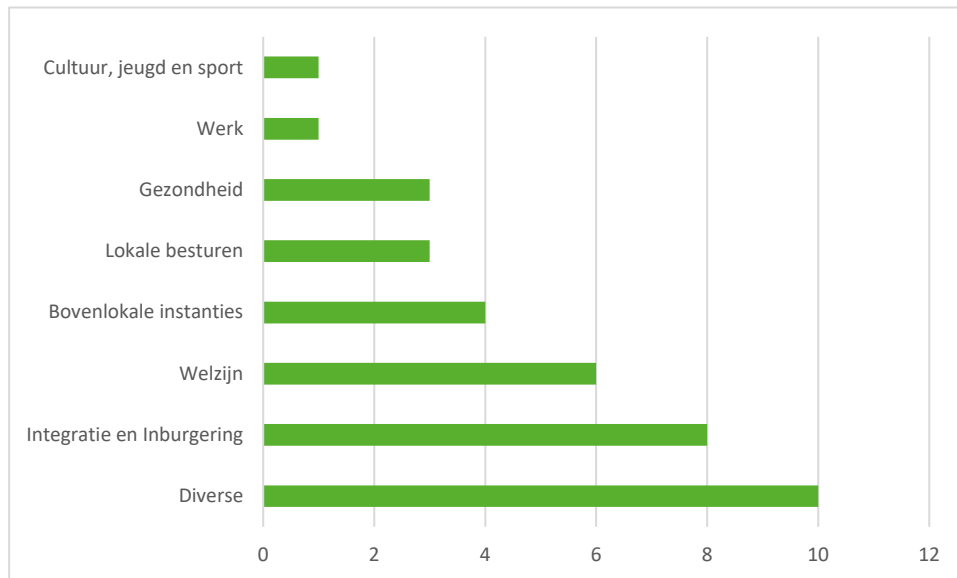
In 2020 realiseerden we **36 begeleidingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht. Dat is een afname van -22% tegenover 2019. Het gaat om:

- **7 externe en 4 interne organisatiegerichte begeleidingen** op maat van een organisatie en met inzet van diverse leervormen (o.a. advies over casussen, vorming, uitwisseling van **actuele ontwikkelingen**). Bijvoorbeeld:
 - Actua en casusbespreking op onthaalteams, dossierbespreking met hulpverleners van CAW Brussel
 - Ondersteuning telefoonpermanentie bij voedselbedeling transmigranten Belgium Kitchen
 - Afstemming van de decretale juridische dienstverlening van 3 agentschappen en hun expertise-netwerk
 - Ontwikkelen en actualiseren van lespakketten Verblijf in cursus Maatschappelijke Oriëntatie (MO) i.k.v. inburgering
 - Input voor juridisch correcte praktijken van inburgering tijdens corona-crisis
- **13 externe problematiekgerichte begeleidingen** over een bepaalde problematiek of knelpunt op maat van één of meerdere organisaties. Hierbij zetten we diverse leervormen in (advies, uitwisseling, ondersteuning bij beleidsontwikkeling, knelpunt- of analysenota, informatie op maat, ...). Bijvoorbeeld:
 - over de impact van de covid-pandemie op de rechtspositie van vreemdelingen
 - over de vereisten qua inburgering en taalkennis van alfacursisten voor de Belgische nationaliteit
 - over groepspakket en vreemdelingenrecht
 - over toepassing van Wetboek IPR door dienst Vreemdelingenzaken bij gezinshereniging
 - juridische input voor decreetswijziging integratie en inburgering
- **Lerende netwerken** met partnerorganisaties, waarbij expertise-uitwisseling en –ontwikkeling centraal staan. Deze organiseren we zelf of met partners. Bijvoorbeeld:
 - juridische werkgroep AgII met lokale en bovenlokale experts vreemdelingenrecht

- Limburgse werkgroep knelpunten/casussen met gemeentelijke overheidsprofessionals en CAW Limburg
- uitwisseling Brusselse eerstelijns expert-hulpverleners

We nemen ook deel aan externe initiatieven zoals bijvoorbeeld: contactvergaderingen asiel van Myria met asielinstanties; de VVSG werkgroep burgerzaken met lokale besturen en DVZ; ...

≡ **figuur 50.** *Begeleidingen over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht per sector in 2020*



3.7.3 Publicaties

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

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

- In 2020 waren er **2.977.402 webpagina-weergaven** (-5,95% tegenover 2019) van gemiddeld 01:26 tijd door **481.778 gebruikers** (+1,74% tegenover 2019) tijdens 890.830 sessies van gemiddeld 03:22 tijd, van de informatieve thematische website.
- We actualiseerden de vaste themapagina's en publicaties en publiceerden info over nieuwe evoluties in regelgeving en administratieve praktijken en rechtspraak (336 nieuwe arresten in databank).
- We verzonden **11 e-nieuwsbrieven** vreemdelingenrecht en internationaal familierecht met 125 nieuwsberichten en wetgeving aan **4.915 abonnees** (+6% tegenover 2019).
- We verzorgden het redactiesecretariaat van het **Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht**. Het gaat om 4 uitgebrachte nummers voor een 300-tal schriftelijke abonnees en voor de gebruikers van de elektronische databank Jurisquare.

“De lokale ondersteuning van het Agll is voor mij een grote meerwaarde.”

Katrien Segers is diensthoofd Samenleven in Liedekerke.

Lees het volledige verhaal op www.integratie-inburgering.be/kalender.



Projecten en acties 2020

4

4 Projecten en acties 2020

4.1 Inburgering

4.1.1 Actieplan MO

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

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

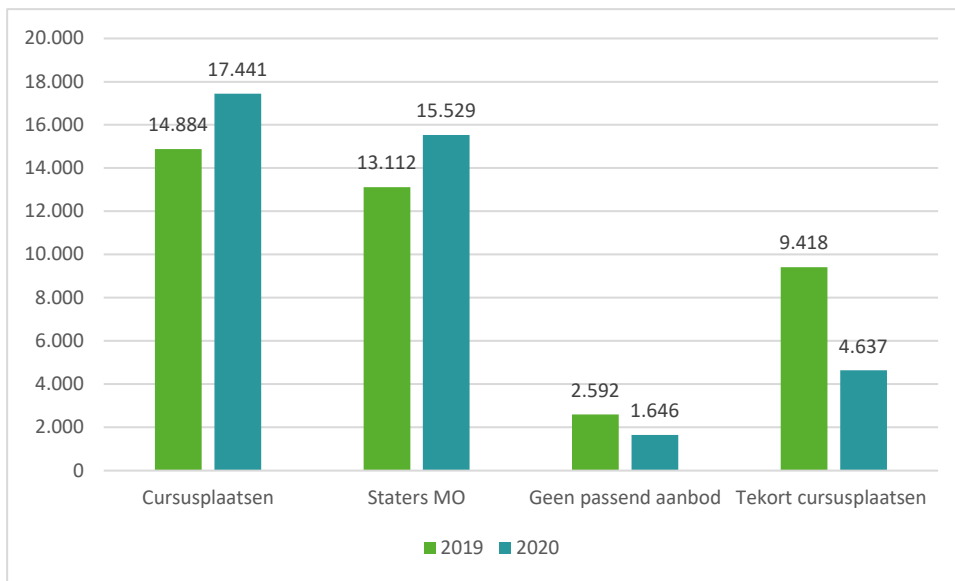
Volgende acties werden ondernomen:

- **De opmaak en realisatie van een evenwichtige planning.**
Het aantal georganiseerde cursusplaatsen (17.441) benadert in 2020 de nodige capaciteit (17.658). Het belangrijkste verschil met 2019 is niet alleen de aanzienlijke stijging van het aantal starters, maar ook het feit dat het verschil tussen de nodige cursusplaatsen en de georganiseerde cursusplaatsen quasi werd weggewerkt (in 2019 bedroeg dat verschil nog 4.000).
- **De verhoging van het aantal cursisten van 15 naar 20 in de cursussen gegeven in courante MO-talen.**
- **De verhoging van de gemiddelde bezetting in de cursussen MO.**
De gemiddelde bezetting is verhoogd van 16 cursisten per cursus in 2019 naar 18 cursisten per cursus sinds maart 2020.
- **De verhoging van het aantal cursussen per leerkracht MO.**
Deze doelstelling is in maart 2020 aangepast vanwege de uitbraak van COVID-19. In plaats van een extra cursus te geven, investeerden onder meer de leerkrachten MO in de toeleiding naar en begeleiding van cursisten bij het digitale aanbod (overhandigen en klaarmaken van de Chromebooks, zelf meer vaardigheden ontwikkelen, zelf filmpjes en ander digitaal lesmateriaal maken enzovoort).
- **De ontwikkeling van een dashboard MO in functie van een betere monitoring en rapportering.**
Het dashboard wordt ingezet voor de maandelijkse interne monitoring en rapportering en bevat onder meer data over het aantal cursusplaatsen per cursusopstart (in totaal zijn er zeven opstartmomenten per jaar), het aantal cursisten per cursusopstart, het aantal cursisten waarvoor er geen passend aanbod is, het aantal lopende contracten zonder afgeronde MO en de duurtijden. Het in kaart brengen van de duurtijden is nog in ontwikkeling.
- **De ondersteuning van niet digitaal vaardige cursisten.**
We stelden voor de duur van de cursus MO Chromebooks ter beschikking. We ondersteunden cursisten in het gebruik ervan. In perioden van versoepeling organiseerden we met respect voor de

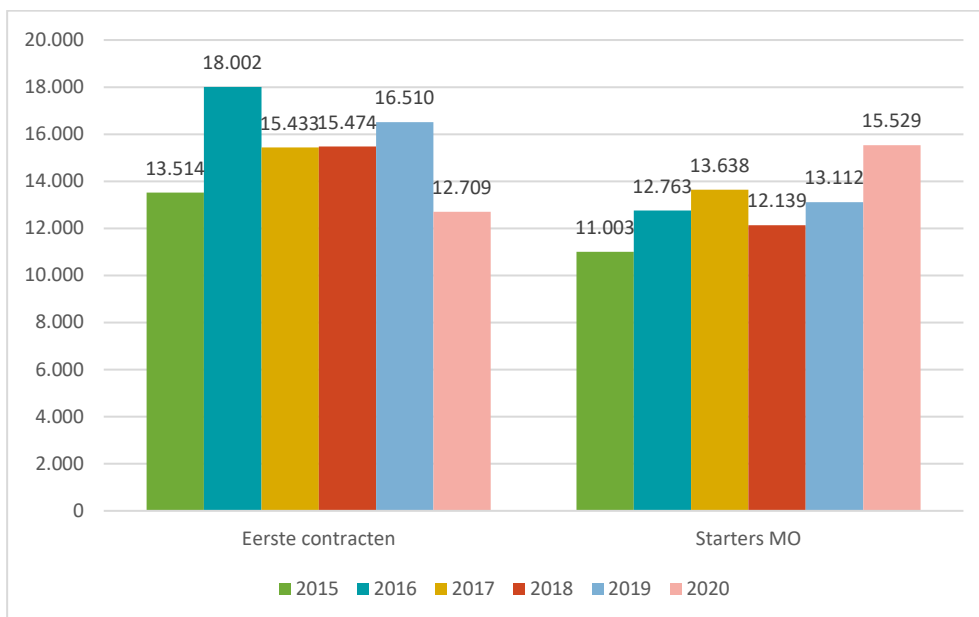
COVID-19-maatregelen korte ICT-trajecten (klassikaal, blended) in samenwerking met partners en testlessen.

Het resultaat van deze acties is een halvering van het tekort aan cursusplaatsen (van 9.418 naar 4.637). De daling van dit tekort werd gerealiseerd met hetzelfde aantal VTE als in 2019. Daarnaast blijkt uit het overzicht van realisaties dat het AgII nog nooit zoveel cursusplaatsen voorzag en starters MO bereikte. Het aantal mensen waarvoor we geen passend aanbod kunnen voorzien, is het afgelopen jaar aanzienlijk teruggebracht.

≡ figuur 51. Overzicht realisaties 2019-2020



≡ figuur 52. Overzicht eerste inburgeringscontracten versus starters MO 2015-2020



4.1.2 Onderwijsdoelen MO

Het aanbod maatschappelijke oriëntatie wordt fundamenteel herdacht vanuit de evalueerbare onderwijsdoelen, te behalen resultaten en het kwaliteitskader. De wijze waarop de inburgeraar inzichten verwerft in maatschappelijke rechten, plichten, waarden en normen, en gestimuleerd wordt om zijn competenties te versterken of te ontwikkelen wordt individueel afgestemd.

Om dit te realiseren zijn in 2020 **onderwijsdoelen** ontwikkeld. Het AgII en de stedelijke agentschappen werden hierin bijgestaan door de **onderwijsinspectie**. De evalueerbare doelen voor de cursus MO bevatten de **minimumverwachtingen** die we stellen ten aanzien van de inburgeraar, evenals de vereiste **kennis, vaardigheden en attitudes** om de doelen te bereiken. Ze vormen de inhoudelijke basis voor het ontwikkelen van **de standaardtest MO** in 2021.

- In de drie agentschappen is **een try-out** georganiseerd waaraan in totaal **33 leerkrachten deelnamen**.
- Via **reflectiemomenten** is feedback verzameld en input voor de opzet van een leer- en ontwikkel-aanbod voor leerkrachten MO.
- Er zijn **infosessies** voor leerkrachten en leidinggevendenden/ MO georganiseerd.
- De afronding van dit project is voorzien in 2021, na invoering van de decreetwijziging inburgering.

4.1.3 AMIF-project BLIMO

Het AMIF-project **BLIMO, Blend je MO-les**, een samenwerking tussen de stedelijke agentschappen en het Centrum Taal en Onderwijs (KULeuven), liep in 2020 af. Doel van dit project 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. We onderzochten of we een mix kunnen maken van de groepslessen MO die we nu kennen en online modules.

- Het **How to choose your LMS-traject** leverde de (talige en andere) vereisten voor de bouw van een Learning Management System (LMS). De didactisch en technische *common ground* werd geconcretiseerd in een *mock-up* van het LMS. We werkten het *course-design* uit voor de leeromgeving Werk met de vernieuwde onderwijsdoelen. Dit werd uitgetest door leerkrachten en cursisten MO. De testresultaten werden afgetoetst aan wetenschappelijk onderzoek.
- Uit de gebruikerstest bleek dat **audiovisuele materialen** een diverse groep cursisten erg aanspreken. Er werden zeven types audiovisueel materiaal met bijhorende scripts uitgewerkt, gaande van getuigenissen, tot instructiefilmpjes en van animaties tot reportages ter plaatse.
- De **leer- en ondersteuningsnoden van de leerkrachten** om het online en blended lesmateriaal te hanteren werden grotendeels bepaald.
- We verzamelden het online **lesmateriaal MO** dat gedurende de **coronaperiode** werd uitgewerkt.
- Het AMIF-project is onder de naam **Online Leren in MO** verlengd tot december 2022.

4.1.4 Differentiëren inburgeringstraject en begeleiding

Het Vlaams Regeerakkoord 2019-2024 bevat een duidelijke visie op de hertekening van het inburgeringsbeleid. In de Nota aan de Vlaamse Regering van 17 juli 2020 is aangegeven hoe deze ambities te realiseren en operationaliseren. De agentschappen Integratie en Inburgering moeten sterker inzetten

op een vraaggestuurd inburgeringstraject. Er zal meer gedifferentieerd moeten worden. Belangrijk hierbij is het uitwerken van het principe van 'massa maatwerkproductie', waarbij de inburgeraar de keuze heeft uit een aantal productvarianten. Het doel is om het hertekende inburgeringsbeleid effectief te laten starten op 1 januari 2022.

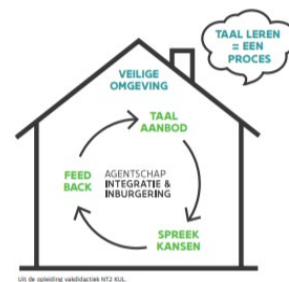
In 2020 startten we met de hertekening van het huidige lineaire inburgeringstraject. Hierbij vertrekken we vanuit de weg die de inburgeraar aflegt. Samen met de stedelijke agentschappen werkten we verder aan een flexibele en kwaliteitsvolle invulling van trajectbegeleiding.

- Als basis voor differentiatie beschreven we de **kernprocessen** waarbinnen het inburgeringstraject vorm krijgt: 'werving', 'geïntegreerde intake' en 'trajectbegeleiding'.
- De opmaak van een **referentiekader trajectbegeleiding** (RKTB) voor de drie agentschappen is onder begeleiding van de onderwijsinspectie opgestart. Hiermee wordt invulling gegeven aan wat trajectbegeleiding inhoudt en hoe we dit kwalitatief doen. Het is een handelingskader voor de medewerkers en verduidelijkt de opdracht en rol van de agentschappen bij partners.
- De proeftuinen **één-loketwerking MO-NT2** in Deinze, Genk, Geel, Hoogstraten, Oostende, Roeselare en Vilvoorden zijn gecontinueerd.

4.1.5 Netwerk- en participatietraject

Aan het nieuwe inburgeringstraject wordt een vierde pijler toegevoegd: sociale netwerking en participatie. Het gaat om een traject op maat van 40 uur in de vorm van een buddyproject, een kennismakingsstage bij een bedrijf, vereniging, organisatie of lokaal bestuur, een toeleidingstraject naar vrijwilligerswerk of een alternatief dat aantoonbare meerwaarde heeft. De lokale besturen zijn hiervan de regisseur. Het Agentschap werkt ondersteunend.

- Via het **AMIF-project Sociale netwerking en participatie** ondersteunen we lokale besturen, VVSG en VGC bij de uitbouw van de vierde pijler in het inburgeringstraject. We informeerden lokale besturen over de oproep en begeleidden hen bij de opmaak van het dossier om als proeftuin erkend te worden.
- Ons **Draaiboek buddywerkingen** kreeg een update met praktijkvoorbeelden uit alle Vlaamse provincies. Het draaiboek biedt lokale besturen een houvast bij het opzetten of bijsturen van een buddywerking.
- Samen met Bataljong, de vereniging van Vlaamse jeugddiensten, publiceerden we de **brochure Vrije Tijd, ook voor jonge nieuwkomers?** Hierin staan inspirerende praktijken en adviezen om lokaal jonge nieuwkomers goed te informeren en te oriënteren. De publicatie werd gelanceerd via een **webinar** op 28 oktober 2020 en lokte **131 deelnemers**.
- Inburgeraars kunnen voldoen aan de vierde pijler van het inburgeringsbeleid door deel te nemen aan een alternatief zoals een taalstage. Tijdens een taalstage krijgen inburgeraars de kans om mee te draaien als vrijwilliger in een organisatie. We ontwierpen de **brochure Taalstage** waarin wordt uitgelegd wat een dergelijke stage betekent voor de organisatie en de vrijwilliger en welke ondersteuning het AgII daarbij kan bieden.
- De **webinarreeks Toegankelijk vrijwilligerswerk** werd voorbereid. Vanaf 9 februari 2021 organiseren we **vier webinars** die een antwoord bieden op



vragen als: Hoe werf je vrijwilligers met een migratieachtergrond? Hoe onthaal en begeleid je hen? Hoe hou je rekening met taal?

4.1.6 Specifieke doelgroepen

AMIF-project *Laaggeletterde moeders met jonge kinderen*

Sinds 2015 biedt het AgII een inburgeringstraject aan op maat voor laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen in Vlaanderen en Brussel. Dit was een tijdelijk project met steun van het Europees Fonds voor Asiel, Migratie en Integratie en de Vlaamse overheid. Het project liep ten einde in november 2020. Maar hier stopt het niet. Het AgII neemt dit inburgeringstraject op maat vanaf nu op in het reguliere aanbod. We breiden de doelgroep zelfs uit naar **laaggeletterde ouders** in plaats van enkel moeders.

Om het project af te sluiten, organiseerden we een **webinar** voor de collega's, de projectpartners (agentschap Opgroeien, Federatie Centra voor Basiseducatie, ...) en geïnteresseerde toekomstige partners op lokaal niveau. Er werd een filmpje gemaakt met **getuigenissen van enkele moeders** die deelnamen aan het traject in 2019-2020.

AMIF-project *Centrale begeleiding voor 15- tot 19-jarige anderstalige nieuwkomers uit derde landen*

Sinds 2015 biedt het AgII in samenwerking met partners (agentschap Opgroeien, departement Onderwijs en de VVSG) een begeleiding op maat aan voor jongeren. Dit is een project met steun van het Europees Fonds voor Asiel, Migratie en Integratie van de Vlaamse overheid. Opzet is 15 tot 19-jarige nieuwkomers beter aansluiting doen vinden bij het regulier onderwijs, andere opleidingsstructuren of de werkvloer.

In verschillende regio's organiseerden we – met respect voor de COVID-19-maatregelen – (zomer)curssussen MO en groepsactiviteiten op maat voor jongeren in samenwerking met Onthaalklassen Andersstalige nieuwkomers (OKAN-scholen). Enkele voorbeelden:

- In **Halle**, Vlaams-Brabant, organiseerden we voor het eerst een **inburgeringscursus voor jonge nieuwkomers**. Door de coronacrisis werd het een speciale eerste editie. We werkten in **twee aparte bubbels**. De activiteiten gingen zoveel mogelijk buiten door. We werkten samen met Groep Intro, JAC en CAW, VDAB, Woonwinkel Zennevallei en Intradura. Ook zetten we een regionaal partnernetwerk op. Daarin delen we kennis en expertise over jonge nieuwkomers en verhoogden we de afstemming van het aanbod in regio Halle. Naast onderwijspartners als OKAN en tweedekansonderwijs nemen ook lokale besturen, welzijns-, tewerkstellings- en vrijetijdspartners deel.

Vanuit **Hasselt** werd [een videoverslag van de zomercursus](#) gemaakt.

Het AMIF-project werd verlengd van 01/12/2020 t.e.m. 31/12/2021. Vanaf 2021 richten we ons op jongeren tussen 17 en 19 jaar en wordt het een volwaardig inburgeringsaanbod. Deelnemers die het traject succesvol afronden zullen een inburgeringsattest ontvangen.

Masir Avenir

Bon, de Brusselwerking van het Agentschap, organiseert al 10 jaar **een zomerprogramma voor jonge nieuwkomers tussen 16 en 19 jaar**. Het gaat om een hele diverse groep jongeren. Een groot aantal van hen zijn alleenstaande minderjarigen en volgen les in een OKAN-klas (onthaalklas voor anderstalige nieuwkomers). De jongeren volgen een **inburgeringstraject op maat** en worden **18 maanden lang persoonlijk begeleid**. De nadruk ligt op taal, werk, netwerk en participatie. Het project verloopt in nauwe samenwerking met een aantal Brusselse scholen. Voor de groepsactiviteiten en taal oefenkansen Nederlands werken we samen met een breed netwerk van Nederlandstalige organisaties.

- Samen met de VGC vierden we het **tienjarig bestaan** van Masir Avenir op vrijdag 6 maart 2020. We organiseerden **een studiedag** en een avondfeest.

Het project werd door de Raad van Europa geselecteerd als goede praktijk in het kindvriendelijker maken van migratieprocessen.

4.1.7 Nederlandstalig inburgeren in Brussel

Op 1 januari 2021 zou de **verplichte inburgering in Brussel** starten. De samenwerkingsovereenkomst van de Vlaamse Regering en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) ambieert hierbij een bereik van jaarlijks minimaal 4.000 verplichte inburgeraars. Dat betekent dat het Agentschap in Brussel ongeveer **2.000 extra inburgeringstrajecten** moet realiseren.

Het Agentschap zal als **enige Nederlandstalige organisatie** uitvoering geven aan het verplichte inburgeringsbeleid in Brussel. We staan tegenover een ambitieus en **groeïend Franstalig aanbod** van drie (en in de toekomst mogelijk meer) *Bureaux d'accueil pour les primo-arrivants* (Bapa's). De vrije keuze van de inburgeraar tussen een Frans- en Nederlandstalig traject onderstreept de nood aan een actief wervingsbeleid en een kwalitatief hoogstaand inburgeringsaanbod.

Om de verplichte inburgering organisatorisch en inhoudelijk voor te bereiden ontving het Agentschap van de Vlaamse Regering een **eenmalige projectsubsidie**. Het project **Nederlandstalig inburgeren in Brussel** liep van 1 juli 2019 tot 31 december 2020. Na de aanstelling van een projectleider verplichte inburgering werd ingezet op volgende werven:

1. **Huisvesting.** De zoektocht naar nieuwe huisvesting voor bon werd eind 2019 opgestart. Dit traject is nog lopende.
2. **Marketing, communicatie en werving.** Een eerste wervingsplan met focus op de uitbouw van een duurzaam netwerk van doorverwijzers is in uitvoering gebracht. We pasten het promotiemateriaal aan, vernieuwden de meertalige bon-website, ontwikkelden nieuwe communicatietools en voerden wervingsacties. Nieuwe wervingsacties waren bijvoorbeeld een informatieronde bij de Brusselse gemeenten en OCMW's, infosessies bij ambassades en consulaten, en voorstellingen op anderstalige lokale radio's. Voor de uitwerking van een marketing- en communicatiestrategie werd eind 2020 marketingbureau *Bonka Circus* aangesteld.
3. **Data en monitoring.** De ontwikkeling van een aparte bon-monitoringstool voor doelgroep- en data-analyse is opgestart. Deze tool zal vanaf medio 2021 de nodige data aanleveren om (1) het aanbod af te stemmen op de vraag en (2) de impact van de inburgeringsplicht op de interne werking te monitoren.
4. **Rekrutering en opleiding.** Het bedienen van ongeveer 2.000 extra inburgeraars betekent een toename van 40% en inzet van extra personeel in 2021. De opmaak van een aangepast

rekruterings- en opleidingstraject en voorstel van aanpassing van de dagelijkse werkorganisatie en leiding is opgestart.

5. **Netwerk en participatiewerking.** Een aanbod van extra, vrijblijvende modules gekoppeld aan de cursus MO, *Atelier P's*, is uitgewerkt. Via deze ateliers brengen we inburgeraars in contact met het Nederlandstalige aanbod en netwerk in Brussel. We doen dit in nauwe samenwerking met de VGC en met Brusselse organisaties en voorzieningen.

4.1.8 Cliëntvolgsysteem KBI-Connect

Met het uitvoeringsbesluit van 29 januari 2016 is het beheer van KBI-Connect (de Kruispuntbank Inburgering) vanaf 16 juli 2016 overgedragen van het ABB naar het AgII. Het intellectuele eigendomsrecht blijft bij de Vlaamse Gemeenschap berusten. Met deze overdracht werden de beheerstaken bij het AgII gelegd om zo een meer directe wisselwerking met de softwareleverancier te realiseren.

KBI-Connect is een onmisbaar instrument in de dagelijkse werking van de drie agentschappen, het Huis van het Nederlands Brussel en het ABB. Een grote groep professionals werkt hier rechtstreeks mee, vele anderen krijgen er onrechtstreeks mee te maken.

- KBI doorloopt permanent een traject van **evolutief onderhoud**. In 2020 werden onder meer opgenomen: een **vernieuwde NT2 aanbodzoeker** waarmee consultants Nederlands leren op een efficiëntere manier naar een gepaste cursus NT2 kunnen zoeken en **een verbeterde MO forecaster** waarmee we een beter zicht krijgen op de redenen 'geen passend aanbod' waarom inburgeraars (nog) niet kunnen instappen in de les MO (de taal, de lesplaats, het lesmoment of omdat de passende cursus volzet is).
- Gebruikers kunnen hun **vragen, problemen en voorstellen** inzake KBI-Connect doorgeven aan een centrale helpdesk. Dit kan via een **online ticketsysteem (Freshdesk)** of voor de medewerkers van het AgII via 1 centraal telefoonnummer. Dat resulteerde in **4.324 tickets**, wat neerkomt op gemiddeld 20 tickets per dag. De gebruikers werden voor het eerst ook via opgenomen **webinars** ondersteund, zoals de webinar *Registratie in coronatijden*.
- Het is belangrijk dat de applicatie performant blijft en vlot kan inspelen op de digitaliseringstrends en nieuwe technologieën. Eind 2020 besliste de raad van bestuur om een overeenkomst te sluiten met Digitaal Vlaanderen om een *business case* (haalbaarheidsstudie) te doorlopen in 2021. **De business case zal bepalen hoe de toekomstige KBI er moet uitzien op basis van de verwachtingen van verschillende gebruikersgroepen.** Aan de hand van die verwachtingen brengen we ook de technische en financiële vereisten in kaart. Met het resultaat van de *business case* willen we tegen 2025 tot een nieuwe of vernieuwde KBI komen.

4.2 Taal

4.2.1 Coherente dienstverlening

In 2020 werd gewerkt aan de **coherentie tussen de dienstverleningscomponenten taal**, met name:

- Het informeren van anderstaligen over het beschikbare aanbod NT2. Het garanderen van een neutrale en objectieve leervraagdetectie met doorverwijzing naar het meest geschikte aanbod.

- Het afnemen van (1) betalende *highstake* taaltesten met civiel effect en (2) betalende taaltesten op niveau B1 bij inburgeraars die 24 maanden na afronding van het traject nog geen zes maanden onafgebroken gewerkt (of gestudeerd) hebben.
- Het sturen van de afstemming tussen vraag en aanbod NT2 en van de flexibilisering van het aanbod zodat anderstaligen maximaal Nederlands kunnen leren en oefenen.
- Het duiden van het belang van Nederlands in alle onderdelen van de werking (inburgering, taal, samenleven, beeldvorming, expertise).
- Het promoten van oefenkansen Nederlands en het gebruik van duidelijk Nederlands met het oog op duidelijke communicatie in de dienst- en hulpverlening. Het ondersteunen van lokale besturen en organisaties in taalbeleidstrajecten en -acties.
- Het inzetten van taal- en communicatie-ondersteunende instrumenten, waaronder duidelijk Nederlands, sociaal tolken en vertalen en taalhulpen, om de taalkloof te overbruggen.

De onderlinge relaties tussen deze componenten werden vanuit klantperspectief in de vorm van een **matrix** in kaart gebracht. Opportuniteiten om beter in te spelen op vragen van klanten werden zichtbaar gemaakt. Opzet is over de dienstverlening taal als één geheel te communiceren, slimme partnerschappen aan te gaan en gefaseerd (ver)nieuw(d)e (digitale) producten en diensten aan te bieden.

4.2.2 Differentiëren leervraagdetectie NT2

We informeren anderstaligen maximaal over het beschikbare aanbod Nederlands leren en oefenen. We garanderen een neutrale en objectieve leervraagdetectie met doorverwijzing naar het meest geschikte aanbod NT2. Opzet is deze leervraagdetectie te verbreden in functie van de doorverwijzing naar een gedifferentieerd aanbod NT2 (klassikaal, digitaal en blended) en oefenkansen Nederlands (als onderdeel van de geïntegreerde intake). We doen dit in afstemming met onze partners.

- In samenwerking met AHOVOKS en DaVinci zijn de eerste stappen gezet in het kader van registratie en toeleiding naar een gedifferentieerd aanbod NT2.
- Ook de ontwikkeling van de screeningsinstrumenten in functie van doorverwijzing naar het digitale aanbod NT2 ging van start.

4.2.3 Oefenkansen Nederlands

Zoals vermeld, konden heel wat oefenkansen Nederlands niet doorgaan. Op www.nederlandsoefenen.be/thuis-oefenen verzamelden we tips voor anderstaligen om thuis Nederlands te oefenen en voor organisatoren van praattafels of oefenkansen. Met het digitale aanbod kunnen lokale besturen en organisaties ook in **post-coronatijden nieuwe doelgroepen bereiken**. Samen met de stedelijke agent schappen en het Huis van het Nederlands Brussel ontsloten we digitale initiatieven die in de toekomst het regulier aanbod kunnen versterken.

4.2.4 Regierol vraag en aanbod NT2

Het AgII heeft **de regie over vraag en aanbod NT2**. De vraag brengen we in kaart aan de hand van **jaarlijkse behoefteplannen NT2** en een **permanente monitoring**. We wijzen de NT2-actoren op hun verantwoordelijkheid in de afstemming van het aanbod op de vraag. Afspraken met partners uit het beleidsdomeinen Onderwijs en Vorming en het beleidsdomein Werk en Sociale Economie leggen we vast in het Vlaams Afsprakenkader NT2.

- We namen deel aan de adviescommissie onderwijsbevoegdheid, het overleg data-uitwisseling met AHOVOKS/Davinci en het overleg VOCO in kader van afstemming NT2-aanbod aan gedetineerden.
- We zetten een **platform** op voor het **delen van instrumenten** voor de afstemming van vraag en aanbod NT2 met **prioritaire partners**. We ontwikkelden interactieve datarapporten voor de monitoring van de vraag NT2 en optimaliseerden de registratie van de intakegegevens NT2. We stemmen daarbij continu inhoudelijk af met het Vlaams en lokaal niveau.
- Het nieuwe **Vlaams afsprakenkader NT2** werd goedgekeurd op het Vlaams NT2-overleg van 20 februari 2020. Hierin zijn de onderlinge **taakverdeling** tussen de beleidsdomeinen Onderwijs en Vorming, Werk en Inburgering beschreven. Het gaat om de organisatie en afstemming van het opleidingsaanbod; de oriëntering; niveaubepaling en leertrajecten van cursist, de attestering van taalkennis Nederlands en de wederzijds erkenning van de studiebewijzen en de samenwerking tussen de Centra voor Basiseducatie (CBE), de Centra voor Volwassenenonderwijs (CVO), de Universitaire Talencentra (UTC), de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), Syntra Vlaanderen, de agentschappen Integratie en Inburgering en het Huis van het Nederlands Brussel.

4.2.5 Videotolken

We ervaren het in deze coronatijden: vanop afstand werken is niet altijd gemakkelijk. Op 1 december 2020 lanceerde onze dienst Sociaal Tolken en Vertalen een nieuw aanbod. Naast het bestaande aanbod van telefoontolken en tolken ter plaatse, kan vanaf nu ook een videotolk worden aangevraagd.

- Een videotolk kan vanop afstand tolken én kan toch gezichtsuitdrukkingen en non-verbale communicatie zien. Dat maakt een videotolkgesprek geschikt voor langere en inhoudelijk complexe gesprekken.
- De tolk zich niet hoeft te verplaatsen. Hierdoor kunnen we – zeker voor sommige regio's – een uitgebreider aanbod tolktalen aanbieden. De klant hoeft ook geen verplaatsingskosten te betalen.
- Om klanten wegwijs te maken in het nieuwe aanbod organiseerden we de **webinar Videotolken**. De aspecten van het videotolken en de aanvraag worden toegelicht, evenals welk type tolk (telefoontolk, videotolk of tolk ter plaatse) de beste keuze is voor een bepaald gesprek.
- Een nieuw handig **overzicht op onze website** helpt aanvragers bij de keuze van de juiste tolk.

4.2.6 Certificeren sociaal tolken

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.

- Per kwartaal **monitoren** we de nood aan ontbrekende tolktalen bij het AgII, de stedelijke agentschappen en Brussel Onthaal. We bepalen welke talen worden geworven en toegelaten tot het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken aan de hand van: een top-10 van knelpunttalen per organisatie en een overzicht van de succesratio per tolktaal (aantal aangevraagde tolkprestaties vergeleken met aantal uitgevoerde en niet-uitgevoerde tolkprestaties per taal).
- We startten met de ontwikkeling van een **digitaal aanbod**. Ook is ingezet op nieuw, bijkomend **lesmateriaal** en de aanmaak van **extra testmateriaal** (o.a. rollenspelen, screeningsmateriaal instaptoets).

- Op 11 februari 2020 organiseerden we de **studiedag Opleiding en certificering – Aanvullend aanbod** voor medewerkers van lokale besturen en tolkendiensten, docenten tolkpraktijk van universiteiten en dienstverleners uit deelnemende steden aan het project Aanvullend aanbod tolken. De evaluaties van het project *Aanvullend aanbod tolken* en *Herziening van het certificerings- en opleidingstraject* werden voorgesteld.

4.2.7 Projecten Taalhulpen

Kunnen we naast onze gecertificeerde sociaal tolken een aanvullend aanbod van taalhulpen inzetten? En zo ja, hoe? Dat onderzoeken we sinds 2018 in samenwerking met partners.

- In onze partnersteden Genk, Geraardsbergen, Leuven en Mechelen onderzochten we of er een aanvullend aanbod van taalhulpen mogelijk is. En ook: hoe een opleiding er voor hen kan uitzien. De uitvoering liep van januari 2018 tot december 2019, en was mogelijk dankzij een projectsubsidie van de Vlaamse Regering. Het **eindrapport Aanvullend aanbod tolken** werd op 1 februari 2020 opgeleverd.
- Tot september 2020 liep een **vervolgonderzoek Taalhulpen West-Vlaanderen**, gesubsidieerd door de provincie West-Vlaanderen. Dit project past in een ruimer Interreg-project. De resultaten uit het onderzoek *Aanvullen aanbod tolken*, zoals een concrete werkhypothese van het profiel van de taalhulp, werden verder uitgespit. We werkten daarbij samen met stad Kortrijk en enkele omliggende gemeenten. Het projectproces, de bevindingen, de resultaten en de aanbevelingen zijn verwerkt in het eindrapport. De twee voornaamst resultaten zijn: (1) de afbakening van wat een taalhulp is en kan doen en (2) een trainingspakket taalhulp met bijscholingsmogelijkheden.

4.3 Samenleven en beeldvorming

4.3.1 Vormingstraject lokale integratiemedewerkers

Op 31 januari startten twintig integratie- en diversiteitsmedewerkers van diverse lokale besturen een zevendaags vormingstraject bij het Agentschap. We werkten hiervoor samen met de VVSG. In dit traject krijgen de deelnemers de nodige denkkaders, werkmodellen en instrumenten om hun inclusief integratiebeleid uit te tekenen of te versterken. Na afkondiging van de afzonderingsmaatregelen ging het traject online verder.

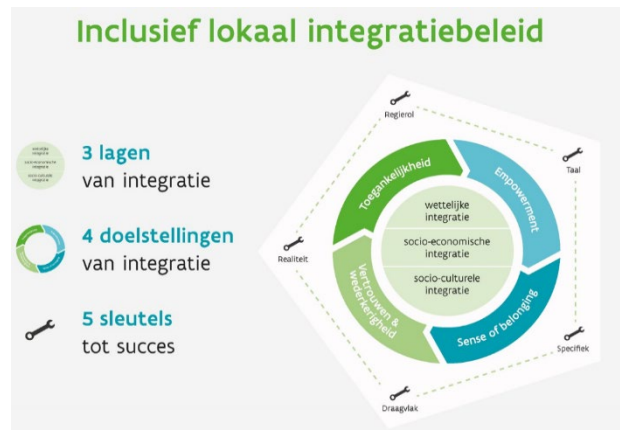
We bieden zeven sessies verspreid over 2020 en 2021. De deelnemers krijgen voorbereidende opdrachten, een groepsopdracht en een individuele eindopdracht. Doorheen het traject kunnen de deelnemers beroep doen op de ondersteuning van onze consulenten integratie.

Vijf sessies hangen we op aan onze vijf sleutels tot succes voor een inclusief lokaal integratiebeleid:

1. Ken je realiteit
2. Neem je regierol op
3. Creëer draagvlak voor diversiteit bij je bestuur, je collega's en je inwoner
4. Taal als lijm in een superdiverse samenleving
5. Algemeen beleid waar mogelijk, neem specifieke maatregelen waar nodig.

In juni 2021 nodigen we ook de bevoegde

mandatarissen van de deelnemende gemeenten uit en sluiten we het vormingstraject feestelijk af.



4.3.2 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 sturen die de communicatie tussen het stadsbestuur, het Rode Kruis en de buurtbewoners moet optimaliseren. Op 13 november 2019 stelden we effectief een verbindingsofficier aan in Bilzen. Vanaf dan worden ook voor de nieuw geopende (of nog te openen) opvangcentra voor asielzoekers in andere steden en gemeenten verbindingsofficieren aangesteld. De verbindingsofficier ondersteunt als neutrale actor het lokale bestuur bij het **bewaken van de sociale samenhang** in de gemeente en binnen de gemeentestructuren (schepencollege, binnen de eigen diensten, ...) in de periode tussen de bekendmaking en opening van het nieuwe opvangcentrum.

De verbindingsofficieren ondernamen in 2020 acties in Zoutleeuw, Bekkevoort, Bredene, Mesen, Lommel, Koksijde, Beveren, Overijse, Sijsele, Hasselt, Kalmthout en Bilzen. We ondersteunen hen bij:

- het uitbouwen van de nodige overlegstructuren
- het verzorgen van communicatie naar inwoners. Concreet gaat het om:
 - Een **infomarkt** waar burgers met hun bezorgdheden en genuanceerde mening bij de juiste persoon terecht kunnen. De pers brengt deze burgers in beeld. We ontwikkelden het draaiboek **Infomarkt Opvangcentrum voor asielzoekers** en een **voorbeeld presentatie** (PowerPoint).
 - Een **infopunt** waarmee het lokale bestuur aangeeft klachten, meldingen en ideeën rond vrijwilligerswerk ernstig te nemen en ermee aan de slag gaat.
 - Een **webpagina** van het lokaal bestuur met open en duidelijke communicatie. We stellen een **infodocument met de meest gestelde vragen** ter beschikking.
- het realiseren van **samenwerking tussen de lokale en Vlaamse actoren** om concrete vraagstukken op te lossen (bijvoorbeeld busvervoer, verdeling van onderwijsmiddelen).
- het **brengen van een verbindend verhaal in de media**. Op vraag gaan we zelf in gesprek met de media. Hierbij hanteren de verbindingsofficieren de **Checklist persrelaties** als leidraad.

Als **neutrale partner faciliteren we gesprekken en bemiddelen** indien nodig tussen de diverse belanghebbende actoren.

4.3.3 Omgaan met toxische polarisatie en toxisch nieuws

Eind 2020 sloten het AgII en het Hannah Arendt Instituut (HAI) een eerste samenwerkingsovereenkomst af. Het HAI verbindt wetenschappelijke kennis over diversiteit, stedelijkheid en burgerschap met inzichten en ervaringen van beleidsmakers, organisaties en burgers. Twee belangrijke thema's waar het HAI op werkt, zijn polarisatie & verbinding en desinformatie & feitelijkheid. We bundelen krachten en expertise in de uitbouw van een aanbod voor lokale besturen en organisaties in de aanpak van toxische polarisatie en toxisch nieuws (desinformatie). Het HAI zal volgende opdrachten uitvoeren:

- 1 Een voorbereidend **onderzoek** naar toxische polarisatie en toxisch nieuws (desinformatie).
- 2 De gezamenlijke uitbouw, uitwisseling en **valorisatie** van expertise tussen het HAI, AgII en KIS (Kennisplatform Integratie en Samenleving, NL) op vlak van begeleiding van lokale besturen en organisaties in de aanpak van toxische (online & offline) polarisatie en de rol van desinformatie.
- 3 Het aanbieden van een intern **vormingstraject** op maat voor medewerkers van het AgII.

4.3.4 Omgaan met koloniale verwijzingen in de publieke ruimte

Het standbeeld van Leopold II in Oostende, het beeld Den Olifant in Geraardsbergen, de Leopold II tunnel in Brussel, het standbeeld pater De Deken in Wilrijk, ... Het zijn allemaal verwijzingen naar de Belgische koloniale geschiedenis. Ze leiden meer en meer tot discussie en vragen, zeker op lokaal niveau.

Op vraag van de Vlaamse Regering werkten we een handreiking uit over *omgaan met koloniale verwijzingen in de publieke ruimte*. Het is een publicatie waarin we advies geven aan lokale besturen, op basis van gesprekken met deskundigen. Het zijn de lokale besturen die het gesprek kunnen aangaan met hun inwoners over deze koloniale verwijzingen. In de handreiking stellen we een lokaal traject voor met een ruimer doel: de publieke ruimte inclusief maken zodat elke inwoner er zich in herkent.

- Op een **aanvullende webpagina** bieden we praktijkvoorbeelden uit binnen- en buitenland, handige instrumenten en achtergrondinformatie over een lokale aanpak.
- Er werd een samenwerking opgebouwd met **FARO** (Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw) en een **netwerk met diverse deskundigen** die inzetbaar zijn binnen lokale dossiers.
- Onze regionale **consulenten integratie** kregen een introductie in de handreiking en verdiepende infosessies over de koloniale periode en de impact ervan op onze huidige samenleving.
- De **eerste adviesgesprekken en trajecten** op vraag van lokale besturen zijn opgestart.



4.3.5 Begraven in Vlaanderen

Het AgII publiceerde de **brochure *Begraven in Vlaanderen***. Deze biedt inspiratie voor lokale besturen om aandacht te hebben voor diverse culturele en levensbeschouwelijke noden. Begraferisrituelen en herdenkingsnoden evolueren voortdurend in Vlaanderen, ook door de toenemende diversiteit in onze gemeenten en steden. In de brochure vinden lokale besturen de wettelijke kaders en informatie over het uitbouwen van hun begraafplaats tot een plek waar alle burgers waardig afscheid kunnen nemen van hun overledenen.

4.3.6 Divers personeelsbeleid

- Het AgII heeft een rechtstreekse lijn met inburgeraars en anderstaligen. We hebben bovendien een breed netwerk van organisaties die mensen met een migratieachtergrond bereiken. Met die inzichten gaan onze consulenten samen na waar er kansen liggen om **organisaties inclusiever te maken** zoals bijvoorbeeld het inzetten op een inclusieve hr-aanpak, het aantrekken van meer divers talent, het behouden en optimaal inzetten van dat talent, ...
- In 2020 maakte het AgII een **interne leidraad** op met bijhorende instrumentarium voor consulenten in functie van het begeleiden van een leertraject.
- Er werd een **thematische webpagina** onze website gelanceerd waarop we onze aanpak toelichten en de voordelen van een divers personeelsbeleid belichten.

Vijf voordelen van een divers personeelsbeleid

- Beter rendement**
Organisaties met divers samengestelde teams zijn vaak winstgevender en ervaren meer succes op het vlak van klanttevredenheid. Je verhoogt er ook de interne veerkracht van je organisatie mee.
- Groter klantenbereik**
Ruime talenkennis en voeling met diverse levensstijlen zijn een troef om een breed en nieuw klantenbestand aan te spreken. De samenleving is divers, zo ook jouw doelpubliek.
- Ruimer wervingspotentieel**
Door te tonen hoe divers je organisatie is, bereik je een grotere pool van potentiële werknemers. De kans dat je de juiste profielen vindt voor jouw vacatures, wordt groter.
- Meer innovatie**
Verschillende achtergronden en invalshoeken leveren meer creativiteit op. Diverse talenten en expertise leiden tot extra kracht en vernieuwing.
- Sterkere impact**
Je organisatie engageert zich op een maatschappelijk verantwoorde manier. Divers personeelsbeleid draagt op die manier bij aan een inclusieve samenleving.

Daarnaast namen we een **partnerschap** op in 2 **ESF-projecten**: (1) het project **Versterking van multiculturele cohesie op de werkvloer** van promotor Divergent (een autonoom expertisecentrum binnen de UGent, gespecialiseerd in het ondersteunen van organisaties, werknemers en werkzoekenden rond werkgerelateerde topics) en (2) een project in het kader van de ESF-oproep 500 **Inclusieve ondernemingen**, een samenwerking tussen Verso, het Minderhedenforum en 12 andere organisaties.

4.3.7 Correcte en met data onderbouwde beeldvorming

Het Vlaams Regeerakkoord 2019-2024 legt meer nadruk op het aspect samenleven en communicatie. Om draagvlak te creëren voor integratie wordt verwezen naar het sterker onder de aandacht brengen van de vele geslaagde voorbeelden van inclusief samenleven (bv. op de werkvloer, in de vrijetijdsbesteding, maar ook in dagdagelijkse zaken). Het Agentschap zal dan ook meer inzetten op correcte en met data onderbouwde beeldvorming van de diversiteit in de samenleving. Daarnaast maken we ook het Agentschap onderdeel van de beeldvorming. Met deze accentverschuiving gingen we in 2020 van start.

- We verzamelden en ontsloten **authentieke verhalen van inburgeraars** via onze website en andere kanalen (Facebook-pagina, Twitter-account en LinkedIn-pagina).
- Samen met de stedelijke agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel ontsluiten we via onze websites **kerncijfers over inburgering en Nederlands leren**. Deze kwartaalcijfers bieden je

onder andere inzicht in het aantal nieuwe inburgeraars, inburgeringsattesten, inburgeringscontracten en ondersteuning bij Nederlands leren.

- Via het ***Draaiboek omgevingsanalyse lokale diversiteit*** ontsluiten we relevante data voor lokale besturen. Het draaiboek bevat gebruiksklare sjablonen, tips en voorbeelden. Zo kunnen medewerkers van een lokaal bestuur zelf aan de slag om een omgevingsanalyse te maken.
- We boden **meertalige corona-info** aan op de AgII-website.
- In de week van 27 januari lanceerden we de eerste **integratienieuwsbrief voor lokale besturen en organisaties**. Deze nieuwsbrief verschijnt ongeveer tweemaandelijks. Wat komt er zoal aan bod? Nieuws (eigen publicaties, ondersteuning, onze werking), goede integratiepraktijken als inspiratie, vormingen en andere evenementen, projectoproepen voor integratieprojecten, antwoorden op vragen die we vaak krijgen van organisaties en/of lokale besturen.
- Specifiek voor onze **Brusselwerking bon** werkten we aan **meertalig promomateriaal** en kreeg de **bon-website** een make-over.
- Voor het tweede jaar op rij lieten we in een **digitaal jaarverslag** vooral onze klanten aan het woord. Zij vertellen wat ons werk inhoudt en wat het voor hen betekent. We combineren hun verhaal met linken naar opmerkelijke artikels, cijfers in infographics, ...

4.4 Interne werking

4.4.1 HR

De hr-dienst van het AgII onderging een flinke transformatie in de loop van 2020. Het aanstellen van een hr-programma manager, resulteerde in een **nieuw organogram** dat moet zorgen voor meer **interne klantgerichtheid** en een verdere professionalisering van de afdeling.

- **Opdrachten en taken** van de hr-medewerkers werden afgebakend en bepaald, **rollen en verantwoordelijkheden** werden verdeeld.
- De **nieuwe structuur** is geïmplementeerd in november 2020.
- Door het organiseren van workshops, kennisdelingssessies en vormingen werd er gewerkt aan het **uniformiseren van de processen en procedures** en werden de hr-medewerkers versterkt in hun kennis en vaardigheden.

4.4.2 Digitalisering en ICT-beheer

Het coronavirus dwong het AgII om versneld op zoek te gaan naar digitale manieren om te blijven werken en contact te houden met de klanten. Er was ruimte om te innoveren en te experimenteren, maar daarnaast werd ook verder gewerkt aan een standvastig ICT-ondersteuningsaanbod. Digitaliseren heeft het AgII wendbaar gemaakt en het AgII zal op dat elan verder gaan.

- Eind 2020 nam het Agentschap met een team deel aan een **hackathon** waar Vlaamse overheidsagentschappen samen met enkele private partners nadachten over een aantal acute problemen. Met de **app 'crisis information translated'** won de ploeg van het agentschap deze digitale ideeënwedstrijd en ging men aan de slag om de app 'echt' te ontwikkelen. Dat is meteen ook de aanleiding voor het Agentschap om een cel Digitalisering op te richten.
- Een volledige **nieuwe fileserverstructuur** voor de organisatie werd opgezet. Dit effende het pad voor het opzetten van een **Informatiebeheersplan (IBP)** voor de organisatie.

- De opmaak van een **portfolio ICT-architectuur** en een **roadmap van de applicaties** werd voorbereid. We sloten een overeenkomst af met Digitaal Vlaanderen om begin 2021 in kaart te brengen welke applicaties de komende 4 jaar prioritair nodig zijn, hoe die architecturaal met elkaar te verbinden, en welke middelen vereist zijn om deze instrumenten te implementeren.
- Vanaf maart 2020 werd **mijn burgerprofiel** toegevoegd aan de website van het AgII. Inburgeraars die over een elektronische identiteitskaart beschikken kunnen informatie over hun traject raadplegen: hoogst behaald niveau van Nederlands, status van hun inburgeringstraject, mogelijke inbreuken, welke attesten reeds behaald werden, ... De attesten zelf staan niet op mijn burgerprofiel.
- De **sociale verkiezingen** verliepen voor het eerst **volledig elektronisch**.
- 70% van de vestigingen van het Agentschap migreerde naar de update van het digitaal netwerk om zo de netwerkstabiliteit en -veiligheid te verbeteren.

4.4.3 Monitoren van de werking

Het Agentschap werkt aan een bedrijfscultuur waar managementbeslissingen onderbouwd worden door cijfergegevens. Hiertoe beschikken we over een managementinformatiesysteem dat het geheel van meet- en opvolgsystemen bevat. We verzamelen en ontsluiten ruwe data uit externe en interne databronnen. De data worden geanalyseerd en verwerkt in rapporten die het management toelaten om de werking van de organisatie tijdig bij te sturen en verantwoording af te leggen. De informatie over de geleverde prestaties vloeit terug naar de betrokkenen in de organisatie.

- Het **bestuursdashboard** werd uitgebreid met een **dashboard MO** waardoor een betere rapportering kan gebeuren aan het management en de raad van bestuur.
- Gestart werd met het toegankelijker maken van de **monitoringstool 1.0**. Deze tool geeft medewerkers en leidinggevendenden periodiek gedetailleerde cijfers over inburgering (instroom, aanmeldingen, contracten en attesten), Nederlands leren (gesprekken, testen, adviezen, certificerende taaltesten) en de positie van verzoekers om internationale bescherming en vluchtelingen.

4.4.4 Resultaatgericht en kwaliteitsvol werken

We werken volgens vastgelegde regelgeving, kwaliteitsstandaarden en klantennoden om zo de werking van het Agentschap continu te verbeteren. We behandelen **klachten en beroepen** van klanten en rapporteren hier jaarlijks over aan de Vlaamse Ombudsdienst. Aan de hand van **tevredenheidsmetingen** peilen we in hoeverre onze dienstverlening en producten tegemoetkomen aan de verwachtingen. We zetten in op resultaatgericht werken, onder meer door onze processen te vereenvoudigen.

- In 2020 werden 49 klachten, 41 signalen en 7 beroepen behandeld.
- **2.632** inburgeraars namen deel aan de algemene tevredenheidsmeting. Gemiddeld realiseerden we een reactiepercentage van 40%. **De algemene tevredenheid is groot.**

Gemiddeld geeft **91%** van de inburgeraars aan **tevreden tot zeer tevreden** te zijn, wat een **stijging is van 2% tegenover 2019**.

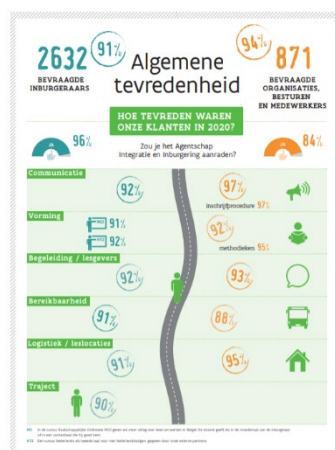
Inburgeraars zijn tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. **96%** zou het AgII **aanraden bij familie of vrienden**. Ook hier steeg het percentage met 2% tegenover 2019.

- In mei 2020 startte een **extra tevredenheidsmeting** over de **digitale cursus MO**. **4.866 cursisten** namen deel aan de bevestiging. We behaalden een gemiddeld reactiepercentage van 48%. De algemene tevredenheid van onze inburgeraars over de cursus MO op afstand is zeer groot.

Gemiddeld geeft **98%** van de inburgeraars aan **tevreden tot zeer tevreden** te zijn over de gevolgde cursus.

Inburgeraars zijn tevreden over de kwaliteit van onze dienstverlening.

91% zou de cursus MO op afstand aanraden bij familie of vrienden.



Uit een **bevraging van leerkrachten MO** blijkt voldoening over het feit dat de **stap naar digitalisering** werd gezet. Ze waarderen dat de cursus via digitale leermiddelen aangevat en afgerond kan worden. **Aandachtspunten** blijven het realiseren van de **unieke aspecten van de lessen MO**, zoals het creëren van openheid, nieuwsgierigheid en begrip voor een nieuwe samenleving door het opbouwen van een vertrouwensrelatie, het toelichten en interactief bespreken van waarden en normen; het verkennen van nieuwe perspectieven, het kunnen inspelen op de persoonlijke situatie van cursisten. Dit lukt digitaal, maar het aspect van persoonlijke interactie kan niet worden opgevangen. Dit blijft een beperking van het digitaal lesgeven.

- De beschrijving van de **prioritaire kernprocessen** is verdergezet. In 2020 hebben we 28 organisatieprocessen beschreven. De processen die we in 2021 zullen uittekenen, valideren, implementeren en nadien opvolgen en verbeteren, zijn bepaald.

4.4.5 Financieel beheer

In 2020 had het Agentschap een **basisfinanciering** van 45,3 miljoen euro. De subsidiëring van de **extra inburgeringstrajecten** werd -ondanks de daling in de cijfers door corona- door de Vlaamse regering **vastgeklikt** op het niveau van 2019. Dat wil zeggen dat er in 2020 8,8 miljoen euro voor inburgering en 0,6 miljoen euro voor NT2 extra werd toegekend aan het Agentschap. Een bedrag van 6,8 miljoen euro wordt hiervan bedrijfseconomisch **overgedragen naar latere boekjaren** om uitgestelde uitdagingen op vlak van inburgering (MO, gesprekken NT2, administratieve kosten, trajectbegeleiding, optimalisatieproces inburgering én gedeeltelijke digitalisatie van deze processen) te kunnen realiseren.

Het Agentschap ontving een toelage van de Vlaamse regering van 3,95 miljoen euro voor de **voorbereiding en realisatie van de verplichte inburgering in Brussel**. Hiervoor waren in 2020 veel minder middelen nodig dan voorzien omwille van het feit dat de invoering ervan door de GGC (Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie) vertraging opliep. Het saldo van het initiële budget, ten bedrage van 3,95 miljoen euro, gelinkt aan verplichte inburgering Brussel, wordt bedrijfseconomisch **overgedragen naar 2021** met het oog op verdere positionering en uitrol van een Nederlandstalig inburgeringstraject binnen de verplichte inburgering in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

4.4.6 Facilitair beheer

In navolging van het regeerakkoord en het Vlaams Energie-en Klimaatplan van 29 maart 2019 besliste de Vlaamse Regering op 20 december 2019 om (in eerste instantie) de kantoorgebouwen **en het bijhorende budget, taken en personeel, van de Vlaamse overheid in te kantelen bij Het Facilitair Bedrijf (HFB)**. De overdracht voor het AgII is voorzien **op 1 januari 2022**. Verschillende werkgroepen tussen het Agentschap en HFB zijn opgestart (o.a. omtrent technisch beheer, facilitair beheer, vastgoedbeheer, budgettaire en boekhoudkundige principes, vastgoedtransacties en HR) om deze overdracht voor te bereiden.

Ter voorbereiding van de inkanteling in HFB startte er een **denkoefening met een expertisebedrijf in vastgoed, Freestone**. Het doel van deze samenwerking is te komen tot een verfijnde en meer **volledige visie rond huisvesting**. Op volgende vragen zochten we een antwoord: Waar moeten we aanwezig zijn om onze klanten optimaal te bereiken en om de samenwerking met prioritaire partners te bevorderen? Wat is het ideale kantoor voor ons, de medewerkers van het Agentschap?