

DE VLAAMSE MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN,

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: Vlaamse Veerkracht – digitalisering integratie en inburgering (VV50)

Samenvatting

Naar aanleiding van de coronacrisis stelde de Vlaamse Regering in mei 2020 haar relanceplan voor. Dit plan formuleerde onder andere de ambitie om het maatschappelijk leven te versterken op langere termijn. Een van de belangrijke pijlers binnen deze ambitie is het verder implementeren van de digitale transformatie van onze samenleving.

Daarbij willen we versterkt inzetten op het digitaliseringsprojecten in het integratie- en inburgeringsbeleid. Met deze nota wordt goedkeuring gevraagd over de contouren van deze digitaliseringsprojecten en de herverdeling van de nodige middelen naar het Agentschap Integratie en Inburgering voor het programmateam en de vooronderzoeken om de projectplannen te verfijnen.

1. SITUERING

A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

Beleidsdomein: Kanselarij en Bestuur.

Beleidsveld: Gelijke Kansen en Integratie en Inburgering.

Beleidsdoelstelling: Uitvoering geven aan het relanceplan Vlaamse Veerkracht (projecten nr. 50)

B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

Voorliggende nota kadert in het Relanceplan Vlaamse Veerkracht van de Vlaamse Regering, waarvoor 15 mio aan extra middelen is voorzien voor het project 50 'Digitalisering Integratie en Inburgering'.

Het advies van de Inspectie van Financiën is te vinden onder rubriek 3.A. Begrotingsakkoord werd aangevraagd op 27 augustus 2021.

2. INHOUD

A. DOELSTELLINGEN EN WERVEN

Het programma 'Digitalisering Integratie en Inburgering' geeft uitvoering aan de ambities, vermeld in het Vlaams Regeerakkoord 2019-2024 omtrent de hertekening van inburgering en het aanpassen van het integratiebeleid. Het nieuwe inburgeringsbeleid speelt in op de noden en uitdagingen van de 21ste eeuw. Digitalisering is daarbij niet weg te denken.

We realiseren het programma met als doel:

- klantenwerking (voor nieuwkomers, inburgeraars, anderstaligen, lokale besturen, andere (overheids)organisaties) verbeteren;
- om op termijn organisatiewinst te bereiken;
- om een sector-overschrijdende vereenvoudiging te realiseren;
- om tot vereenvoudiging van processen en datadeling te komen en zo efficiëntiewinst te bereiken.

De middelen zullen ingezet worden voor zes werven:

1. De Kruispuntbank Inburgering (KBI)

De Kruispuntbank Inburgering (KBI) is het cliëntvolgsysteem dat door de Vlaamse Regering ter beschikking gesteld wordt aan de agentschappen en het huis om de kerntaken uit het decreet te vervullen. KBI faciliteert ook de elektronische gegevensuitwisseling in kader van inburgeringstrajecten, taalkennis Nederlands en Nederlands als tweede taal-trajecten met de Vlaamse onderwijsadministratie, VDAB, Actiris, lokale besturen en OCMW.

In 2021 loopt onder leiding van het Agentschap Digitaal Vlaanderen een strategische oefening i.v.m. de toekomstvisie van de KBI. Hierbij wordt ook gekeken naar huidige nieuwe trends van linked data, blockchain, microservice architectuur, het 'only once' principe en principe van 'no wrong door' van de overheid, enz. De businesscase KBI zal een beeld geven over de budgettaire, juridische, technische noden van de nieuwe KBI. De business case moet toelaten om een onderbouwde beslissing te nemen over de verdere evolutie en roadmap van de KBI.

Deze oefening werd eind 2020 opgestart en wordt budgettair gedragen door het Agentschap Integratie en Inburgering. Na evaluatie van de businesscase wordt een projectplan voor gefaseerde implementatie incl. VAK- en VEK-impact opgemaakt.

Bij de opstart van KBI-Connect werd alle data uit voorganger M@trix gemigreerd naar KBI. Sindsdien is er alleen maar data bijgekomen. Momenteel zitten er in KBI 1.243.722 dossiers. De grootte van de database is vooral tijdens de piekperiodes een probleem en zorgt voor performantieproblemen. Dit ondanks extra maatregelen, zoals het toevoegen van extra geheugen. Een analyse door de huidige ontwikkelaar In-etum-Realdolmen wijst uit dat de beste oplossing is om een hoeveelheid data uit KBI te halen, door middel van archivering. Een permanent archiveringsproces installeren zal er ook voor zorgen dat de grootte van de databank ook in de toekomst (nieuwe KBI) onder controle kan gehouden worden. Op die manier is archivering een toekomstgerichte investering.

De totale eenmalige kost hiervoor wordt geraamd op € 145.930,17.

2. Community building en digital marketing (CRM)

De agentschappen en het huis zetten in op klantenbeheer en klantenbinding. Er wordt hierbij niet alleen op de klantgroep van inburgeraars en anderstaligen gefocust (i.f.v. werving), maar voornamelijk op lokale besturen, (overheids)organisaties, voorzieningen en vrijwilligers. Momenteel verloopt dit binnen de agentschappen en het huis zonder centraal ondersteund systeem.

De agentschappen en het huis communiceren maximaal digitaal met hun klanten en brengen hen (on-line) met elkaar in contact. Op deze manier kunnen ze good practices met elkaar uitwisselen en kunnen de agentschappen en het huis noden ondervangen en hierop inspelen. Zo kan in het kader van het integratiebeleid sneller en meer dienstverlening op maat aangeboden worden. Om dat proces op een klantvriendelijke manier mogelijk te maken, is het essentieel dat contacten en communicatie naar en met klanten op een professionele manier opgevolgd en beheerd worden. De agentschappen zetten hiervoor ondersteunend in op een CRM-systeem (Customer Relationship Management). De CRM wordt de centrale datamotor naast de KBI. Datamanagement wordt hierbij een belangrijk onderdeel. Vanuit de implementatie van de CRM wordt ook een datastrategie (rekening houden met GRDP en andere verplichtingen) voor en in samenwerking met de agentschappen en het huis geïmplementeerd.

Via de CRM kunnen de agentschappen en het huis doelgericht overschakelen op CRM gebaseerde marketing. Via CRM-marketing wordt de klantervaring geoptimaliseerd. De agentschappen en het huis zetten zo in op community building.

Om te onderzoeken hoe een CRM de agentschappen en het huis in deze doelstelling kan ondersteunen en wat de financiële implicaties zijn, wordt in Q3 van 2021 in samenwerking met het Agentschap Digitaal Vlaanderen een business case opgestart en afgerond. Hiervoor wordt binnen de bouwstenen van de Vlaamse overheid zaaksystemen onderzocht als ondersteunend platform.

Na evaluatie van de businesscase wordt een projectplan voor gefaseerde implementatie incl. VAK- en VEK-impact opgemaakt.

3. Klantenportaal en -dienstverlening

De agentschappen en het huis willen hun dienstverlening klantgericht, efficiënter en effectiever organiseren. Daarom zetten ze voor hun werking in op digitale loketten. Via deze weg kunnen klanten die voldoende digitaal vaardig zijn via een self-service module het stuur in handen nemen van hun traject. We verhogen hiermee de digitale zelfredzaamheid.

Er wordt prioritair ingezet op twee zaken:

- een centraal portaal dat de klant toegang geeft tot de verschillende tools die hij nodig heeft om het inburgeringstraject te doorlopen en tot tools die het doorlopen van dat traject eenvoudiger maken. De klant zal ook in de mogelijkheid zijn om zelf aanpassingen door te voeren aan zijn dossier.
- Opschaling van de digitalisering van de juridische dienstverlening en het platform vreemdelingenrecht.be

Om te onderzoeken hoe klantenportalen de agentschappen en het huis in deze doelstelling kan ondersteunen en wat de financiële implicaties zijn, wordt in Q3 van 2021 in samenwerking met het Agentschap Digitaal Vlaanderen een business case opgestart en afgerond. Hiervoor

wordt binnen de bouwstenen van de Vlaamse overheid zaaksystemen onderzocht als ondersteunend platform.

Om de vernieuwing en opschaling van de online juridische dienstverlening vorm te geven, wordt in Q4 van 2021 na intern onderzoek binnen de agentschappen een business case opgemaakt.

Na evaluatie van de business case wordt een projectplan voor gefaseerde implementatie incl. VAK- en VEK-impact opgemaakt.

4. Online leren en testen

De afgelopen coronaperiode gebruikten de agentschappen en het huis massaal de mogelijkheden die technologie te bieden heeft voor het online lesgeven en testen. Nooit eerder gingen medewerkers binnen de verschillende deelwerkingen zo intensief aan de slag met digitale vernieuwing. De agentschappen en het huis willen hiervan de vruchten plukken en de relancemiddelen gebruiken om in te zetten op het online leren en testen van hun verschillende klantgroepen (inburgeraars, anderstaligen, lokale besturen, organisaties, (kandidaat)-tolken). Online leren, maakt activerend en tijd- en plaatsafhankelijk leren mogelijk en is bij uitstek geschikt om de deelnemer de mogelijkheid te bieden om de training of opleiding te volgen wanneer en de wijze waarop zij dat willen.

We willen daarom inzetten op het ontwikkelen en implementeren van een vormingsplatform voor de externe klanten. Er wordt in eerste instantie een business case opgemaakt in samenwerking met het Agentschap Digitaal Vlaanderen.

Door het invoeren van nieuwe en optimaliseren van bestaande testen, verhoogt de waarde van inburgeringstraject. Op die manier wordt duidelijk welke competenties en kennis effectief verworven zijn. Door objectieve meetmomenten in te bouwen kunnen de agentschappen en het huis de kwaliteit van het traject verbeteren en inburgeraars beter begeleiden, net omdat hun leerwinst gekend zal zijn. De agentschappen en het huis onderzoeken de mogelijkheden van het afstandstoetsen zodat klanten plaats- en tijdsafhankelijk hun toets kunnen afleggen.

Voor de verschillende toetsen worden afzonderlijke projectplannen opgemaakt. Er wordt hierbij steeds vertrokken vanuit de huidige test en nagegaan via interne evaluatie en onderzoek hoe deze optimaal gedigitaliseerd kunnen worden.

Na evaluatie van het vooronderzoek wordt een projectplan voor gefaseerde implementatie incl. VAK- en VEK-impact opgemaakt.

5. Nederlandse taalverwerving

Nederlands leren, gebruiken en oefenen wordt blijvend gestimuleerd naar elke anderstalige burger. Het aanbod wordt flexibel en digitaal ingezet zodat anderstaligen maximaal Nederlands kunnen leren en oefenen. Een mogelijke taalkloof wordt gedicht via taaloverbruggende en communicatie-ondersteunende instrumenten. Er wordt ingezet op (vertaal)technische vernieuwingen.

a) (Ver)taalaanbod

We optimaliseren de dienstverlening sociaal tolken en vertalen van de verschillende agentschappen. De werking wordt maximaal gedigitaliseerd en geautomatiseerd. Naast het professioneel aanbod, zitten ook brugfuncties zitten mee in deze scope:

- Laagdrempelig digitaal intakesysteem om de vraag te verduidelijken en te zorgen voor een automatische matching vraag en aanbod
- Automatische koppeling registratie- en facturatiesystemen
- Er is een performant digitaal platform voor afstandstolken (telefoontolken en videotolken).
- (vertaal)technische vernieuwingen worden ingezet
- Optimalisering van de vertaalbib
- Optimaliseren van de digitale taal oefenkansen

b) Applicatie taalprofielen

Via het programma wordt een nieuwe webapplicatie taalprofielen ontwikkeld die de bestaande en toekomstige taalprofielen laagdrempelig ontsluit voor een brede groep gebruikers: o.m. werkgevers, de interim-sector, arbeidsbemiddelaars, opleidingen en overheden. Deze applicatie zal een overzicht geven van de talige competenties die een medewerker nodig heeft om een bepaalde functie uit te oefenen. Via deze weg willen de agentschappen en het huis de mogelijkheden op de arbeidsmarkt voor anderstaligen ondersteunen.

Er wordt een business case opgestart die de verschillende componenten van de werf Nederlandse taalverwerving verduidelijkt en waar mogelijk met elkaar kan verbinden. De business case omvat het beschrijven van de scope en doelstelling, de belangen van de betrokken partijen en de juridische, technische, financiële en functionele/architecturale haalbaarheid. De businesscase zal ook aangeven in welke mate er op bestaande bouwstenen verder gewerkt kan worden.

Na evaluatie van de businesscase wordt een projectplan voor gefaseerde implementatie incl. VAK- en VEK-impact opgemaakt.

6. Digitale wendbaarheid

De digitalisering van de publieke diensten en de samenleving in het algemeen heeft een effect op het leven van de inburgeraar, anderstalige en de medewerkers van de agentschappen en het huis. Concreet zal er ingezet worden op het versterken van digitale vaardigheden van inburgeraars én medewerkers.

Er wordt via een interne bevraging bij de agentschappen en het huis nagegaan welke tools en vormingen nodig zijn om verder in te zetten op een doorgedreven digitalisering. Het intern onderzoek wordt opgeleverd in Q4 van 2021.

Na evaluatie van de interne bevraging wordt een projectplan voor gefaseerde implementatie incl. VAK- en VEK-impact opgemaakt.

Voor de verschillende werven worden deelprojecten met eigen projectplannen opgesteld. Binnen de projectplannen zal de nodige aandacht besteed worden aan:

- Projectorganisatie (projectteam, projectgovernance)
- Key Performance Indicators (KPI's)
- Return on investment (ROI)
- Budgettering (incl. recurrente kosten voor beheer e.a.)
- Timing (mijlpalen)
- GDPR - dataveiligheid
- Enterprise architecture principes
- Communicatie en vormingstraject voor medewerkers

B. PROGRAMMATEAM

De werven worden gedragen door het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering in samenwerking met Atlas vzw, IN-Gent vzw en het Huis van het Nederlands Brussel (hierna de agentschappen en het huis).

Binnen het Agentschap wordt volgende projectstructuur opgezet t.e.m. 2024:

Profiel (ingeschat regime)	Motivering
Programmamanager (100%)	<ul style="list-style-type: none">- Verantwoordelijk voor de overkoepelende afstemming en samenhang van de verschillende projecten binnen het digitaliseringsprogramma- Voorzien in periodieke (voortgangs-)rapportage (incl. budget)- Verzorgen van de nodige aftoetsing met de ruimere VO (bv. Agentschap Digitaal Vlaanderen)- Initiëren van potentiële bijsturing van de programmaprojecten op operationeel, tactisch of strategisch niveau
ICT architect – Strateeg (100%)	<ul style="list-style-type: none">- Verantwoordelijk voor de vertaalslag van de visie en strategie naar een correcte IT-strategie en -roadmap over de agentschappen en het huis heen.- Waken dat IT en de business op één lijn zitten.- Verantwoordelijk voor het definiëren van technische studies die noodzakelijk zijn voor de IT-architectuur.- Alert zijn voor nieuwe ontwikkelingen en proactief verbetervoorstellen formuleren.
Vier projectleiders digitalisering voor werf 2 tem 5 (100%)	<ul style="list-style-type: none">- Analyseren en businesscase opstellen- Plannen, organiseren en de dagelijkse leiding over het project van A tot Z bewaken- Doelstellingen van het project opvolgen en zorgen dat het project correct, efficiënt en effectief wordt uitgevoerd, zodat het binnen de vooropgestelde tijd en budget wordt uitgevoerd.- Zorgen voor vlotte implementatie van het project binnen de agentschappen en het huis- Communiceren over het project
Projectleider KBI voor werf 1 (100%)	<ul style="list-style-type: none">- Plannen, organiseren en de dagelijkse leiding over het project van A tot Z bewaken- Doelstellingen van het project opvolgen en zorgen dat het project correct, efficiënt en effectief wordt uitgevoerd, zodat het binnen de vooropgestelde tijd en budget wordt uitgevoerd.- Zorgen voor vlotte implementatie van het project binnen de agentschappen en het huis- Communiceren over het project

De strategische en operationele uitvoering van het programma wordt opgevolgd door de algemeen directeurs van de agentschappen en het huis en de programmamanager die de stuurgroep van het programma vormen. Voor de opvolging van de werf KBI is een afzonderlijke stuurgroep opgezet waar de algemeen directeurs van de agentschappen en het huis, de programmamanager en ABB ook deel van uitmaken.

3. BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Er werd 15 mio op de Relance-provisie voorzien voor het programma VV 0050 'Digitaliseren Integratie en Inburgering'.

De verschillende vooronderzoeken zullen duidelijkheid brengen over het de uiteindelijke projectplannen binnen het digitaliseringsprogramma, met name de verdere vastlegging van het budget voor de periode 2021-2022.

Aangezien in het eerste jaar van het programma vooral de gedetailleerde scope van de verschillende werven verder onderzocht en in detail gepland wordt, wordt het grootste deel van de uitgaven in jaar twee van het programma verwacht, zijnde 2022.

Daardoor is momenteel voor het programma de VAK-en VEK-impact enkel van de vooronderzoeken en de tijdelijke personeelsinzet bij het Agentschap gekend. De beslissing over de investeringen en eventuele extra personeelsinzet zal na oplevering van de vooronderzoeken aan de Vlaamse Regering kunnen worden voorgelegd. Bij die gelegenheid zal ook de VAK-en VEK-impact daarvan gepreciseerd worden.

		2021 VAK	2022 VAK	Totaal VAK	2021 VEK	2022 VEK	2023 VEK	Totaal VEK
Werk KBI	archivering	145.930		145.930	145.930			145.930
programmamateam	Projectleider KBI	280.155		280.155	88.347	95.904	95.904	280.155
programmamateam	programmamanager	264.889		264.889	67.529	98.680	98.680	264.889
programmamateam	ICT architect – Strateeg	264.889		264.889	67.529	98.680	98.680	264.889
programmamateam	Projectleider CRM	217.219		217.219	34.017	91.601	91.601	217.219
programmamateam	Projectleider Klantenportaal	217.219		217.219	34.017	91.601	91.601	217.219
Programmamateam	Projectleider online leren en testen	217.219		217.219	34.017	91.601	91.601	217.219
Programmamateam	Projectleider Nederlandse taalverwerving	217.219		217.219	34.017	91.601	91.601	217.219
Werk Online leren en testen	Onderzoek mogelijkheden voor Google for education (addendum) bij samenwerkingsovereenkomst met Digitaal Vlaanderen)	13.965		13.965	13.965			13.965
Werk Klantenportaal en CRM	Onderzoek mogelijkheden voor CRM en klantenportaal(deelovereenkomst met Digitaal Vlaanderen)	54.315		54.315	54.315			54.315
Totaal		1.893.020	0	1.893.020	573.684	659.668	659.668	1.893.020

De middelen (1.893.020 euro) zullen na goedkeuring van deze nota Vlaamse Regering uit de relanceprovisie (CB0-1CBG2AH-PR) opgenomen worden.

De benodigde middelen worden gecompenseerd via een herverdelingsbesluit vanuit de algemene provisie voor relancemaatregelen van Financiën en Begroting op SJ0-ISFC2DY-IS.

Inspectie van Financiën

Het advies van de Inspectie van Financiën werd verleend op 9 augustus 2021.

Begrotingsakkoord

Het akkoord van de Vlaamse minister, bevoegd voor het budgettair beleid, werd aangevraagd op 27 augustus 2021.

B. ESR-TOETS

Niet van toepassing.

C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Niet van toepassing.

D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

Voorliggende nota van de Vlaamse Regering heeft geen directe impact op het personeel, de werkingsuitgaven, investeringen, schulden en ontvangsten van de lokale en provinciale besturen. De lokale besturen zijn evident wel gebaat bij voorliggend programma dat voorziet het optimaliseren van de dienstverlening naar lokale besturen.

4. VERDER TRAJECT

Zie hoger vermelde beschrijvingen en timingen.

5. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist:

1° haar goedkeuring te verlenen aan de budgettoewijzing van de relancemiddelen zoals beschreven in deze nota;

6° de Vlaamse minister bevoegd voor Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen te gelasten alle maatregelen te nemen tot uitvoering.

De Vlaamse minister van Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen,

Bart SOMERS