

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. Het gaat hier om projecten die gedragen worden door het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering, Atlas vzw, IN-Gent vzw en het Huis van het Nederlands Brussel (hierna de agentschappen en het huis). Op 17 september 2021 keurde de Vlaamse Regering de contouren van de digitaliseringsprojecten en de eerste herverdeling van de nodige middelen naar het Agentschap Integratie en Inburgering in de nota 'Digitalisering Integratie en Inburgering (VV50)' goed. 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 de digitaliseringsprojecten in 2022.

1. SITUERING

A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

Beleidsdomein: Kancelarij 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'.

Op 17 september 2021 keurde de Vlaamse Regering de contouren van de digitaliseringsprojecten en de eerste herverdeling van de nodige middelen naar het Agentschap Integratie en Inburgering in de nota 'Digitalisering Integratie en Inburgering (VV50)' goed (VR 2021 1709 VV DOC.0141/1BIS).

Het advies van de Inspectie van Financiën is gunstig en werd verleend op 8 juni 2022. Begrotingsakkoord werd verleend op 4 juli 2022.

2. INHOUD

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:

- De klantenwerking (voor nieuwkomers, inburgeraars, anderstaligen, lokale besturen, andere (overheids)organisaties) te verbeteren;
- Organisatiewinst te bereiken;
- Een sector-overschrijdende vereenvoudiging te realiseren;
- Een vereenvoudiging van processen en datadeling te realiseren en zo efficiëntiewinst te bereiken.

De middelen zullen ingezet worden voor zes werven waarvan de contouren door de Vlaamse Regering werden goedgekeurd op 17 september 2021 in de nota VR 2021 1709 VV DOC.0141/1BIS:

- Werf 1: De Kruispuntbank Inburgering (KBI)
- Werf 2: Community building en digital marketing (CRM)
- Werf 3: Klantenportaal en -dienstverlening
- Werf 4: Online leren en testen
- Werf 5: Nederlandse taalverwerving
- Werf 6: Digitale wendbaarheid

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

- Projectorganisatie
- 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

Deze nota omvat de verdere concretisering van de inhoud en de budgettering van de zes verschillende werven voor het restbedrag van 12.447.312 euro.

1. Werf 1 & 2: De Kruispuntbank Inburgering (KBI), Community building en digital marketing (CRM)

Vanuit de gerealiseerde vooronderzoeken blijkt dat een Software-as-a-Service (SaaS) omgeving een oplossing biedt voor de vernieuwing van de KBI, het CRM en de bouwblok klantenportaal. Omdat gelijkaardige behoeften werden gedefinieerd in de vooronderzoeken en de timing voor de projecten overeenkomen, worden deze twee werven in een geheel aangepakt. Zo gaan we voor de optimale winst en het meest efficiënt besteden van het beschikbare budget.

De agentschappen en het huis werken voor de GDPR-compliant SaaS omgeving samen met Agentschap Digitaal Vlaanderen en een externe technische partner. Onder deze omgeving valt:

- Het nieuwe **cliëntvolgsysteem voor inburgeraars en anderstaligen**. Via het vernieuwde platform worden inburgeringsdossiers beheerd en wordt de 'kapstok' gevormd van alle daarmee gerelateerde informatie (trajecten, contactnames, sancties, toeleidingen enz.).
- De uitbouw van een **CRM-systeem** laat toe de klantrelaties met lokale besturen en organisaties organisatiebreed en gedetailleerd op te volgen.
- De **klantenportalen** naar inburgeraars, naar organisaties en naar lokale besturen, die de toegangspoort én een selfservice omgeving vormen voor de digitaal vaardige klanten (zie hieronder meer bij *werf 3: klantenportaal en -dienstverlening*).

Voor de realisatie van het nieuwe cliëntvolgsysteem voor inburgeraars en anderstaligen, het CRM-systeem en de klantenportalen wordt ook maximaal aangesloten op de Vlaamse bouwstenen (Magda, automatisch advies, digitaal archief, mijn burgerprofiel...).

VAK - VEK

	VAK 2022	VEK 2022	VEK 2023	VEK 2024	VEK 2025
End-to-end ondersteuning Digitaal Vlaanderen	1.723.562	849.245	670.844	203.473	0
Aansluiting bouwstenen Vlaamse overheid	355.000	225.000	120.000	10.000	0
Implementatie en optimalisatie externe partner	1.685.000	860.000	600.000	125.000	100.000
Exploitiemiddelen SaaS Licenties	2.900.000	200.000	900.000	900.000	900.000
Security- en juridisch advies en ondersteuning	383.000	200.000	133.000	50.000	/
Aansluitingen andere bronnen buiten de SaaS-omgeving en de Vlaamse overheid (boekhoudpakket, mo-test, rijksregister...)	380.000	100.000	100.000	90.000	90.000
Data-migratie en data-cleaning	200.000	/	100.000	75.000	25.000
Hosting	330.000	30.000	100.000	100.000	100.000

TOTAAL	7.956.562	2.464.245	2.723.844	1.553.473	1.215.000
--------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

2. Werf 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 selfservice-module het stuur in handen nemen van hun traject. We verhogen hiermee de digitale zelfredzaamheid en zorgen voor een snellere instap in het inburgeringstraject. De klantportalen zullen de front-end vormen van het vernieuwde cliëntvolgsysteem voor inburgeraars en anderstaligen en het CRM-systeem. Om die klantgerichtheid waar te maken in de klantportalen wordt ingezet op gebruikerservaringen doorheen het traject.

Klantenportalen

- **Voor inburgeraars en anderstaligen:** het centraal portaal zorgt ervoor dat klanten kunnen intekenen op aanbod op basis van hun persoonlijke situatie en vraag. Via het portaal kunnen klanten hun dossier opvragen en beheren (vb. retributies betalen en opvolgen, attesten opvragen, resultaten testen opvragen...). Klanten die intekenen op een inburgeringstraject, kunnen ook hun persoonlijk inburgeringsplan en de status van de verschillende onderdelen in hun inburgeringstraject opvolgen (maatschappelijke oriëntatie, Nederlands als tweede taal, toeleiding naar VDAB/Actiris, netwerk en participatietraject).
- **Voor klantorganisaties en lokale besturen:** een centraal portaal geeft toegang tot informatie op maat en een overzicht m.b.t. het aanbod van de agentschappen en het huis (vormingen, taalinstrumenten, robuuste projecten...). Daarnaast krijgen klantorganisaties en lokale besturen tools aangereikt om de dienstverlening bij de agentschappen en het huis efficiënter te maken (bv. online inschrijven voor een event of vorming, een tolk of vertaling aanvragen, samenwerkingsovereenkomsten digitaal ondertekenen en raadplegen, eigen klantdossier beheren...).
- We verbeteren de gebruiks- en klantvriendelijkheid van de website vreemdelingenrecht.be.

VAK – VEK

	VAK 2022	VEK 2022	VEK 2023	VEK 2024	VEK 2025
Ontwikkeling portalen (design, koppeling SAAS omgeving...)	350.000	50.000	200.000	100.000	
Vernieuwing vreemdelingenrecht.be	200.000	100.000	50.000	50.000	
Vertaalkosten (voor vb. klantenportaal inburgeraars)	100.000	/	50.000	50.000	
Platform netwerk en participatietrajecten	250.000	175.000	75.000	/	
Betaalmodule (implementatie + optimalisatie)	75.000	65.000	10.000	/	
Hosting	150.000	50.000	50.000	50.000	
Klantbelevingstraject	150.000	75.000	75.000	/	

TOTAAL	1.275.000	515.000	510.000	250.000	
---------------	------------------	---------	---------	---------	--

3. Werf 4: Online leren en testen

Leerplatform

De agentschappen en het huis zetten in op het ontwikkelen en implementeren van een vormingsplatform voor externe klanten (inburgeraars, kandidaat-tolken, organisaties, lokale besturen...). Vanuit het gevoerde vooronderzoek werd Google Workspace for Education Plus (GFE) geselecteerd als centraal leerplatform. Het leerplatform is laagdrempelig, gebruiksvriendelijk, kostenvriendelijk en toekomstgericht. Onze reguliere partners, VDAB en LIGO, werken reeds met het platform waardoor we nauw kunnen aansluiten m.b.t. hun werking, herkenbaarheid en opleiding naar inburgeraars en anderstaligen.

De agentschappen en het huis blijven verder inzetten op het ontwikkelen van en verder professionaliseren van het gebruik van e-learning binnen de verschillende deelwerkingen.

VAK – VEK

	VAK 2022	VEK 2022	VEK 2023	VEK 2024	VEK 2025
Implementatie & ondersteuning leerplatform	152.887	102.887	25.000	25.000	
Licenties	88.863	29.621	29.621	29.621	
Content Hosting en Analytics Collect en Send	85.000	65.000	10.000	10.000	
Security- en privacy acties en ondersteuning	45.000	25.000	10.000	10.000	
e-learningontwikkeling	250.000	55.000	97.500	97.500	
TOTAAL	621.750	277.508	172.121	172.121	

Digitale Testen

In 2021 werd met steun van het Europees Fonds voor Asiel, Migratie en Integratie (hierna AMIF genoemd) een gestandaardiseerde test MO ontwikkeld. Deze test wordt in 2022 vanuit AMIF overgedragen aan het Agentschap Integratie en Inburgering. De test wordt na evaluatie (minimaal zes maanden operationele werking) geoptimaliseerd in 2023.

De agentschappen en het huis zetten verder in op het digitaliseren van testing.

- E-covaar: de test meet Cognitieve VAARDigheden van volwassenen. Het is een redeneer- en leerproef. Met de COVAAR-toets oriënteren de agentschappen en het huis anderstalige volwassenen naar het leertraject Nederlands dat voor hen het meest geschikt is. De huidige covaartest kan niet vanop afstand afgenomen worden. Op basis van de huidige vragenset wordt een nieuwe duurzame online test ontwikkeld die vanop afstand kan afgenomen worden.
- Testen Nederlands: er wordt onderzocht of de niveaubepalende test met civiel effect en de instaptoets Nederlands plaats- en tijdsafhankelijk kunnen afgenomen worden.

VAK - VEK

	VAK 2022	VEK 2022	VEK 2023	VEK 2024	VEK 2025
--	----------	----------	----------	----------	----------

Mo-test (kosten buiten amif – vertalingen, setup hosting)	89.000	70.000	9.500	9.500	
Optimalisatie MO-test	165.000	/	150.000	15.000	
e-covaar	190.000	30.000	150.000	10.000	
e-nivo	190.000	30.000	150.000	10.000	
Totaal	634.000	130.000	459.500	44.500	

4. Werf 5: Nederlandse taalverwerving

Het digitaliseren van het onderdeel ‘Nederlandse taalverwerving’ verbindt het aanbod taalbeleid, taalbeleidsacties, oefenkansen en taal ondersteunende instrumenten met elkaar. De agentschappen en het huis optimaliseren het reeds bestaande digitale aanbod en vernieuwen producten met aandacht voor responsive design, automatisering en efficiëntie en nieuwe technologieën.

- Taaloefenkansen: het vernieuwen en centraliseren van het aanbod op [Nederlandssoefenen.be](https://www.nederlandssoefenen.be) en het aanbod digitale taaloefenkansen. Hierbij gaat de nodige aandacht naar het inzetten van taaliconen.
- Taalondersteunende instrumenten: het vernieuwen van het werksysteem voor sociaal tolken en vertalen met aandacht voor automatisering in matching en administratie &, integratie van afstandstolken, het optimaliseren van bv. een interactieve communicatiewaaijer en andere taal ondersteunende tools en het inzetten op (vertaal)technische vernieuwingen.
- Applicatie taalprofielen: er 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.

VAK - VEK

	VAK 2022	VEK 2022	VEK 2023	VEK 2024	VEK 2025
Vernieuwing platform taaloefenkansen	170.000	50.000	100.000	20.000	
Taal ondersteunende instrumenten	800.000	100.000	500.000	200.000	
Applicatie taalprofielen	300.000	50.000	200.000	50.000	
	1.270.000	200.000	800.000	270.000	

5. Werf 6: Digitale wendbaarheid

Vanuit het programma zetten we in op het versterken van de digitale vaardigheden van inburgeraars en anderstaligen en ontwikkelen we in eerste instantie een screeningstool om hun digitale vaardigheden te meten. Hiervoor wordt een samenwerking opgezet met Mediawijs. Op basis van die screeningstool, en de resultaten ervan, wordt er in 2023-2024 geïnvesteerd in het opbouwen van digitale vaardigheden binnen maatschappelijke oriëntatie of worden extra vormingstrajecten opgezet. Er wordt bijkomend ingezet op een extra aankoop van Chromebooks of tablets zodat deze ruimer in de dienstverlening (bv. testcentra MO-test) kunnen ingezet worden.

Als de agentschappen en het huis de kaart van digitalisering trekken, is het noodzakelijk om ook te investeren in de omkadering voor eigen medewerkers en een verduurzaming van het interne digitaliseringsbeleid:

- Er wordt ingezet op de digitalisering van de fysieke klas (smartborden, uitleenmateriaal om lessen op te nemen, video-conferencing...).
- Er wordt ingezet op Webinar studio's om kwaliteitsvol opleidingsmateriaal aan te maken voor vormingen naar lokale besturen, (kandidaat)tolken,...
- Er wordt ingezet op een efficiënte tool voor vormingsplanning en -administratie naar bv. inburgeraars, lokale besturen, organisaties en kandidaat gecertificeerde tolken.
- Er wordt de nodige opleiding voorzien voor de SaaS-oplossing (cliëntvolgsysteem en CRM) en het leerplatform die ontwikkeld worden, zodat alle medewerkers goed met het nieuwe werkinstrument kunnen omgaan.

VAK - VEK

	VAK 2022	VEK 2022	VEK 2023	VEK 2024	VEK 2025
Screeningtool digitale vaardigheden	100.000	50.000	50.000		
Digitale tools en opleiding inburgeraars	225.000	75.000	75.000	75.000	
Digitale tools medewerkers	215.000	65.000	100.000	50.000	
Opleiding medewerkers	150.000	50.000	50.000	50.000	
Totaal	690.000	240.000	275.000	175.000	

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'. Hiervan werd reeds 1.893keuro herverdeeld. Met deze middelen werden vooronderzoeken gedaan en een programmateam ingericht. Ondertussen zijn de contouren en concrete uitrol en bijhorende budgettering van de verschillende werven duidelijk en wordt een tweede herverdeling gevraagd van de nodige middelen naar het Agentschap Integratie en Inburgering.

Totaaloverzicht

	VAK 2022	VEK 2022	VEK 2023	VEK 2024	VEK 2025
Cliëntvolgsysteem voor inburgeraars en anderstaligen + CRM-systeem	7.956.562	2.464.245	2.723.844	1.553.473	1.215.000
Klantenportaal- en dienstverlening	1.275.000	515.000	510.000	250.000	/
Leerplatform	621.750	277.508	172.121	172.121	/

Digitale testen	634.000	130.000	459.500	44.500	/
Nederlandse taalverwerving	1.270.000	200.000	800.000	270.000	/
Digitale wendbaarheid	690.000	240.000	275.000	175.000	/
Totaal	12.447.312	3.826.753	4.940.465	2.465.094	1.215.000

De middelen (12.447.312 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 SJ0-1SFC2DY-IS.

Inspectie van Financiën

Het advies van de Inspectie van Financiën werd verleend op 8 juni 2022.

Begrotingsakkoord

Het akkoord van de Vlaamse minister, bevoegd voor het budgettair beleid, werd verleend op 4 juli 2022.

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;

2° 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