

Een evaluatiekader voor het Vlaamse integratiebeleid

DEEL 5: ANALYSE VAN DE
BELEIDSINSTRUMENTEN VAN HET VLAAMSE
INTEGRATIEBELEID: DE WEG VAN 'TOOL' TOT
DOELSTELLING

Hanne Vandermeersch, Peter De Cuyper
& Katleen De Rick

Projectleiding: Peter De Cuyper

KU LEUVEN

HIVA

ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR
ARBEID EN SAMENLEVING

EEN EVALUATIEKADER VOOR HET VLAAMSE INTEGRATIEBELEID

**Deel 5: Analyse van de beleidsinstrumenten van
het Vlaamse Integratiebeleid: de weg van ‘tool’
tot doelstelling**

Hanne Vandermeerschen, Peter De Cuyper & Katleen De Rick

Projectleiding: Peter De Cuyper

Onderzoek in opdracht van het Agentschap Binnenlands Bestuur

Gepubliceerd door
KU Leuven
HIVA - ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR ARBEID EN SAMENLEVING
Parkstraat 47 bus 5300, 3000 LEUVEN, België
hiva@kuleuven.be
<http://hiva.kuleuven.be>

D/2019/4717/028 – ISBN 9789088360961

© 2019 HIVA-KU Leuven

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means, without permission in writing from the publisher.

Inhoud

Lijst tabellen	7
Lijst figuren	9
1 Situering en opzet	11
1.1 Naar een evaluatiekader van het integratiebeleid: situering en opzet van dit onderzoek	11
1.2 Plan van aanpak	12
1.3 Leeswijzer	14
2 Integratiewerk	15
2.1 Beschrijving	15
2.1.1 Omschrijving beleidsinterventie in het decreet	15
2.1.2 Doelstellingen	15
2.1.3 Doelgroep	15
2.1.4 Beschrijving	16
2.1.5 Uitvoerende organisaties/partners	17
2.1.6 Input – financiering	17
2.1.7 Output	17
2.2 Interventiologica 'integratiewerk'	17
2.2.1 Beschrijving van de interventiologica	17
2.2.2 Bilan voor de vier integratiedoelstellingen	19
2.3 Indicatoren	20
2.3.1 Kerncomponenten en -elementen uit de interventiologica	20
2.3.2 Meting	22
3 Juridische dienstverlening	25
3.1 Beschrijving	25
3.1.1 Omschrijving in het decreet	25
3.1.2 Doel van juridische dienstverlening	25
3.1.3 Doelgroep	25
3.1.4 Beschrijving van de interventie	26
3.1.5 Uitvoerende organisaties/partners	28
3.1.6 Input – financiering	29
3.1.7 Indicatoren i.f.v. monitoring	29
3.1.8 Output	30
3.2 Interventiologica juridische dienstverlening	31
3.2.1 Beschrijving van de interventiologica	31
3.2.2 Balans voor de vier integratiedoelstellingen	33
3.2.3 Aandachtspunten en aanvullende opmerkingen	33
3.3 Indicatoren	36
3.3.1 Kerncomponenten en -elementen uit de interventiologica	36
3.3.2 Meting	37
4 Taalbeleid	39
4.1 Beschrijving	39
4.1.1 Omschrijving beleidsinterventie in het decreet	39
4.1.2 Doelstellingen	39
4.1.3 Doelgroep	39
4.1.4 Beschrijving	39
4.1.5 Uitvoerende organisaties/partners	40
4.1.6 Indicatoren i.f.v. monitoring	40

4.1.7	Output	41
4.2	Interventiologica taalbeleid	41
4.2.1	Beschrijving van de interventiologica	41
4.2.2	Bilan voor de vier integratiedoelstellingen	43
4.2.3	Aandachtspunten en aanvullende opmerkingen	44
4.3	Indicatoren	46
4.3.1	Kerncomponenten en -elementen uit de interventiologica	46
4.3.2	Meting	47
5	Taalpromotie	49
5.1	Beschrijving	49
5.1.1	Omschrijving beleidsinterventie in het decreet	49
5.1.2	Doelstellingen	49
5.1.3	Doelgroep	49
5.1.4	Beschrijving	49
5.1.5	Uitvoerende organisaties/partners	52
5.1.6	Indicatoren i.f.v. monitoring	52
5.1.7	Output	52
5.2	Interventiologica: promotie van het Nederlands	54
5.2.1	Beschrijving van de interventiologica	55
5.2.2	Bilan voor de 4 integratiedoelstellingen	56
5.2.3	Aandachtspunten en aanvullende opmerkingen	56
5.3	Interventiologica: taal oefenkansen	59
5.3.1	Bespreking van de interventiologica	59
5.3.2	Bilan: link met de 4 integratiedoelstellingen	61
5.3.3	Aandachtspunten en opmerkingen	61
5.4	Indicatoren promotie van het Nederlands	63
5.4.1	Kerncomponenten en -elementen uit de interventiologica	63
5.4.2	Meting	63
5.5	Indicatoren taal oefenkansen	64
5.5.1	Kerncomponenten en -elementen uit de interventiologica	64
5.5.2	Meting	65
6	Sociaal tolken en vertalen	67
6.1	Beschrijving	67
6.1.1	Omschrijving beleidsinterventie in het decreet	67
6.1.2	Doelstellingen	67
6.1.3	Doelgroep	67
6.1.4	Beschrijving	68
6.1.5	Uitvoerende organisaties/partners	72
6.1.6	Input – financiering	72
6.1.7	Indicatoren i.f.v. monitoring	72
6.1.8	Output	74
6.2	Interventiologica sociaal tolken en vertalen	75
6.2.1	Beschrijving van de interventiologica	75
6.2.2	Bilan voor de vier integratiedoelstellingen	78
6.3	Indicatoren	81
6.3.1	Kerncomponenten en -elementen uit de interventiologica	81
6.3.2	Meting	82
7	Inburgering	87
7.1	Beschrijving	87
7.1.1	Omschrijving beleidsinterventie in het decreet	87
7.1.2	Doelstellingen	87
7.1.3	Doelgroep	87
7.1.4	Beschrijving	88
7.1.5	Uitvoerende organisaties/partners	89
7.1.6	Input – financiering	90
7.1.7	Indicatoren i.f.v. monitoring	90
7.1.8	Output	91
7.2	Interventiologica van inburgering	92
7.2.1	Beschrijving van de interventiologica	92
7.2.2	Bilan voor de 4 integratiedoelstellingen	94

7.2.3	Aandachtspunten en aanvullende opmerkingen	94
7.3	Indicatoren	96
7.3.1	Kerncomponenten en -elementen uit de interventielogica	96
7.3.2	Meting	96
8	 Regierol NT2	99
8.1	Beschrijving	99
8.1.1	Omschrijving beleidsinterventie in het decreet	99
8.1.2	Doelstellingen	100
8.1.3	Doelgroep	100
8.1.4	Beschrijving	100
8.1.5	Uitvoerende organisaties/partners	101
8.1.6	Input – financiering	101
8.1.7	Indicatoren i.f.v. monitoring	101
8.1.8	Output	102
8.1.9	Opmerkingen	102
8.2	Interventielogica	102
8.2.1	Beschrijving van de interventielogica	102
8.2.2	Bilan voor de vier integratiedoelstellingen	103
8.3	Indicatoren	106
8.3.1	Kerncomponenten en -elementen uit de interventielogica	106
8.3.2	Meting	107
9	 Horizontaal integratiebeleid	109
9.1	Beschrijving interventie: organisatie horizontaal integratiebeleid	109
9.1.1	Situering	109
9.1.2	Commissie integratiebeleid	109
9.1.3	Horizontaal integratiebeleidsplan	111
9.2	Interventielogica Organisatie Horizontaal Integratiebeleid	112
9.2.1	Beschrijving van de interventielogica	112
9.2.2	Bilan voor de vier integratiedoelstellingen	114
9.2.3	Aandachtspunten en aanvullende opmerkingen	114
9.3	Indicatoren	117
10	 Besluit: coherentieanalyse	119
10.1	Variaties in visie en uitvoering	119
10.2	Indeling naar doelgroep: personen van buitenlandse herkomst, organisaties of beleidsmakers	120
10.3	Van instrument tot beleidsactiviteit: wat doen de beleidsinstrumenten in de praktijk?	120
10.4	Inhoudelijke focus: welke effecten worden nagestreefd?	121
10.5	De link tussen beleidsinstrumenten en de 4 finale doelstellingen van het integratiebeleid	125

Lijst tabellen

Tabel 6.1	Aantal uitgevoerde (uitbetaalde) tolk- en vertaalopdrachten, per uitvoerende partner, voor 2017 en 2018	74
Tabel 6.2	Aantal certificeringsproeven sociaal tolken in 2015-2018	74
Tabel 6.3	Aantal certificeringen sociaal tolken in 2015-2018	75
Tabel 10.1	Overzicht van de verwachte effecten op vlak van integratiedoelstellingen voor de instrumenten van het integratiebeleid	125

Lijst figuren

Figuur 10.1	Vereenvoudigde weergave van de interventielogica: instrumenten gericht op organisaties en voorzieningen	123
Figuur 10.2	Vereenvoudigde weergave van de interventielogica: instrumenten gericht op personen van buitenlandse herkomst	124

1 | Situering en opzet

1.1 Naar een evaluatiekader van het integratiebeleid: situering en opzet van dit onderzoek

Vlaanderen wordt gekenmerkt door een grote en nog steeds groeiende diversiteit. Niet alleen stijgt het aantal personen van buitenlandse herkomst, ook de interne verscheidenheid neemt toe. Deze superdiverse samenleving brengt heel wat uitdagingen met zich mee en vergt een aangepast beleid om het samenleven vlot te laten verlopen. Hiervoor ontwikkelde Vlaanderen doorheen de jaren een integratiebeleid met tal van instrumenten (Maatschappelijke oriëntatie, NT2, taalbeleid, ...). Via dat instrumentarium worden vier doelstellingen nagestreefd:

- Toegankelijkheid van alle voorzieningen voor iedereen;
- Zelfstandige en evenredige participatie;
- Actief en gedeeld burgerschap van eenieder;
- Versterken van de sociale samenhang.

In het integratie- en inburgeringsdecreet wordt door de Vlaamse regering gestipuleerd dat uiterlijk drie jaar na de inwerkingtreding van dit decreet het Vlaams integratiebeleid dient geëvalueerd te worden en dit om de drie jaar. Het (schijnbare) contrast tussen enerzijds de beleidsinspanningen om integratie te bevorderen en de soms beperkte resultaten die behaald worden, maakt duidelijk dat er nood is aan een objectieve manier om beleidsbeslissingen te onderbouwen en te evalueren, zodat bijgestuurd kan worden en middelen zo efficiënt mogelijk kunnen worden ingezet.

Voorliggende conceptnota kadert in een breder project dat tot doel heeft om het integratiebeleid 'evalueerbaar' en 'opvolgbaar' te maken. Voortbouwend op een kader ontwikkeld door Gonzalez Garibay en De Cuyper (2013) werd een aanpak uitgetekend om dit te realiseren en dit via de volgende drie stappen:

1. Bestaande instrumenten in kaart brengen (= beleidsmonitoring). Dit is noodzakelijk omdat het beleid een grote complexiteit kent: het gaat zowel om eerste- als tweedelijnsdienstverlening, er zijn verschillende doelgroepen, er zijn maatregelen op lokaal en bovenlokaal niveau etc. Dit was dan ook de eerste stap in de onderzoeksopdracht. Via een aantal beschrijvende fiches werd het instrumentarium in kaart gebracht.
2. Kerndoelstellingen van het beleid operationaliseren en meten om zo evoluties te kunnen monitoren (= monitoring beleidsdoelen). Deze stap was op zijn beurt noodzakelijk omdat de doelstellingen zoals omschreven in het decreet onvoldoende zijn uitgewerkt. Ze zijn conceptueel te weinig helder, waardoor ook een goede operationalisering ervan ontbreekt. De tweede stap in het onderzoek was dan ook het definiëren van wat nu precies onder de centrale beleidsdoelstellingen moet worden verstaan. Een voorwaarde hiervoor was het vinden van consensus onder de verschillende stakeholders. Daaraan werd dan een voorstel gekoppeld van mogelijke indicatoren om zo evoluties in beleidsdoelstellingen te kunnen monitoren.
3. In een derde stap tot slot werd nagegaan hoe de beleidsinstrumenten gerelateerd zijn aan de doelstellingen van het beleid (= beleidsevaluatie). Ook hier werd een voorstel gedaan van mogelijke effectindicatoren om te meten of de instrumenten daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van de beleidsdoelstellingen.

Het voorliggende rapport sluit aan bij de tweede stap in dit onderzoek, met name het operationaliseren van kerndoelstellingen van het integratiebeleid en focust meer bepaald op toegankelijkheid van voorzieningen. (De conceptualisering en operationalisering van de andere kerndoelstellingen zijn terug te vinden in deelrapporten 2, 3 en 4.).

Het voorliggende rapport sluit aan bij stap 1 en stap 3 van het onderzoek, met name een omschrijving van de beleidsinstrumenten en interventielogica's. De resultaten van stap 2 zijn terug te vinden in 4 afzonderlijke deelrapporten, zij omvatten de operationalisering van de kerndoelstellingen van het integratiebeleid. Het voorliggende rapport omvat eveneens een geïntegreerd overzicht van bevindingen en aanbevelingen op basis van de 5 deelrapporten.

1.2 Plan van aanpak

In totaal hebben we acht beleidsinstrumenten en hun link met de beleidsdoelstellingen geanalyseerd. Concreet gaat het om volgende instrumenten:

- Integratiewerk;
- Juridische dienstverlening;
- Taalbeleid;
- Taalpromotie;
- Sociaal tolken en vertalen;
- Inburgering;
- Regierol NT2;
- Horizontaal integratiebeleid.

Om de instrumenten te beschrijven en de interventielogica's te schetsen werd in een eerste stap het instrumentarium in kaart gebracht via beschrijvende fiches. Voor deze fiches baseerden we ons op het 'werkblad beschrijving interventies' dat door Movisie¹ werd ontwikkeld om (effectieve) interventies in kaart te brengen.² De uiteindelijke fiches bevatten telkens basisinformatie over het instrument, meer bepaald:

- De decretale bepalingen m.b.t het instrument;
- De doelstelling van het instrument;
- Een omschrijving van de doelgroep;
- Een beschrijving van de aanpak en concrete activiteiten die ondernomen worden om het doel te bereiken. Bedoeling was niet om een gedetailleerde omschrijving te geven van activiteiten maar wel een algemeen beeld te schetsen van wat er gedaan wordt en hoe dit gedaan wordt;
- Een omschrijving van de centrale actoren bij uitvoering;
- De input in termen van personeelsinzet;
- De indicatoren die aanwezig zijn om het instrument te monitoren;
- De output in termen van aantal opgezette programma's, acties, bereikte personen, etc.;

Deze fiches werden veelal 'on desk' ingevuld op basis van beschikbare documenten en contacten met zowel het beleid als uitvoerende actoren. Voor een aantal instrumenten werden ook face-to-face interviews afgenomen van experts binnen de agentschappen. Dit leidde tot 'draft fiches'.

In een volgende stap werden via workshops de fiche telkens afgetoetst en een 'interventielogica' opgemaakt. Daarbij werd vertrokken van de activiteiten/acties die in de fiches werden opgelijst. Op

1 Movisie is een Nederlands kennisinstituut voor "een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken", zie www.movisie.nl

2 <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-05/databank-werkblad-beschrijving-interventie.pdf>

deze workshop werden telkens vertegenwoordigers/experten van de drie agentschappen I&I uitgenodigd, samen met ABB, en afhankelijk van het instrument ook andere uitvoerende partners (zoals het Huis van het Nederlands, vzw De Rand of Brussel Onthaal vzw).

Om de interventielogica op te stellen werd gebruik gemaakt van de techniek van “logische modellering”. Het resultaat van de toepassing van deze techniek, het logische model of de interventielogica, geeft het veranderingsmodel/effectmodel voor het gegeven beleidsinitiatief schematisch weer (zie De Peuter: 2007:21). Dit model beschrijft de beoogde causale keten van het beleidsinstrument. Daarbij wordt vertrokken van de output van het instrument over tussenliggende variabelen naar de beoogde beleidsresultaten of effecten. Dit *logic model* of veranderingsmodel is m.a.w. de schematische neerslag van de redenering die achter een beleidsinstrument zit. Op het einde van de causale keten is het de bedoeling de link te leggen met één of meerdere centrale doelstellingen van het beleid met name toegankelijkheid van voorzieningen, participatie, actief en gedeeld burgerschap en/of sociale cohesie.

Het is belangrijk om te benadrukken dat hoe verder men in de causale keten gaat, hoe minder makkelijk het wordt om het verband te leggen tussen output en de effecten; m.a.w. niet elke stap in de veranderingstheorie valt volledig binnen de eigen controlesfeer; hoe meer men ‘rechts’ gaat in het schema hoe minder invloed het instrument kan uitoefenen op het resultaat of anders gesteld hoe minder men verantwoordelijk kan worden gesteld voor het al dan niet bereiken van de centrale doelstellingen van het beleid.

Tijdens de workshop werd zoveel mogelijk consensus nagestreefd. Het eigenlijke resultaat van de workshop werd vervolgens, samen met de fiches, telkens nog eens teruggekoppeld naar de deelnemers om er zeker van te zijn dat alle partners achter het eindresultaat kunnen staan. In dit opzicht kunnen we stellen dat de documenten in het rapport gevalideerd werden door de sector. Deze oefening bleek echter niet altijd evident omdat men niet in alle agentschappen op dezelfde lijn zit m.b.t. de invulling van de instrumenten in de praktijk en er ook over de wijze waarop deze instrumenten tot de uiteindelijke doelstellingen moeten leiden niet altijd eensgezindheid was. Uiteindelijk werd een consensus bereikt voor alle instrumenten. Belangrijk is ook om te vermelden dat we als onderzoeker in de eerste plaats een faciliterende rol hebben opgenomen. Het ‘eigenaarschap’ van de logische modellen ligt bij de deelnemers aan de workshops en dus bij de (vertegenwoordigers van de) Agentschappen I&I en het beleid. Als onderzoeker hebben we dus niet zelf het model ingevuld maar via een aantal aanzetten getracht om samen met de stakeholders de logica van het beleid in kaart te brengen, zoals het gezien wordt door beleidsmakers en uitvoerende actoren. Een knelpunt in dit verband is dat doorheen de workshops meermaals bleek dat er soms een verschil is tussen ‘hoe het instrument er zou moeten uitzien’ en wat haalbaar is in de praktijk. Het was geen evidente oefening om hiermee om te gaan in het uittekenen van de interventielogica. Er werd voor gekozen om hierin een middenweg te bewandelen, door zo dicht mogelijk aan te leunen bij de wijze waarop het instrument werd begrepen en hoe men het invulling *probeert* te geven. We nemen dus het streefdoel op het veld als uitgangspunt en koppelden daar de effecten aan, ook al komt dit soms niet helemaal overeen met de implementatierealiteit: zo kunnen bepaalde maatregelen, initiatieven,... bijvoorbeeld in mindere mate voorzien worden omwille van tekort aan middelen, maar heeft men wel de betrachting dit te organiseren.

Nadat de interventielogica’s werden opgemaakt en gevalideerd, werden tot slot in een laatste stap indicatoren gekoppeld aan de verschillende tussenliggende variabelen in de interventielogica’s, en dit met het oog op een beter opvolgbaar integratiebeleid. De indicatoren werden voorgesteld door de onderzoekers. Het gaat hierbij om een aanzet; in tegenstelling tot de instrumentbeschrijvingen en interventielogica’s zijn de voorgestelde indicatoren niet het resultaat van een interactief proces met de stakeholders.

Eerst groepeerden we per instrument de effecten in kerncomponenten, zoals kennis en inzicht, gedrag, attitudes, aanbod, gebruik, kwaliteit, efficiëntie. De reden hiervoor is dat de keuze voor de indicator, de observatie-eenheden, de methode, ... gerelateerd is aan wat men precies wil meten. Per component geven we een overzicht van de effecten die eronder vallen. De invulling van deze categorieën is afgestemd op de aard van het instrument (faciliterend of voorwaardenscheppend, actiegericht, gericht op organisaties of rechtstreeks op de doelgroep, algemeen of specifiek, complexer of eenvoudiger, ...) en dus verschillend over de instrumenten heen. Vervolgens doen we een aantal suggesties naar types van vragen, de onderzoeksmethode en de onderzoekseenheden op wie de bevraging/meting zou moeten betrekking hebben. Let wel: het betreft geen exhaustief overzicht van indicatoren; deze zijn vooral bedoeld zijn om inzicht te geven in wat en hoe men zou kunnen meten. Als de maatregel daadwerkelijk wordt geëvalueerd, is het aan de evaluator die de desbetreffende maatregel op zijn effectiviteit zal evalueren om dit verder uit te werken, rekening houdend met de wensen van de opdrachtgever. Van belang hierbij is dat, indien men daadwerkelijk causaliteit wil aantonen en dus het effect van de ene indicator op de andere wil nagaan, het essentieel is dat de gepaste analysetechniek gekozen wordt, uitgaande van de beschikbare data en het gewenste niveau van bewijskracht. Voor een overzicht van dergelijke analysetechnieken verwijzen we naar De Rick e.a. 2016; om meer zicht te krijgen op types van bewijskracht verwijzen we naar het concept van de 'effectiviteitsladder' die reeds in het evaluatiekader van het I&I beleid werd opgenomen (zie Gonzalez Garibay & De Cuyper 2013 & 2018).

1.3 Leeswijzer

In de opbouw van het rapport volgen we de logica van de onderzoeksstappen en hebben we geopteerd om voor elk beleidsinstrument eerst een beschrijving te geven, vervolgens de interventielogica te schetsen en af te sluiten met een aanzet tot het definiëren van effectindicatoren. We sluiten dit rapport af met een samenvattende coherentieanalyse.

2 | Integratiewerk

2.1 Beschrijving

2.1.1 Omschrijving beleidsinterventie in het decreet

“Integratiewerk” wordt in artikel 45 van het integratiedecreet omschreven als “een consistent en structureel geheel van maatregelen, op maat en afgestemd op de vraag van de klant om (1) op organisatieniveau de organisatiestructuur, het beleid en de toegankelijkheid van de dienstverlening beter af te stemmen op de gevolgen van migratie in de samenleving en (2) het integratiebeleid op Vlaams, regionaal en lokaal niveau te ondersteunen.”

Om bovenstaande te realiseren kunnen integratiewerkprojecten en integratiewerkacties worden opgezet.

2.1.2 Doelstellingen

Hoofddoelen: het ondersteunen van organisaties en verenigingen in het beleidsmatig omgaan met de veranderende bevolkingssamenstellingen ten gevolge van migratie.

HIVA: Hoewel de link wordt gelegd tussen ‘integratiewerk’ en alle finale beleidsdoelstellingen: sociale cohesie, toegankelijkheid, participatie en actief en gedeeld burgerschap, lijkt vooral de nadruk te worden gelegd op het verhogen van toegankelijkheid in de memorie van toelichting en de diverse visieteksten rond integratiewerk.

2.1.3 Doelgroep

Primaire doelgroep

De primaire doelgroep zijn ‘organisaties’. Deze worden in het uitvoeringsbesluit omschreven als “lokale besturen, diensten en voorzieningen en organisaties en verenigingen”.

In het decreet wordt dit niet verder gespecificeerd. In de praktijk zien we dat de accenten die worden gelegd verschillen per agentschap. Atlas focust voornamelijk op de non- en social profit en op het lokaal bestuur, I&I Vlaanderen focust op lokale besturen en organisaties met lokale besturen als prioritaire partner, de visie op welke organisaties de focus zijn van In-Gent is in volle ontwikkeling. Atlas focust expliciet niet op for profit bedrijven (uitzonderingen worden bekeken wanneer bedrijven in een ruim samenwerkingsverband zitten met andere activeringsactoren zoals VDAB of Sociale dienstverlening (voormalige OCMW), de visie van de overige twee agentschappen hierop is (nog) niet duidelijk.

Opvallend is dat In-Gent ook nieuwkomers als doelgroep naar voor schuift binnen het integratiewerk en meer specifiek de acties die tot doel hebben de maatschappelijke participatie te bevorderen van nieuwkomers zoals bijvoorbeeld buddyprojecten. Ook Atlas en I&I Vlaanderen stellen dergelijke projecten/initiatieven te hebben, maar deze vallen niet onder de noemer ‘integratiewerk’.

2.1.4 Beschrijving

a) Aanpak

Integratiewerk is dus een omvattende term met als doel organisaties om te leren gaan met diversiteit en dit via verschillende soorten instrumenten en methodieken, gaande van een projectmatige begeleiding van organisaties, tot het aanbieden van vormingen, studiedagen of het ondersteunen van de uitbouw van een lokaal integratiebeleid.

De concrete activiteiten die worden ontwikkeld staan niet in het decreet of de memorie van toelichting omschreven, wel dat het een omvattende term is voor een veelheid van verschillende soorten instrumenten en methodieken. Op basis van een aangeleverde informatie van de agentschappen, kunnen we volgende clusters van activiteiten onderscheiden:

- Info en -adviesverstrekking aan organisaties rond diversiteit. Dit kan gaan om het verstrekken van info via bv. studiedagen, face-to-face gesprekken, maar ook via publicaties, werksessies (AGII) als om één op één adviesverstrekking. Het betreft telkens korte gerichte interventies.
- Deelname aan stuurgroepen en netwerken. Wat betreft de deelname aan stuurgroepen gaat het zowel om de rol van ‘expert’ als om het onder de aandacht brengen van diversiteit.
- vormingen rond diversiteit. Hierbij wordt een opdeling gemaakt tussen ‘open aanbod’ en ‘aanbod op maat’. Het open aanbod gaat dan onder meer om ‘effectief reageren op discriminerende uitspraken’, ‘verbinden in diversiteit’, ‘referentiekader en interculturele communicatie’, ‘toegankelijk schrijven’, vormingen rond actief omgaan met diversiteit in sportclubs, diversiteit op de werkvloer... Daarnaast is ook een aanbod op maat van organisaties mogelijk.
- Begeleiding van organisaties in het omgaan met diversiteit, dit wordt ook ‘*procesbegeleiding*’ genoemd. Omdat deze noemer niet dezelfde lading dekt in de verschillende agentschappen noemen we dit ‘begeleiding van organisaties in het omgaan met diversiteit’. Belangrijk is dat het hierbij om projecten gaat die een duurzame verandering *binnen* de organisatie willen teweegbrengen. Het gaat vaak om langerdurende trajecten met organisaties die ook bereid zijn tot een duurzaam veranderings-traject.
- Leer- en coachingstrajecten die verschillende organisaties samen in een lerend netwerk bijeenbrengen om ervaringen uit te wisselen. Dit wordt aangevuld met individuele ondersteuning op maat. Deze leer- en coachingstrajecten worden enkel als instrument ingezet door I&I Vlaanderen.
- Projectmatig werk of het ontwikkelen van methodieken en instrumenten voor uitdagingen die gedetecteerd worden in de samenleving m.b.t. het samenleven in diversiteit. Onder deze cluster vallen ook projecten die opgezet worden met gemeenten om samenlevingsproblemen in de betreffende gemeente op te lossen, denken we bijvoorbeeld aan radicalisering, samenlevingsproblemen en uitdagingen in bepaalde wijken etc. De agentschappen zijn hierbij meestal geen actor maar helpen bij het ontwikkelen van methodieken/tools/handvatten of geven advies aan organisaties om samenlevingsproblemen op te lossen. Het verschil met ‘begeleiding van organisaties in het omgaan met diversiteit’ zit hem in het feit dat het bij dit laatste om interne processen gaat binnen de organisatie.
- Acties gericht op het individu. Vanuit In-Gent werd er op gewezen op de acties die specifiek op nieuwkomers zijn gericht en die tot doel hebben hun maatschappelijke participatie te bevorderen zoals bijvoorbeeld buddywerkingen ook onder ‘integratie’ vallen binnen hun werking. Vanuit de andere agentschappen wordt gesteld dat men ook dergelijke type acties en werkingen heeft, maar dat dit niet onder ‘integratiewerk’ valt, gezien integratiewerk zich eerder richt op de organisaties en niet op individuen. Naar deze cluster van maatregelen wordt in het decreet gerefereerd als ‘secundair traject inburgering’. Op deze cluster van maatregelen zijn we niet dieper ingegaan.

2.1.5 Uitvoerende organisaties/partners

a) Centrale actoren bij de uitvoering

Agentschap integratie en inburgering Vlaanderen

Atlas

In Gent

2.1.6 Input – financiering

In totaal staan er ongeveer een 90 tal VTE's in voor het instrument 'integratiewerk' in Vlaanderen zoals het decretaal werd omschreven. Let wel, deze aantallen bevatten enkel 'uitvoerende' medewerkers; staffuncties en ondersteunende functies konden niet gealloceerd worden aan specifieke deel-taken en werden daarom niet opgenomen.

2.1.7 Output

Vanuit het agentschap I&I wordt de output systematisch bijgehouden. Zij houden onder meer het aantal acties bij, het type werkvorm, het aantal deelnemers, het type organisatie enz. Ook Atlas houdt cijfers bij, maar heeft voorlopig nog geen goed uitgebouwde rapportage tool. Vanuit In-Gent kregen we geen info over de data die worden bijgehouden.

Er kan bijgevolg dus enkel gerapporteerd worden over de output binnen het agentschap I&I Vlaanderen. In totaal gaat het om 930 verschillende acties binnen het agentschap I&I Vlaanderen. Het merendeel van de acties waren gericht op lokale besturen (500) dan onderwijs (200), 130 op werk en 100 op welzijn. Het aantal verschillende organisaties die werden bereikt met de acties kon niet worden afgeleid.

2.2 Interventiologica 'integratiewerk'

2.2.1 Beschrijving van de interventiologica

In wat volgt beschrijven we de interventiologica van de hierboven opgesomde instrumenten.

De pijler **advies en inforestrekking rond diversiteit**: dit kan zowel bestaan uit inforestrekking (actief of passief), werksessies (AGII) als om de meer klassieke expertisedeling bij het beantwoorden van vragen rond diversiteit. De logica van deze instrumenten loopt langs twee lijnen:

- Het advies of de inforestrekking draagt ertoe bij dat de vraag van de organisatie wordt beantwoord en men verder kan met het opzetten/verderzetten ... van de actie rond diversiteit.
- Een tweede logica is dat door de info- of adviesverstrekking de organisatie zich meer bewust wordt van de uitdaging die diversiteit met zich meebrengt en daar zelf actie rond onderneemt en/of beroep doet op een externe organisatie om actie te ondernemen.

Concreet houdt dit bijvoorbeeld in dat een gemeente bij het lezen van een publicatie rond het bevorderen van sociale cohesie zelf actie gaat ondernemen, een organisatie na een adviesgesprek besluit om een procesbegeleiding op te starten of een ambtenaar die zicht wil krijgen op de diversiteit in zijn gemeente advies krijgt over hoe hij dit moet aanpakken en hiermee aan de slag gaat ... De actie die wordt ondernomen hangt af van de vraag die een organisatie stelt. Dit is een verhoopt effect maar hier is geen enkele controle over. Het advies beperkt zich tot een advies en houdt geen verdere opvolging in.

De pijler **deelname aan stuurgroepen en netwerken**: de effecten hangen af van de verschillende functies die men vervult in diverse stuurgroepen. Het kan gaan om een expertfunctie en dan is het verhogen van kennis en inzicht van de deelnemers aan de stuurgroep het beoogde effect. Het effect kan ook zijn dat door het onder aandacht brengen van het samenleven in diversiteit en zijn gevolgen de doelgroep wordt ‘meegepakt’ in het beleid om zo uiteindelijk tot een ‘diversiteitsreflex’ te komen die dan op zijn beurt leidt tot het mainstreamen van diversiteit/een inclusief beleid. Daarnaast is de verandering die men teweeg wil brengen door deelname aan stuurgroepen/te netwerken het verhogen van slagkracht, onder meer naar het beleid toe, om zo meer impact te hebben. Door de deelname aan stuurgroepen en netwerken kan men immers gemakkelijker de krachten bundelen om samen een punt te maken, een probleem op de agenda te krijgen,... en zo meer gehoor te krijgen of impact te vergroten. Daarnaast is het zo dat deelname aan netwerken ook een manier is om ervaring uit te wisselen en van anderen te leren en de vinger aan de pols te houden.

De pijler **vorming rond diversiteit**:

- Een eerste verandering die met de vormingen wordt beoogd, is het feit dat men inzicht/kennis verwerft in het samenleven in diversiteit. Het gaat daarbij niet puur om de kennis maar ook om het verwerven van inzicht. Een voorbeeld hiervan is inzicht krijgen in het eigen referentiekader en het besef dat er meerdere referentiekaders zijn.
- Dit zou moeten leiden tot een verandering in attitudes die kan worden omschreven als **‘openstaan voor verschil’** en een verandering in vaardigheden die kan omschreven worden als het **‘verhogen van interculturele competenties’**.
- Dit leidt er dan weer toe dat het personeel binnen een organisatie beter uitgerust is om met personen van buitenlandse herkomst om te gaan of anders gesteld tot competentere medewerkers, wat dan op zijn beurt weer leidt tot een meer toegankelijke organisatie.

Vormingen worden zowel in een open aanbod als op maat georganiseerd. Bovenstaande interventielogica geldt voor het gesloten aanbod. Ook in het open aanbod hoopt men dergelijke verandering te realiseren, namelijk dat organisaties versterkt worden in het omgaan met de uitdagingen die migratie met zich meebrengt, maar de kans dat deze effecten worden bereikt is kleiner door de aard van de vorming. Een verandering die specifiek beoogd wordt met het open aanbod is daarnaast dat er een besef groeit dat er een behoefte is binnen de organisatie om te werken rond ‘openstaan voor verschil’ en interculturele competenties. Door personeelsleden aan de vormingen te laten deelnemen, hoopt men dat de informatie doorstroomt in de organisatie, dat de personeelsleden een soort ‘ambassadeurs’ worden waardoor de kritische massa om te werken rond diversiteit binnen de organisatie vergroot. Dit effect wordt niet toegeschreven aan een vorming op maat, omdat het feit dat de organisatie de vraag stelt om een vorming te organiseren al wijst op een zeker draagvlak.

Een vierde pijler is de **‘begeleiding van organisaties in het omgaan met diversiteit’**: een eerste stap in de begeleiding van de organisaties is de beginsituatie in kaart brengen. Door het verhogen van inzicht, worden de noden duidelijk geïdentificeerd en verhoogt het draagvlak in de organisatie. Dit zorgt op zijn beurt voor een duidelijk doel. Voorgaande beschouwen we eerder als ‘activiteiten’ en niet zozeer als effecten van de procesbegeleiding. De effecten die worden nagestreefd volgen enerzijds de logica die werd opgebouwd m.b.t. vorming en leiden tot competentere medewerkers. Een bijkomend effect dat wordt nagestreefd is duurzame verandering op organisatieniveau, het gaat dan zowel om veranderingen in de structuur van de organisatie (intern) als aan het eigenlijke aanbod naar de klant toe. Meer specifieke effecten hiervan zijn dat het aanbod beter zal zijn afgestemd op de (diverse) doelgroep, er een diverser personeelsbestand is en men beter omgaat met diversiteit op de werkvloer.

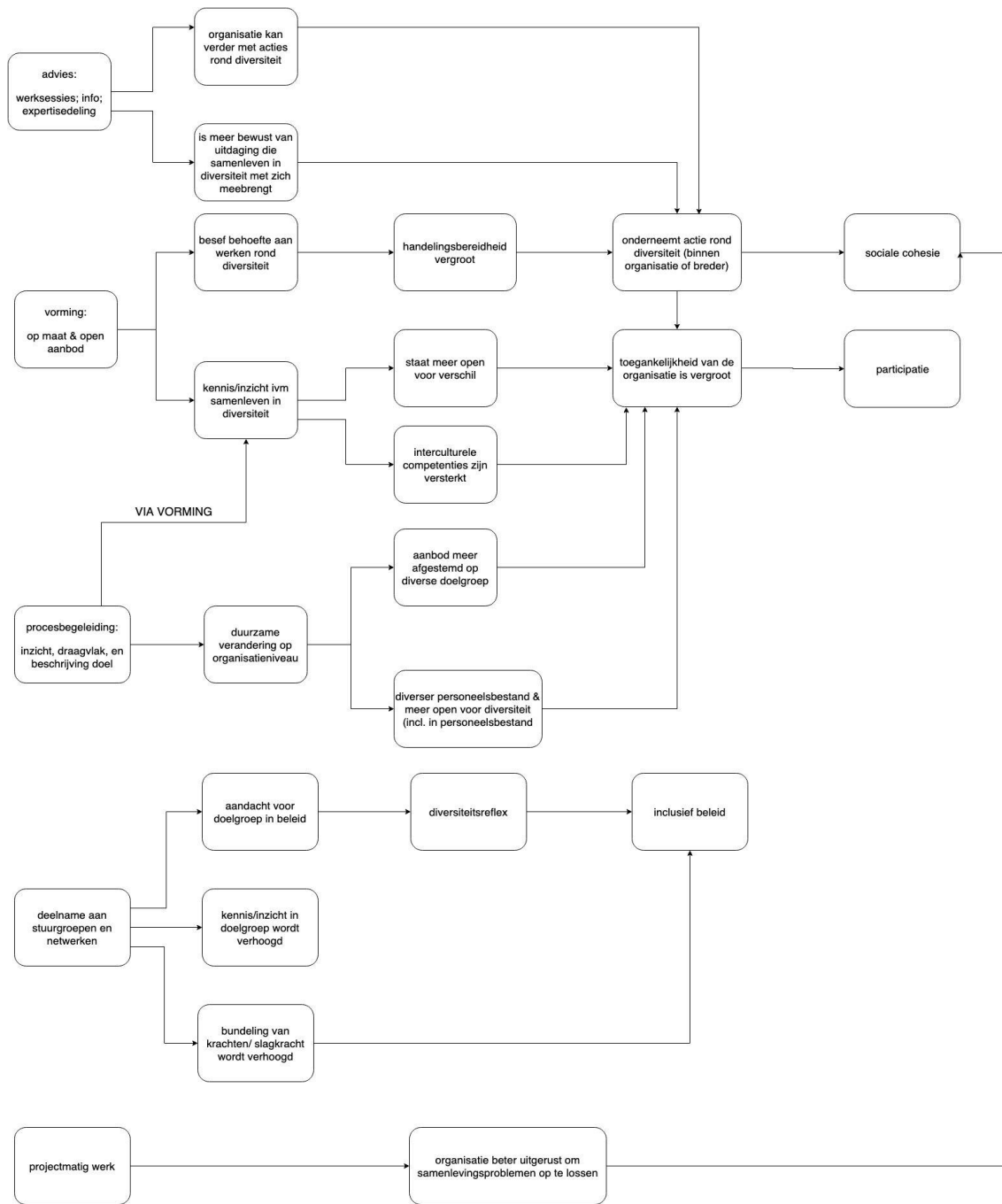
2.2.2 Bilan voor de vier integratiedoelstellingen

Een belangrijke doelstelling van integratiewerk is het verhogen van de **‘toegankelijkheid’ van organisaties die men ondersteunt**. Integratiewerk richt zich in de eerste plaats tot organisaties en de verwachting is dat integratiewerk bijdraagt tot de toegankelijkheid van organisaties door aanpassingen binnen het aanbod, de structuur van de organisaties, competenties van de medewerkers, ...

Er kan ook een bijdrage verwacht worden aan de andere integratiedoelstellingen, maar dit verloopt dan in de eerste plaats via toegankelijkheid als doelstelling. We zien vooral een link met **participatie**. Door de selectieprocedures van organisaties aan te passen, krijgen bijvoorbeeld meer personen kans om uitgenodigd te worden op selectiegesprekken en kan dit mogelijk leiden tot een verhoogde arbeidsmarktparticipatie. Hetzelfde geldt voor andere domeinen waarbij bijvoorbeeld drempelverlagend wordt gewerkt in sportclubs, de cultuursector, etc. ervoor kan zorgen dat de participatie van de doelgroep groter wordt.

Met sociale cohesie zien we een link en meer specifiek dan de adviesvertrekking, ondersteuning van organisaties en in bepaalde gevallen mee organiseren van acties rond diversiteit die niet organisatie-intern zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een gemeentebestuur dat door het agentschap geadviseerd wordt over hoe ze acties moeten opzetten om de samenhang in de buurt te bevorderen.

Ook met actief en gedeeld burgerschap zien we een link via het ‘projectmatig werk’ waarbij er projecten kunnen zijn die inzetten op actief en gedeeld burgerschap, zoals bv. Demoklap in het Antwerpse waarbij men invulling tracht te geven aan ‘omgaan met diversiteit’ in scholen binnen hun opdracht rond actief burgerschap. De indruk bestaat wel dat het aantal projecten dat specifiek op actief en gedeeld burgerschap inspeelt, eerder beperkt is.



2.3 Indicatoren

2.3.1 Kerncomponenten en -elementen uit de interventielogica

1. Kennis- en inzichtcomponent

- De organisatie is zich meer bewust van de uitdaging die samenleven in diversiteit met zich meebrengt
- Professionals beseffen dat het nodig is om te werken rond diversiteit
- Professionals staan meer open voor verschil
- Professionals verwerven kennis en inzicht in verband met samenleven in diversiteit
- De handelingsbereidheid wordt groter

- Organisatie kan verder met acties rond diversiteit
 - De interculturele competenties zijn versterkt
 - Er is aandacht voor de doelgroep in beleid
 - De kennis/het inzicht in de doelgroep wordt verhoogd
 - Krachten worden gebundeld
 - Diversiteitsreflex
2. Gedragscomponent
 - De organisaties ondernemen actie rond diversiteit (binnen de actie of breder)
 3. Aanbodscomponent
 - De toegankelijkheid van de organisaties wordt groter
 - Het aanbod is meer afgestemd op de doelgroep
 - Er is een diverser personeelsbestand en de personeelsleden staan meer open voor diversiteit

2.3.2 Meting

2.3.2.1 Kennis- en inzichtsc component

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<p>Impact van deelname aan stuurgroepen en netwerken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke rol vervult men? (informatie, advies, beslissen, connecteren, ...) - Welke thema's komen aan bod? - Op welke maatregelen/beslissingen heeft men impact heeft gehad? - Welke samenwerkingen zijn ontstaan? - Is er een impact op vraag naar begeleiding/deelname aan vorming - Welke impact heeft deelname gehad op de eigen werking? <p>□</p> <p>Tevredenheid over de begeleiding/vorming</p>	Kwalitatieve bevraging	Vertegenwoordigers in de stuurgroepen/netwerking
<p>Relevantie</p> <p>Volledigheid</p> <p>Accuraatheid</p> <p>Toepasbaarheid</p> <p>Beschikbaarheid van begeleiding/vorming</p> <p>Kennis, inzicht en vaardigheden na vorming</p>	Gestandaardiseerde vragenlijst kort na afloop van de begeleiding/vorming (1 à 3 maanden)	Begeleide organisaties Of Deelnemers aan de vorming
<p>Kennis en inzicht in de doelgroep</p> <p>Belang dat men hecht aan een diversiteitsaanpak</p> <p>Besef van het belang van samenwerking</p> <p>Interculturele competenties van de professionals</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op affectief niveau (emoties) - Op gedragsniveau (interactie) - Op cognitief niveau (kennis en begrip) - Op identiteitsniveau <p>Ondernomen actie na de begeleiding/vorming</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heeft de organisatie knelpunten gedetecteerd in de eigen werking? - Zijn er doelen gesteld/een actieplan opgemaakt? - Zijn er middelen vrijgemaakt (geld, tijd, accommodatie, instrumenten)? - Zijn er verantwoordelijken en uitvoerders aangeduid? - Is diversiteit een transversaal aandachtspunt binnen de organisatie? 	<p>Vragen gerelateerd aan de inhoud van de vorming</p> <p>Gestandaardiseerde bevraging aan de hand van gevalideerde instrumenten</p>	Deelnemers aan de vorming
	Gestandaardiseerde vragenlijst kort na afloop van de begeleiding/vorming (1 à 3 maanden)	Begeleide organisaties Of Deelnemers aan de vorming

2.3.2.2 Gedragscomponent

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<p>Ondernomen actie na de begeleiding/vorming</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heeft de organisatie knelpunten gedetecteerd in de eigen werking? - Zijn er doelen gesteld/een actieplan opgemaakt? - Zijn er middelen vrijgemaakt (geld, tijd, accommodatie, instrumenten)? - Zijn er verantwoordelijken en uitvoerders aangeduid? - Is diversiteit een transversaal aandachtspunt binnen de organisatie? 	<p>Gestandaardiseerde vragenlijst kort na afloop van de begeleiding/vorming (1 à 3 maanden)</p>	<p>Begeleide organisaties Of Deelnemers aan de vorming</p>

2.3.2.3 Aanbodscapient

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<p>Bereik van het aanbod</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal bereikte personen uit de doelgroep, vergeleken met de situatie vroeger - Tevredenheid van de bereikte personen uit de doelgroep over het aanbod 	<p>Analyse van administratieve gegevens of periodieke peiling</p> <p>Tevredenheidsbevraging</p>	<p>De organisaties</p> <p>De personen uit de doelgroep</p>
<p>Diversiteit binnen de aanbiedende organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal personeelsleden van buitenlandse herkomst 	<p>Personeelsgegevens</p>	<p>De organisaties</p>

2.3.2.4 Gebruik van monitoringgegevens

De data die verzameld worden in functie van de monitoring hebben geen betrekking op de kennis- en inzichtscapient, noch op de gedragscapient. Er zijn wel monitoringgegevens die gebruikt kunnen worden voor het in kaart brengen van de aanbodscapient.

3 | Juridische dienstverlening

3.1 Beschrijving

3.1.1 Omschrijving in het decreet

Het integratiedecreet kent twee taken toe aan de juridische dienstverlening inzake vreemdelingenrecht en internationaal privaatrecht, met name 1) “de ontwikkelingen op andere beleidsniveaus volgen en expertise opbouwen als die een vertaling vereisen naar het Vlaamse beleid”, en 2) “ondersteuning bieden aan voorzieningen, organisaties en openbare besturen”.

Juridische dienstverlening wordt in het decreet beschouwd als een kerntaak van het inburgerings- en integratiedecreet³. Juridische dienstverlening wordt in het decreet ook vernoemd als één van de instrumenten in functie van “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.”

Artikel 19, 8° van het Decreet bepaalt dat de onafhankelijkheid en kwaliteit van de juridische dienstverlening moeten worden gegarandeerd.

3.1.2 Doel van juridische dienstverlening

Volgende doelen worden onderscheiden:

- **Expertise** in het vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht **ontwikkelen en toegankelijk en toepasbaar maken**;
- Maatschappelijke actoren **ondersteunen** en stimuleren om de specifieke rechtspositie van vreemdelingen te **erkennen en juist toe te passen** en om er constructief mee om te gaan.

3.1.3 Doelgroep

De primaire doelgroep zijn besturen, maatschappelijke voorzieningen en organisaties in Vlaanderen en Brussel.

Hierbij gaat het meer specifiek over de maatschappelijke actoren en instanties die in contact komen met de rechtspositie van vreemdelingen (doordat ze met vreemdelingen in contact komen, of met issues te maken hebben die daar een antwoord op moeten vinden). Actoren die gewoon ‘interesse’ hebben maar de kennis niet nodig hebben bij de uitvoering van hun taken behoren niet tot de doelgroep. Beleidsverantwoordelijken horen ook tot de doelgroep.

Concreet betreft de primaire doelgroep in de eerste plaats instanties die *vaak in aanraking* komen met de materie zoals gemeentelijke vreemdelingendiensten, bevoegde administraties en kabinetten,

³ Het is volgens artikel 17, tweede lid van het decreet een kerntaak van het EVA. In uitvoering van artikel 25 van het decreet is het bij Besluit van de Vlaamse Regering van 21 maart 2014, zoals andere kerntaken, een opdracht van de lokale besturen in de steden Antwerpen en Gent.

eerstelijns hulpverleners (in OCMW's, opvangstructuren, CAW's) en advocaten, maar ook andere voorzieningen, organisaties en besturen die *af en toe in aanraking* komen met de materie (bv. werkgevers, verenigingen, vrijwilligersorganisaties, allerlei maatschappelijke actoren en sectoren). De werking van het infopunt verblijf en rechtspositie van Atlas is specifiek gericht op actoren binnen de stad Antwerpen.

Wat vormingen en begeleidingen betreft (zie verder) is de doelgroep beperkt tot de bovenvermelde actoren. Voor publicaties, helpdeskadvies en juridische permanentie vormen particulieren (zowel vreemdelingen als burgers die hen willen ondersteunen) een randdoelgroep.

Een groep die tot hiertoe niet aan bod kwam, maar ook tot de doelgroep behoort, zijn personen zonder wettig verblijf. Zowel het Agii als Atlas besteden aandacht aan deze doelgroep.

3.1.4 Beschrijving van de interventie⁴

De werking van de Dienst Vreemdelingenrecht en Internationaal Familierecht is op 4 pijlers gestoeld, met name publicaties, helpdeskadvies, vorming, en begeleiding. Atlas (Infopunt) voorziet 'vreemdelingenpermanentie'/helpdeskadvies, vorming en begeleiding (uitwisselen en delen van expertise in lokale netwerken, langdurige samenwerkingsverbanden inzake juridische bijstand).

3.1.4.1 Publicaties

Hierbij gaat het om schriftelijke informatie over vreemdelingenrecht en internationaal familiaal privaatrecht. Deze informatie is aanbodgericht en vrij beschikbaar. Wie een vraag heeft over vreemdelingenrecht of internationaal familiaal privaatrecht kan dus zelf op zoek gaan naar een antwoord via deze bronnen.

De belangrijkste publicaties (of kanalen) in die context:

- Website vreemdelingenrecht.be;
- Elektronische nieuwsbrief vreemdelingenrecht en internationaal familierecht: gespecialiseerde juridische nieuwsbrief over alle ontwikkelingen in de rechtspositie van vreemdelingen. De nieuwsbrief bevat ook een overzicht van de gepubliceerde wetgeving in het Belgisch Staatsblad en het Europees Publicatieblad. De nieuwsbrief verschijnt driewekelijks of maandelijks;
- De Dienst Vreemdelingenrecht en Internationaal Familierecht verzorgt ook het redactiesecretariaat van het Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht;
- Het AgII (Dienst Vreemdelingenrecht en Internationaal Familierecht) heeft ook nog een specifieke opdracht volgens artikel 13 van het BVR van 29/1/2016 om een gedetailleerde brochure voor de doelgroepbepaling van verplichte en rechthebbende inburgeraars ter beschikking te stellen.

Het infopunt (Atlas) heeft geen eigen publicaties, maar geeft als partner en als mede-uitvoerder van de decretale opdracht geregeld input aan de collega's van VIF. Het infopunt heeft ook expertise rond het thema toegang tot gezondheidszorg, net als VIF; er gebeurt inhoudelijke afstemming en het infopunt geeft ook structurele input over dit thema.

3.1.4.2 Helpdeskadvies

Wie een vraag heeft over de juiste toepassing van het vreemdelingenrecht of internationaal familierecht en geen antwoord vindt in de publicaties, kan ook bij de helpdesk terecht, en wordt door een

⁴ Informatie uit dit deel is mede gebaseerd op de "Fiche over doel, producten en klanten van Dienst VIF" van 2/10/2018. Het is een actuele samenvatting van de eerder vermelde conceptnota.

expert te woord gestaan. De helpdesk werkt dus reactief vraaggestuurd. Het gaat om concrete toepassingsgevallen. Zowel VIF als het infopunt verblijf en rechtspositie van Atlas voorzien in een helpdesk. De dienstverlening gebeurt telefonisch; voor internationaal familierecht ook per mail. Bij het infopunt (Atlas) gebeurt dit per telefoon of per mail.

Het infopunt heeft ook een aanbod voor de randdoelgroep, met name de vreemdeling zelf, in de vorm van een juridische permanentie, namelijk de vreemdelingenpermanentie.

Dit gebeurt in een samenwerkingsverband met de commissie juridische bijstand, het bureau voor juridische bijstand, de balie van Antwerpen en een sociaal centrum van sociale dienstverlening.

Het is dus een vorm van juridische dienstverlening, aan de vreemdeling zelf.

Het aanbod Vreemdelingenpermanentie is:

- laagdrempelig;
- gratis en onafhankelijk;
- met onderliggende doelstellingen:
 - de randdoelgroep correct informeren, adviseren en/of doorverwijzen over het ruime vreemdelingenrecht;
 - vinger aan de pols houden, juridische kennis up to date houden, voeling hebben met de praktijk;
 - de kwaliteit van het ondersteunend aanbod verbeteren;
 - knelpunten en drempels detecteren;
 - kwaliteit van de juridische bijstand bewaken en mee realiseren;
 - noodzakelijke contacten met advocatuur hebben, waarnaar we vaak moeten doorverwijzen;
 - toegankelijkheid van voorzieningen voor doelgroep integratiebeleid realiseren.

3.1.4.3 Vorming

Er is een open vormingsaanbod, gespreid over Vlaanderen en Brussel (of Antwerpen voor het infopunt vanuit Atlas). Daarnaast kunnen lokale en bovenlokale besturen en organisaties ook vorming op maat aanvragen. Het vormingsaanbod is gericht op professionals die zich in een (deel)materie van vreemdelingenrecht of internationaal familiaal privaatrecht willen verdiepen of die de opdracht hebben om met het vreemdelingenrecht actief aan de slag te gaan (zoals lokale besturen, OCMW's, caw's). Zowel basisvormingen als gespecialiseerde thematische vormingen worden georganiseerd. Voorbeelden van vormingsthema's in het open aanbod zijn een basisvorming vreemdelingenrecht, een vorming over de sociale rechten van asielzoekers, erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden, en een vorming over de Belgische nationaliteitswetgeving. Het vormingsaanbod wordt omschreven als proactief aanbodgericht (het open aanbod) en reactief vraaggestuurd (vormingen op vraag en op maat).

3.1.4.4 Begeleiding

Bij deze vierde pijler worden verschillende ondersteuningsvormen op maat geboden (zoals overleg, vorming, analyzenota, advies over specifieke casussen, ...). Er zijn drie 'types' begeleidingen, met name organisatiegerichte begeleiding, problematiekgerichte begeleiding, en lerende netwerken.

- *Organisatiegerichte begeleiding*: deze begeleiding gebeurt op maat van specifieke organisaties; de begeleiding wordt afgestemd op de noden van de organisatie. Een voorbeeld is de toegang van asielzoekers tot sportclubs. De Dienst Vreemdelingenrecht en Internationaal Familierecht heeft hierbij ondersteuning geboden aan de hand van een begeleiding aan Sport Vlaanderen, zodat zij op hun beurt de sportfederaties (en op die manier de sportclubs) konden ondersteunen en antwoorden bieden op hun vragen hieromtrent. In feite ondersteunt de Dienst Vreemdelingenrecht en Internationaal Familierecht hierbij een organisatie in een leertraject.

Het Infopunt binnen Atlas doet tot nu toe geen organisatiegerichte begeleidingen.

- *Problematiekgerichte begeleiding*: dit is een begeleiding waarbij verschillende organisaties tegelijk en vaak ook beleidsverantwoordelijken betrokken zijn; hierbij gaat het dikwijls over de kruispunten tussen verschillende deelproblematieken en de onderlinge afstemming hiervan. De Dienst Vreemdelingenrecht en Internationaal Familierecht brengt dan o.m. de expertise in om ervoor te zorgen dat de verschillende betrokken beleidsverantwoordelijken over de nodige informatie beschikken en op die manier overwogen beslissingen kunnen nemen, en zorgt daarbij ook voor ondersteuning van het werkveld die dit moet toepassen. De Dienst Vreemdelingenrecht en Internationaal Familierecht geeft input op basis van expertise over hoe het in elkaar zit en signaleert eventuele problemen (o.a. ook op basis van toepassingsproblemen die via de helpdesk bij hen gesignaleerd worden); het blijft wel aan de beleidsverantwoordelijken om de uiteindelijke beslissing te nemen. Samengevat gaat het hier om beleidsadvies, het ondersteunen van beleidsontwikkeling, en het opnemen van een signaal-functie, en vervolgens het verwerken van de info in het ondersteuningsaanbod van Dienst VIF. Een concreet voorbeeld is de afstemming tussen inburgering, het verblijfsrecht en de nationaliteitswet. Inburgeringsattesten (door Vlaanderen uitgereikt) worden als een mogelijk bewijs beschouwd om aan te tonen dat men aan de voorwaarde van integratie-inspanningen voldoet in het kader van de verblijfswet (federale materie); een vergelijkbare situatie stelt zich voor de nationaliteitswet. Hierbij dient het echter duidelijk te zijn welke inburgeringsattesten (die bovendien doorheen de loop der jaren zijn veranderd) aanvaard kunnen worden als afdoend bewijs, en welke niet. Problematiekgerichte begeleidingen vinden we ook bij het Infopunt terug. Ook het infopunt brengt geregeld verschillende lokale actoren samen vanuit de nood om bepaalde knelpunten te verhelderen en om vanuit haar expertise het werkveld te ondersteunen om bepaalde problemen samen op te lossen, of minstens een advies te formuleren. Een goed voorbeeld is een structureel overleg (werkgroep) met verschillende Antwerpse actoren rond het thema van patiënten zonder ziekteverzekering.
- *Lerende netwerken*: hierbij gaat het om expertisenetwerken rond een specifiek thema waar men aan deelneemt om expertise te delen en het werkveld te ondersteunen. Ook structurele samenwerkingen horen hieronder thuis. Zowel de dienst VIF als het infopunt van Atlas doen dit. De lerende netwerken of expertisenetwerken impliceren een uitwisseling van informatie in verschillende richtingen; men verkrijgt op deze momenten als dienst ook zelf actuele informatie over ontwikkelingen inzake vreemdelingenrecht en internationaal familierecht, en men kan zelf vragen stellen als er knelpunten of onduidelijkheden zijn (bijvoorbeeld inzake recent gepubliceerde wetgeving). De informatie die op die manier wordt verkregen (door VIF of het infopunt), wordt vervolgens ook doorgegeven via publicaties en helpdeskadvies.

3.1.4.5 Studiewerk

Fundamenteel bij juridische dienstverlening is de centralisatie, ontwikkeling en actualisering van kennis, om de kennis vervolgens te kunnen delen. Een minder zichtbare, maar eveneens belangrijke activiteit van juridische dienstverlening is daarom het verrichten van studiewerk omtrent wetgeving en rechtspraak. Er wordt dagelijks opgevolgd of er nieuwe regelgeving gepubliceerd is (Belgisch staatsblad, Europees publicatieblad) en welke nieuwe rechtspraak er is (Hof van Justitie, Belgische rechtbanken, ...); het bestuderen hiervan neemt heel wat tijd in beslag.

3.1.5 Uitvoerende organisaties/partners

3.1.5.1 Centrale actoren bij de uitvoering

De **Dienst Vreemdelingenrecht en Internationaal Familierecht** is onderdeel van het **Agentschap Integratie en Inburgering**. Zij vormen de centrale actor bij de juridische dienstverlening

voor het werkingsgebied Vlaanderen en Brussel (met uitzondering van wat in de steden Antwerpen en Gent wordt aangeboden door, via de stedelijke EVA's)

Het **Infopunt verblijf en rechtspositie** van **Atlas** voor juridische dienstverlening in het werkingsgebied van de stad Antwerpen.

IN-Gent heeft een **samenwerkingsovereenkomst** met **Infopunt migratie van de dienst burgerzaken** in Gent.

In de bespreking van juridische dienstverlening die hier wordt weergegeven, ligt de focus op Agii en Atlas, omdat in-Gent dit niet rechtstreeks opneemt.

3.1.5.2 Andere partners

a) Van Agii Dienst VIF

- Vluchtelingenwerk Vlaanderen (verzorgen een specifieke telefonische helpdesklijn, nieuwsberichten en webpagina's over het thema asielrecht (asielprocedure en opvang van asielzoekers))
- Redactieraad van Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht. Agii is lid van deze redactieraad die de inhoud bepaalt van het Tijdschrift waarvoor Agii het redactiesecretariaat waarneemt en de databank rechtspraak verzorgt en publiceert.
- VVSG: samenwerking d.m.v. hun werkgroep burgerzaken, en rond de sociale en medische rechtspositie van vreemdelingen. Er is (algemeen) een samenwerkingsovereenkomst tussen VVSG en Agii.
- Samenwerkingsovereenkomst met CAW Brussel voor de rechtshulpverlening aan vreemdelingen in Brussel.
- Enz.

b) Van Atlas, Infopunt verblijf en rechtspositie

Commissie juridische bijstand, bureau juridische bijstand, Stad Antwerpen in het kader van de gezamenlijke dienstverlening op de vreemdelingenpermanentie

3.1.6 Input – financiering

16,8 VTE (Agii en Atlas samen)

3.1.7 Indicatoren i.f.v. monitoring

a) Agii

- I.v.m. website www.vreemdelingenrecht.be: aantal gebruikers, sessies en paginaweergaven per jaar + aantal nieuwe of gewijzigde themapagina's, nieuwspagina's, arresten op databank rechtspraak en andere publicaties
- Databank rechtspraak (raadpleegbaar op website vreemdelingenrecht.be): aantal relevante arresten extra per jaar en totaal aantal arresten in de databank
- Helpdesk: Aantal adviezen per maand en per jaar, per categorie en sector van hulpvrager, per regio van vraagstelling, per thema van vraagstelling, per verblijfssituatie en nationaliteit van de persoon over wie de vraag gaat, aantal inkomende en aantal beantwoorde telefonische oproepen
- Nieuwsbrief: aantal abonnees, aantal nieuwsbrieven, aantal berichten, aantal geopende berichten en aantal clicks, aantal paginaweergaven, (aantal pagina's tekst)
- Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht: aantal abonnees, aantal tijdschriften, aantal pagina's tekst

- Vormingen: aantal vormingen per jaar, aantal uren, aantal deelnemers, aantal studiedagen met externe sprekers, evaluaties door deelnemers
- Begeleidingen: aantal organisatiegerichte begeleidingen, aantal problematiekgerichte begeleidingen, aantal lerende netwerken, en acties en resultaten binnen die begeleidingen

b) Infopunt verblijf en rechtspositie (Atlas)

Voor Vlaanderen wordt bij de juridische helpdesk het aantal oproepen geregistreerd, opgesplitst per sector en wordt ook een overzicht gemaakt van alle vormingen met aanduiding van doelgroep en inhoud. Daarnaast heeft het Infopunt ook een aantal rapporteringsverplichtingen tov Stad Antwerpen, met name het aantal vragen vanuit stedelijke diensten en organisaties aan de helpdesk, het aantal vragen vanuit niet-stedelijke diensten en organisaties aan de helpdesk, een overzicht van alle vormingen. De rapporteringsverplichtingen naar de Stad toe zullen weliswaar wijzigen in de nabije toekomst.

3.1.8 Output

We geven geen exhaustief overzicht van de output, maar geven een aantal cijfers weer ter indicatie, om een beeld te geven van de omvang. Hierbij dient ook opgemerkt te worden dat het cijfers betreft voor 2017. Op dat moment was het aantal VTE hoger dan nu (21 VTE voor Agii en Atlas samen, tegenover 16,8 vandaag); het lagere aantal VTE op dit moment zal logischerwijs ook implicaties hebben op de output die kan gehaald worden.

3.1.8.1 Publicaties

Wat publicaties betreft is de website (www.vreemdelingerecht.be) de bron die meest wordt geraadpleegd. In 2017 waren er bijvoorbeeld 376 152 gebruikers. De maandelijkse nieuwsbrieven bereiken 4330 abonnees (cijfers voor 2017).

3.1.8.2 Helpdeskadvies

a) AgII

In 2017 werden 13 186 vragen behandeld. Zestig procent van het totaal aantal vragen werd vanuit een specifieke professionele context gesteld (cijfers voor 2017, uit het jaarverslag van het Agentschap Integratie en Inburgering 2017). De top vijf van sectoren die het vaakst beroep deden op de juridische helpdesk wordt gevormd door welzijn, integratie en inburgering, asielopvang en maatschappelijke integratie, justitie, en binnenlands bestuur. Van het totaal aantal personen over wie juridische vragen werden gesteld had 37 procent een voorlopig of voorwaardelijk wettig verblijf in België. 18 procent had een onwettig verblijf; 16 procent van de vragen betrof personen met een definitief en onvoorwaardelijk verblijf (cijfers voor 2017, uit het jaarverslag van het Agentschap Integratie en Inburgering 2017).

b) Infopunt verblijf en rechtspositie van Atlas

In 2017 beantwoordde het infopunt 1670 helpdeskvragen (hier niet inbegrepen zijn de vragen beantwoord op de vreemdelingenpermanentie)

3.1.8.3 Vormingen

a) AgII

In 2017 werden 120 vormingen georganiseerd voor besturen en organisaties, met een totaal van 2694 ingeschreven deelnemers (cijfers voor 2017, uit het jaarverslag van het Agentschap Integratie en Inburgering 2017).

b) Infopunt verblijf en rechtspositie (Atlas)

In 2017 gaf het infopunt 45 vormingssessies, met een totaal van 766 deelnemers.

3.1.8.4 Begeleidingen

In 2017 vonden 6 organisatiegerichte begeleidingen plaats; werden 44 beleidsadviezen en beleids-ondersteuning van beleidsverantwoordelijken geboden, en was er inbreng van expertise in 22 structurele overleggen/samenwerkingsverbanden met partnerorganisaties (cijfers voor 2017, uit het jaar-verslag van het Agentschap Integratie en Inburgering 2017). Het Infopunt heeft hierrond tot op heden geen indicatoren.

3.2 Interventiologica juridische dienstverlening

3.2.1 Beschrijving van de interventiologica

Binnen juridische dienstverlening als instrument kunnen we 5 deelcomponenten onderscheiden, met name:

- Publicaties en website;
- Helpdesk;
- Vorming;
- Begeleidingen;
- Studiewerk.

Publicaties en website zorgen ervoor dat organisaties⁵ en burgers correcte informatie kunnen raadplegen over het ruime vreemdelingenrecht en internationaal familierecht (verblijfsrecht voor vreemdelingen, -procedures, -voorwaarden, -documenten; allerlei rechten naargelang de verblijfssituatie; de Belgische nationaliteit; de regeling van huwelijk, afstamming, naam ... met internationaal aspect in België, legalisatie en erkenning van buitenlandse documenten).

De **helpdesk** leidt ertoe dat organisaties en burgers antwoorden krijgen op vragen inzake de juiste toepassing van vreemdelingenrecht en internationaal familierecht op een specifieke casus. Het verschil met publicaties en website zit erin dat publicaties meer generiek en aanbodgestuurd zijn, terwijl de helpdesk vraaggestuurd is – het antwoord op een vraag ivm een specifiek toepassingsgeval. De Vreemdelingenpermanentie vervult ook een helpdeskfunctie.

Vorming zorgt ervoor dat de kennis van professionals (hulp- of dienstverleners, besturen, organisaties) verhoogt en/of wordt geactualiseerd. Zij kunnen hiermee zelfstandig aan de slag en vinden in de toekomst, indien nodig, beter hun weg naar de overige instrumenten van juridische dienstverlening.

Begeleiding⁶ tenslotte is een meer intensieve, gedifferentieerde en globale aanpak dan de op zichzelf staande producten publicaties en website, helpdesk en vorming. Het opzet van begeleiding is ofwel gericht op een individuele organisatie (begeleiding op maat van een organisatie om het vreemdelingenrecht en internationaal familierecht in zijn eigen werkcontext structureel beter/juister toe te passen, door diverse ondersteuningsvormen), ofwel gericht op een problematiek (analyse, signalering

5 Het gaat hierbij om organisaties in brede zin: externe organisaties, maar ook interne diensten van de agentschappen, lokale en bovenlokale besturen, voorzieningen, hulpverleners, advocaten, werkgevers, vrijwilligersorganisaties, ...

6 De indeling die hier wordt gepresenteerd is gebaseerd op de logica die in het Agll wordt gehanteerd. Het infopunt verblijf en rechtspositie is wat anders georganiseerd. In de interne organisatie van het infopunt horen het delen van expertise in netwerken, lerende netwerken en ook het samenwerkingsverband dat vreemdelingenpermanentie is ook bij begeleidingen.

en aanpak van structurele inhoudelijke knelpunten door samenwerking met diverse organisaties en beleidsverantwoordelijken), ofwel gericht op kennisuitwisseling en -vermeerdering tussen partnerorganisaties (lerende netwerken, structurele samenwerking met partnerorganisaties). In de begeleiding kunnen ook op maat publicaties, vormingen en casusbesprekingen of andere tools worden ontwikkeld als antwoord op een probleem.

Een aantal aspecten van de vreemdelingenpermanentie bij Atlas kunnen als begeleiding worden beschouwd.

Een vijfde component is **studiewerk**, met name het opvolgen en bestuderen van (nieuwe) regelgeving en rechtspraak. Dit is noodzakelijk om de andere componenten te kunnen ‘voeden’.

De vier componenten die eerder reeds aan bod kwamen, met name publicaties en website, helpdesk, vorming en begeleiding dragen allen bij tot vier veranderingen of effecten.

Een eerste verandering is dat dienstverleners (zoals hulpverleners of advocaten) de **individuele rechten van particulieren beter kennen**. Dit zorgt er indirect en direct voor dat individuen hun **rechten beter kennen, kunnen uitoefenen en laten respecteren**. Dit schept de voorwaarden tot **participatie** (bv. het recht om te werken met een bepaalde verblijfsstatus moet eerst duidelijk zijn om van dat recht gebruik te kunnen maken). Meer duidelijkheid over de rechtspositie van vreemdelingen draagt er ook toe bij dat de **kwaliteit van de dienstverlening** kan verbeteren. Dit kan resulteren in een **verhoogde toegankelijkheid**, één van de vier overkoepelende integratiedoelstellingen. Wanneer individuen hun rechten beter kunnen toepassen en laten erkennen kan zich dit ook rechtstreeks vertalen in een tweede overkoepelende integratiedoelstelling, met name **actief en gedeeld burgerschap**. Het opnemen van rechten is immers één van de bouwstenen van actief en gedeeld burgerschap.

Een tweede verandering waaraan publicaties en de website, de helpdesk, vorming en begeleiding kunnen bijdragen is dat een **organisatie in het algemeen staat is om de rechtspositie van personen van vreemde herkomst juist in te schatten en correct toe te passen**. Dit kan ertoe leiden dat een organisatie de rechtspositie effectief ook juist toepast, wat – zoals hierboven beschreven bijdraagt tot een betere kwaliteit van dienstverlening, en finaal ook tot **verhoogde toegankelijkheid** van organisaties en diensten.

Een derde verandering waaraan de vier eerder vermelde componenten van juridische dienstverlening toe bijdragen is dat organisaties en burgers **beter geïnformeerd zijn en er globaal meer transparantie is**. Dit draagt ertoe bij dat organisaties en burgers, en de samenleving als geheel, **een juister beeld krijgen van de rechtspositie van personen met vreemde nationaliteit**, met een beter begrip van evenwicht en nuances als verwachte gevolg. Finaal kan dit verwacht worden bij te dragen tot **sociale cohesie**, (o.m. door een hoger vertrouwen in instituties of tussen burgers onderling, meer acceptatie van diversiteit en/of een grotere solidariteit en bereidheid elkaar te helpen).

Een vierde verandering, of een soort gunstig ‘neveneffect’, is dat de actoren van juridische dienstverlening door middel van de helpdesk, vreemdelingenpermanentie en het organiseren van vormingen en begeleidingen ook **de vinger aan de pols kan houden** (dit geldt niet voor de eerste component, met name publicaties en website) met de praktijk. Dit zorgt ervoor dat problemen aan de oppervlakte komen en voorgelegd kunnen worden in een expertisenetwerk en gesigneerd kunnen worden aan beleidsmakers en/of worden uitgeklaard. Op die manier wordt **nieuwe kennis ontwikkeld**, die dan verwerkt wordt in publicaties/website, advies via de helpdesk, vorming en begeleiding. Op die manier is er dus een circulaire werking.

Voor deze kennisontwikkeling is dus ook de deelname aan lerende netwerken of expertisenetwerken van belang. De actoren van juridische dienstverlening delen expertise, maar verkrijgt ook actuele informatie over ontwikkelingen en heeft ook de mogelijkheid tot vragen stellen (bijvoorbeeld bij nieuw gepubliceerde wetgeving). De actoren van juridische dienstverlening wordt op die manier versterkt en geactualiseerd, wat meegenomen wordt in de andere componenten van juridische dienstverlening als instrument.

In het schema werden twee kleurmarkeringen gebruikt, met name geel en groen. Deze vertegenwoordigen de twee overkoepelende ‘functies’ van juridische dienstverlening die we konden identificeren met name **kennisdeling** (geel) en **centralisatie, ontwikkeling en actualisering van kennis** (groen). Zoals het schema aangeeft, voeden deze twee overkoepelende functies elkaar.

3.2.2 Balans voor de vier integratiedoelstellingen

Op basis van de analyse die hierboven werd weergegeven, konden we vast stellen dat juridische dienstverlening een bijdrage kan leveren aan de vier integratiedoelstellingen, en hieraan duidelijk gelinkt kan worden.

Duidelijkheid over de rechtspositie (rechtstreeks via publicaties/website en helpdesk, en onrechtstreeks via vorming en begeleiding) is voorwaardenscheppend voor **participatie** op veel vlakken.

Een verbeterde **toegankelijkheid** wordt beoogd met publicaties/website, helpdesk, vorming en begeleiding, met name doordat deze componenten – via de ‘tussenvoegen’ die hierboven werden uitgelegd – ertoe bijdragen dat een organisatie de rechtspositie van personen van buitenlandse herkomst correct toepassen, en op die manier de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren. Een verhoogde toegankelijkheid faciliteert overigens ook de participatie van personen van buitenlandse herkomst in de samenleving (indirect effect).

Ook **actief en gedeeld burgerschap** vloeit voort uit een verhoogde toegankelijkheid: wanneer diensten toegankelijker zijn, faciliteert dit immers ook de opname van rechten. Daarnaast draagt het verwachte effect dat individuen hun rechten beter kunnen afdwingen ook rechtstreeks bij aan actief burgerschap (opnemen van rechten). Rechtsregels en de regeling van de rechtspositie van personen naargelang hun verblijfsstatus zijn daarnaast op zichzelf een concrete veruiterlijking van democratische waarden (rechten en voorwaarden, een correcte procedure met hoorrecht en motiveringsplicht, de eigen bewijslast, verplichte inburgering,...)

Sociale cohesie kan voortvloeien uit een beter begrip en internalisering door burgers, werkveld en samenleving van evenwicht en nuances in de rechtspositie van vreemdelingen, alsook uit een meer coherent en transparant beleid. Juridische dienstverlening zorgt er ook mee voor dat mensen hun plek in de samenleving kunnen vinden; zo is bijvoorbeeld een kader (duidelijke regels) nodig om beslissingen te begrijpen.

3.2.3 Aandachtspunten en aanvullende opmerkingen

Er zijn zowel verschillen als gelijkenissen in de rol die de drie actoren die voor de implementatie van juridische dienstverlening zorgen, opnemen.

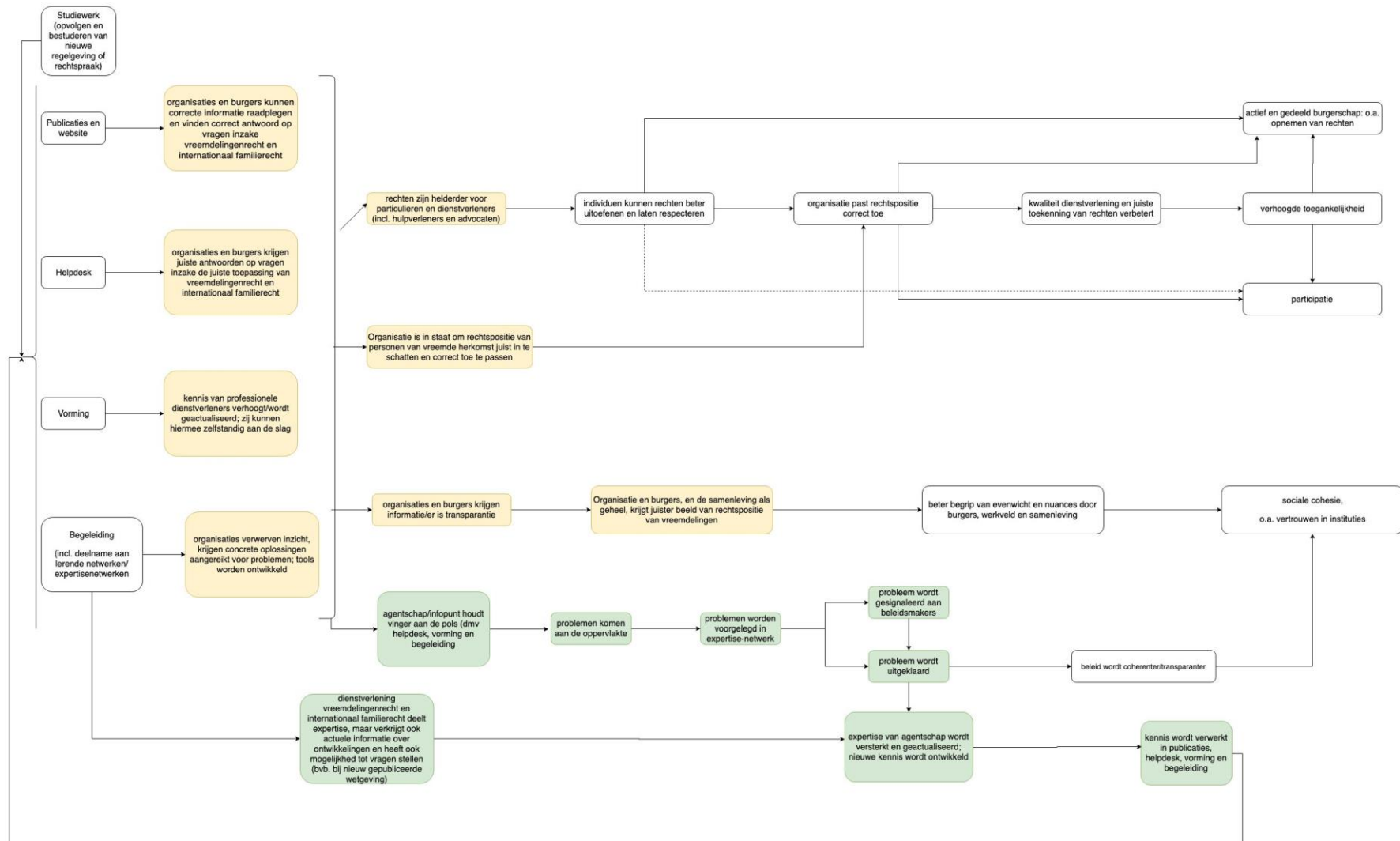
Het Agentschap Inburgering en Integratie (Dienst VIF) verzorgt zowel de website als alle andere **publicaties** en staat in voor **bovenlokaal** helpdeskadvies, vorming en begeleiding, en daarnaast ook

lokale vorming en begeleiding, buiten de steden Antwerpen en Gent. De Dienst VIF werkt op **alle aspecten van het vreemdelingenrecht en internationaal familierecht**.

De twee stedelijke infopunten ('Infopunt verblijf en rechtspositie' bij Atlas; en het Infopunt migratie' in de Stad Gent) geven **lokaal** helpdeskadvies, lokale vorming en lokale begeleiding over de belangrijkste aspecten van **vreemdelingenrecht**, maar niet over internationaal familierecht.

Het Gentse Infopunt migratie richt zich in de eerste plaats tot personen van buitenlandse herkomst zelf (gezien zij deel uitmaken van Burgerzaken Gent), terwijl het Infopunt van Atlas en de Dienst VIF ook in sterke mate op organisaties gericht zijn.

Het infopunt verblijf en rechtspositie heeft wel een aanbod voor personen van buitenlandse afkomst zelf door de vreemdelingenpermanentie, een gespecialiseerde vorm van juridische eerstelijns bijstand, waarmee ze een aantal doelstellingen voor ogen heeft (zie beschrijving) en die ze realiseert in een samenwerkingsverband. Ze heeft ook een voltijds expert toegang tot gezondheidszorg werkzaam binnen het infopunt die daarmee de decretale opdracht rond toegang tot gezondheidszorg mee realiseert (artikel 4 integratiedecreet).



Geel=kennisdeling; groen=centralisatie, ontwikkeling en actualisering van kennis

3.3 Indicatoren

3.3.1 Kerncomponenten en -elementen uit de interventielogica

3.3.1.1 Component 1: Correcte afhandeling van juridische kwesties

De interventies die gericht zijn op de particulieren (publicaties, website, helpdesk) beogen effecten die vooral te maken hebben met het verschaffen van informatie en inzicht en de juridisch correcte afhandeling van problemen.

- Organisaties en burgers kunnen correcte informatie raadplegen en vinden een correct antwoord op hun vragen
- Organisaties en burgers krijgen juiste antwoorden op specifieke vragen
- De rechten zijn helderder
- Men kan de rechten beter uitoefenen en laten respecteren
- De rechtspositie wordt beter ingeschat
- De rechtspositie wordt correct toegepast
- Juiste toekenning van rechten verbeterd

De interventies die gericht zijn op de professionals beogen eveneens een effect dat aansluit bij de juridisch correcte afhandeling van problemen, ook al is het hoofddoel eerder het vergroten van kennis en expertise:

- Organisaties krijgen concrete oplossingen aangereikt.

3.3.1.2 Component 2: Vergroten van kennis en expertise

De interventies die gericht zijn op de professionals (vorming, begeleiding) vergroten van de kennis en expertise, van de organisaties die ondersteund worden en van de dienst VIF/het infopunt.

Aan de ene kant wordt de kennis en expertise vergroot van de organisaties die ondersteund worden:

- De kennis van professionele dienstverleners verhoogt en wordt geactualiseerd
- Organisaties verwerven inzicht
- Organisaties krijgen tools
- Organisaties krijgen informatie
- Organisaties krijgen een juist beeld van de rechtspositie en een beter begrip

Aan de andere kant krijgen de dienst VIF/het infopunt zelf de kans om hun eigen kennis te vergroten:

- Men krijgt zicht op de problemen die zich in de praktijk voordoen en actuele ontwikkelingen
- Men kan problemen verder uitdiepen
- Men kan nieuwe kennis ontwikkelen en verwerken in zijn dienstverlening

3.3.2 Meting

3.3.2.1 Component 1: Correcte afhandeling van juridische kwesties

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<p>Ondersteunde organisaties</p> <p>Kwaliteitskenmerken van de informatie in kaart brengen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toegankelijkheid (leesbaarheid, verstaanbaarheid) - Volledigheid - Duidelijkheid - Gebruiksvriendelijkheid 	<p>Professionele kwaliteitscontrole (juridische experts, communicatie-experts)</p> <p>Customer Journey</p> <p>Korte gestandaardiseerde vragen</p> <p>Korte gestandaardiseerde vragen</p>	<p>Werken met personeel of een testpanel van potentiële gebruikers</p> <p>Of</p> <p>Via de website een korte bevraging voorleggen aan de bezoekers</p> <p>Of</p> <p>Onmiddellijk of kort na het raadplegen van de helpdesk de gebruikers een aantal tevredenheidsvragen voorleggen</p>
<p>Correctheid van inschattingen en oplossingen</p> <p>Kwaliteit van de</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selectie en kwalificatie van de feiten - Relevantie en interpretatie van de rechtsregels - Toetsing van de voorwaarden - Afleiding van de rechtsgevolgen 	<p>Kwalitatief, op basis van casusanalyse (casus = juridische kwestie), door de organisatie zelf, of door een externe partij, op basis van documenten en interviews met betrokkenen</p>	<p>Variatie aan juridische kwesties</p>

3.3.2.2 Component 2: Vergroten van kennis en expertise

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
Professionele dienstverleners <ul style="list-style-type: none"> - De professionele dienstverleners hebben nieuwe kennis verworven en hebben hun oude kennis geactualiseerd - Organisaties gebruiken de aangereikte tools - De professionele dienstverleners hebben meer inzicht in juridische kwesties - Organisaties krijgen een juister beeld van de rechtspositie en een beter begrip 	Tevredenheidsbevraging	Deelnemers aan vorming Begeleide organisaties
Dienstverlening VIF/Infopunt <ul style="list-style-type: none"> - Hoe inventariseert de dienst de problemen die zich in de praktijk voordoen en actuele ontwikkelingen - Hoe gaat de dienst te werk om deze problemen verder uit te diepen - Welke nieuwe kennis werd ontwikkeld - Hoe wordt de nieuwe kennis geïntegreerd in de dienstverlening - Hoe efficiënt gebeurt dit? 	Procesanalyse	Alle professionals van de dienstverlening VIF/infopunt die hierin een rol spelen

3.3.2.3 Gebruik van monitoringgegevens

Er zijn monitoringgegevens beschikbaar die gerelateerd zijn aan de eerste (correcte afhandeling van juridische kwesties) en aan de tweede component (vergroten van kennis en expertise), maar zij betreffen eerder de interventie zelf dan de effecten ervan.

4 | Taalbeleid

4.1 Beschrijving

4.1.1 Omschrijving beleidsinterventie in het decreet

In het integratiedecreet wordt taalbeleid als volgt omschreven: [taalbeleid] *“omvat een consistent en structureel geheel van maatregelen op organisatieniveau, gericht op het wegwerken van taaldrempels voor anderstaligen enerzijds, en het creëren van maximale taalleerkansen Nederlands voor de anderstalige anderzijds”*.

De Memorie van Toelichting geeft verdere uitleg: *“taalbeleid is gericht op het wegwerken van taaldrempels en draagt bij aan de noodzakelijke valorisering van de door de anderstaligen geleverde inspanningen. Taalbeleid biedt concrete ondersteuning aan bedrijven, sociale economie, zorginstellingen, lokale besturen, OCMW's, enzovoort voor knelpunten met anderstaligen op vlak van NT2. Taalbeleid moet op termijn een vaste plaats krijgen in de verschillende sectoren.”*

4.1.2 Doelstellingen

Hoofddoelen:

Verhoogde taaltoegankelijkheid van organisaties.

Anders verwoord is dit het bewerkstelligen dat taal geen/minder een drempel vormt binnen organisaties.

Subdoelen (in dienst van het bereiken van hoofddoelen):

De medewerkers van organisaties kunnen doelgericht en kwaliteitsvol communiceren met anderstalige (en laag taalvaardige) klanten/deelnemers/cursisten/collega's, ...

4.1.3 Doelgroep

Primaire doelgroep:

Openbare diensten en organisaties in Vlaanderen en Brussel (zoals bijvoorbeeld OCMW's, lokale besturen, zorginstellingen, onderwijsinstellingen, bibliotheken, middenveldorganisaties, enzovoort).

Secundaire doelgroep/randdoelgroep:

Anderstalige klanten, medewerkers,...

4.1.4 Beschrijving

Zie schema en bijbehorende beschrijving.

Er zijn 3 grote pijlers, met name:

- Advies en informatieverstrekking
- Vorming
- Begeleiding en ondersteuning

Advies en informatieverstrekking omvat beknopt advies, terwijl begeleiding en ondersteuning eerder naar een begeleidingstraject verwijst. Er wordt informatie ter beschikking gesteld, zoals bijvoorbeeld via de website “Klare taal rendeert”⁷ (hoe duidelijk beeldmateriaal gebruiken, tips rond duidelijke taal, overzicht van hulpmiddelen die men kan inzetten, zoals bijvoorbeeld een doorverwijsbrief of een filmpje...), en daarnaast wordt ook advies verleend door middel van het verstrekken van antwoorden op concrete vragen van organisaties, of het voeren van één of twee gesprekken.

Wat vormingen betreft kunnen we onder meer denken aan vormingen omtrent duidelijk communiceren (geschreven of gesproken) of vormingen doeltreffend communiceren door het gebruik van de communicatiewaai. Dit is een hulpinstrument dat weergeeft welke manieren er zijn om taaldrempels weg te werken en communicatiemiddelen in te zetten.

In de laatste pijler, begeleiding en ondersteuning, zijn de activiteiten erop gericht om diensten en organisaties te ondersteunen bij de ontwikkeling van een visie en beleid rond taal en de vertaling hiervan in concrete acties. Daarnaast worden instrumenten ontwikkeld om taaldrempels weg te werken, waar nodig op maat van een organisatie, en wordt ook ingezet op competentieverhoging van professionals met het oog op communicatie met anderstaligen (bijvoorbeeld door middel van vormingen met betrekking tot klare taal). Belangrijke tool in de begeleiding van organisaties bij de ontwikkeling van een taalbeleid is het uitvoeren van een taalomgevingsanalyse (i.e. verkennende gesprekken, observaties op de vloer, en eventueel taalprofiel opstellen). Hierop kan dan verder gewerkt worden om tot een actieplan te komen met doelen en concrete maatregelen.

De drie pijlers staan niet volledig los van elkaar: begeleiding en ondersteuning omvat ook vorming, in de pijler advies en informatieverstrekking wordt doorverwezen naar vorming of begeleiding, enzovoort. De drie pijlers dienen eenzelfde doel, met name het ondersteunen van organisaties in het verhogen van de taaltoegankelijkheid. De pijler begeleiding is ook noodzakelijk om de andere pijlers te stofferen en te innoveren.

4.1.5 Uitvoerende organisaties/partners

Centrale actoren bij de uitvoering:

- Agentschap Integratie en Inburgering
- Atlas
- In-Gent
- Huis van het Nederlands Brussel

4.1.6 Indicatoren i.f.v. monitoring

De informatie die door alle betrokken actoren wordt bijgehouden, is welke organisaties begeleiding krijgen, welke vormingen er worden ingericht, hoeveel taalomgevingsanalyses worden gedaan, etc. Hierbij gaat het in eerste instantie om outputgerichte indicatoren.

In het Huis van het Nederlands worden ook cijfers bijgehouden voor het aantal organisaties dat een intern taalbeleidsplan heeft, het gebruik van taalprofielen, of het aantal organisaties dat een taalverantwoordelijke heeft aangeworven. Hierbij gaat het om indicatoren om na te gaan of er inderdaad sprake is van een structurele verankering (met andere woorden, of “taalbeleid in het dna van de organisatie is geraakt”).

⁷ Er wordt gewerkt aan een vernieuwde website.

In het Agii worden dergelijke items wel regionaal bijgehouden, maar niet op centraal niveau. In In-Gent wordt dit niet structureel geregistreerd.

In Atlas wordt het aantal lopende trajecten per kwartaal bijgehouden i.f.v. monitoring en rapportering naar de stad Antwerpen en naar Vlaanderen.

4.1.7 Output

We beschikken op dit moment niet over cijfers specifiek voor taalbeleid. Een bemoeilijkende factor is overigens dat het onderscheid met taal oefenkansen niet altijd wordt gemaakt in de registratie (op vlak van vormingen, trajectbegeleidingen, ...).

4.2 Interventiologica taalbeleid

4.2.1 Beschrijving van de interventiologica

Binnen de werking van taalbeleid als beleidsinstrument onderscheiden we drie pijlers, met name 1) eenvoudig advies en informatieverstrekking, 2) vorming, 3) begeleiding en ondersteuning.

De pijler **advies en informatieverstrekking** is bedoeld om laagdrempelig en snel te zijn (in tegenstelling tot de derde pijler, die meer in de diepte gaat). Deze eerste pijler behelst zowel de centralisatie van informatie (op bekende websites) als het beantwoorden van concrete vragen. De centralisatie van informatie draagt ertoe bij dat een organisatie snel en efficiënt informatie kan terugvinden met betrekking tot taalgebruik/taalbeleid en wegwijs is in het landschap en eventueel ook de weg vindt naar het gebruik van instrumenten. Info en advies gebeurt via de website, telefonisch of via gesprek. Via info en advies worden organisaties gesensibiliseerd en/of geactiveerd.

Van advies en informatieverstrekking wordt verwacht dat dit, zowel doordat concrete vragen beantwoord worden als doordat een organisatie informatie kan terugvinden en zo gebruik kan maken van instrumenten, bijdraagt tot het ter beschikking zijn van expertise, waardoor een organisatie wordt aangezet tot actie, en waardoor een organisatie (beperkte) tools ter beschikking heeft om zelf een taalbeleid te voeren. Dit is een verhoopt effect maar hier is geen controle over. Daarnaast is er nog een ‘sensibiliseringscomponent’; advies en informatie zorgt er namelijk ook voor dat de uitvoerende actoren al een voet tussen de deur hebben bij organisaties om eventueel verder door te kunnen verwijzen naar andere, meer ‘intensieve’ pijlers, zoals vorming of begeleiding.

De tweede pijler, **vorming**, omvat zowel vorming omtrent duidelijke taal alsook andere vormingen (zoals bijvoorbeeld het gebruik van de communicatiewaaijer of taalgericht vakonderwijs of visie ontwikkelen). Het inrichten van deze vormingen leidt ertoe dat organisaties deelnemen, wat ertoe bijdraagt dat competenties binnen de organisaties versterkt worden, met name a) meer inzicht in taalverwerving, b) bewustwording van eigen taalgebruik en de aanpassingen die nodig zijn om beter te communiceren, alsook van de moeilijkheid van het leren van een taal, en c) het kennen en vooral ook inoefenen van principes omtrent duidelijke taal. Die competentieversterking (a, b en c) moet vervolgens bijdragen tot een gedragsverandering bij organisaties, met name het toepassen van klare taal.

De derde pijler tenslotte is **begeleiding en ondersteuning**. De eerste stap in om de vraag te verkennen en te onderzoeken op basis van gesprekken en observaties: in kaart brengen van communicatie die goed en niet goed verloopt, acties die de organisatie al ondernam, visie en beleid ten aanzien van taal. Dit is de taalomgevingsanalyse. Afhankelijk van de vraag van de organisatie kan men ook

taalprofielen opstellen van functies (of van opleidingen). Een taalprofiel geeft een overzicht van de taalcompetenties die verwacht worden in die functie en op welk taalniveau. Op basis van het taalprofiel kan men het gesprek aangaan met de organisaties: waar men het taalniveau kan verlagen (bijvoorbeeld door instructies te visualiseren, andere talen te gebruiken, duidelijke taal te gebruiken, of een sjabloon gebruiken voor een verslag waardoor het gemakkelijker wordt om een verslag te schrijven) en welke taalcompetenties noodzakelijk zijn voor het werk/opleiding en welke ‘nice to have’ zijn (bijvoorbeeld is het noodzakelijk om een verslag te kunnen maken of mag je het ook mondeling toelichten?). Dit hangt samen met visie op taal: hoe ver wil een organisatie gaan?

De taalomgevingsanalyse zorgt ervoor dat de vraag helder wordt en men zicht heeft op de organisatie, en vertaalt zich vervolgens in de ontwikkeling van een plan op maat met doelen en acties en meer algemeen ook in visie-ontwikkeling. Beiden leiden tot het nemen van doeltreffende maatregelen (maatregelen die ‘plakken’, dit wil zeggen op maat van de organisatie en de noden), zowel op korte als op lange termijn. Deze maatregelen houden een gerichte doorverwijzing in naar materiaal dat er al is, of naar bestaande vormen (pijler 2), maar leiden daarnaast ook tot de ontwikkeling van hulpmiddelen (zoals bijvoorbeeld een map met visueel materiaal voor de loketbediende, standaardbrieven of sjablonen, een schrijfwijzer voor de communicatiedienst,...), en tot het initiëren en ondersteunen van acties. Deze acties (denk aan visieontwikkeling, sensibiliseringsacties, vorming, documenten aanpassen naar duidelijke taal,...) worden vervolgens uitgevoerd en geëvalueerd. De uitgevoerde acties kunnen vervolgens resulteren in een aangepast aanbod, rekening houdend met de talige diversiteit van werknemers en doelpubliek (denk bijvoorbeeld aan alternatieve vormen van rondleidingen in een museum), een personeelsbeleid dat aangepast is aan de talige diversiteit (bijvoorbeeld op vlak van sollicitatieprocedures), en wederom in inzicht in de reële taalvereisten. De maatregelen die worden genomen kunnen ook leiden tot competentieversterking, bijvoorbeeld door doorverwijzing naar vorming (zie boven).

Ondersteunen van organisaties is samen op zoek gaan naar manieren om taaldrempels weg te nemen of te verminderen. Men werkt samen met een organisatie oplossingen uit op maat, die tegelijk bruikbaar zijn voor andere organisaties of voor de sector. Het kan een experimenteerterruimte zijn om methodieken uit te werken die men daarna ook voor andere organisaties kan inzetten.

Op basis van die ondersteuning kan men vormen in open aanbod stofferen, info en advies geven aan andere organisaties.

Het ganse proces binnen de derde pijler van begeleiding en ondersteuning zorgt ook voor het creëren van draagvlak voor het implementeren van taalbeleid. Draagvlak is het resultaat van zowel succesvolle acties in een proces, als expliciete acties om draagvlak te creëren (denk aan communicatie over het proces, een kick-off moment om de geplande acties toe te lichten, toelichten op directiecomité,...). Het draagvlak zal er vervolgens toe bijdragen dat taalbeleid op de agenda blijft staan en de veranderingen structureel verankerd worden in de structuur en in “het DNA” van de organisatie. De blauwe markering op het schema (zie verder) geeft aan dat het gaat om een doorlopend proces, dat van toepassing is bij de verschillende stappen in het traject. Creëren van draagvlak is een ook actie op zich, door bijvoorbeeld regelmatig te communiceren over het lopende traject, door een werkgroep op te richten en samen met de werkgroep doelen te bepalen en acties uit te voeren, ...

De derde pijler leidt dus tot een aanbod dat rekening houdt met de talige diversiteit van werknemers en doelpubliek, alsook tot een personeelsbeleid dat aangepast is aan die talige diversiteit. Dit draagt bij tot een verhoogde taaltoegankelijkheid; anders gezegd is taal minder een drempel in een organisatie. Het toepassen van principes klare taal - het verhoopte eindresultaat van vorming - draagt bij tot

dezelfde doelstelling van verhoogde taaltoegankelijkheid. Een verhoogde taaltoegankelijkheid draagt dan weer bij tot een verhoogde toegankelijkheid van organisaties.

De eerste pijler, advies en ondersteuning, kan hier ook toe bijdragen, met name doordat deze pijler mee in de hand werkt dat een organisatie een eigen taalbeleid opzet. De link met verhoogde taaltoegankelijkheid is hier echter minder zeker: de stap van sensibilisering en het ter beschikking stellen van expertise tot 'aanzet tot actie' en het zelfstandig opzetten van een taalbeleid is onzeker, en er is ook weinig invloed op, en dus veel onzekerheid over, de kwaliteit van dit taalbeleid.

Tot hiertoe kwamen drie pijlers aan bod binnen taalbeleid. Men kan eventueel ook nog een **vierde pijler** onderscheiden, met name actief rekruteren. Een voorbeeld kan zijn het aanschrijven van gemeentebesturen om zich te laten begeleiden op vlak van taalbeleid. Hierbij gaat het om het op eigen initiatief contacteren van de doelgroep, dus van organisaties, in het kader van taalbeleid. Hierbij kan men dan 'klanten winnen' voor de andere pijlers en doorverwijzen naar advies en info, vorming, en begeleiding en ondersteuning. Deze pijler werkt ook bewustwording en gevoeligheid voor taal in de hand. In de praktijk is deze pijler echter nog niet in alle organisaties aanwezig (vandaar de rode markerings op het schema). In het Huis van het Nederlands Brussel is deze vierde pijler er zeker; de andere partners (Agentschap Integratie en Inburgering, Atlas, en In-Gent) staan hiervoor open en zien mogelijkheden, maar voor hen maakt het actief rekruteren op dit ogenblik nog geen deel uit van de werking.

4.2.2 Bilan voor de vier integratiedoelstellingen

Uit de beschrijving van de interventielogica blijkt duidelijk dat **toegankelijkheid** de integratiedoelstelling is die voorop staat bij taalbeleid. Taalbeleid richt zich tot organisaties, en de verwachting is dat taalbeleid bijdraagt tot de toegankelijkheid van deze organisaties. Door aanpassingen binnen de organisaties en hun aanbod, en competentieversterking, verhoogde bewustwording, ... verhoogt de taaltoegankelijkheid, en op die manier ook de algemene toegankelijkheid.

Er kan ook een bijdrage verwacht worden aan de andere integratiedoelstellingen, maar dit verloopt dan in de eerste plaats via toegankelijkheid als doelstelling. We starten met **participatie**. Finaal is de doelstelling dat ook door middel van taalbeleid participatie kan worden verhoogd, maar dit gebeurt door de taaltoegankelijkheid (en op die manier de toegankelijkheid) binnen organisaties te verbeteren. We geven enkele voorbeelden. Als het taalniveau in het volwassenenonderwijs te hoog ligt, kan (onderwijs)participatie verhoogd worden door het taalniveau daar aan te passen zodat taal minder een drempel vormt om deel te nemen. Een ander voorbeeld, in de context van politieke participatie: door middel van taalbeleid kan men informatie verspreiden over de verkiezingen op een manier dat dit verstaanbaar is voor mensen van wie Nederlands de moedertaal niet is; het doel van taalbeleid is dan niet om mensen aan te sporen om te stemmen, maar wel om ervoor te zorgen dat mensen kunnen stemmen als ze dat willen (doordat de taaldrempel wordt weggenomen).

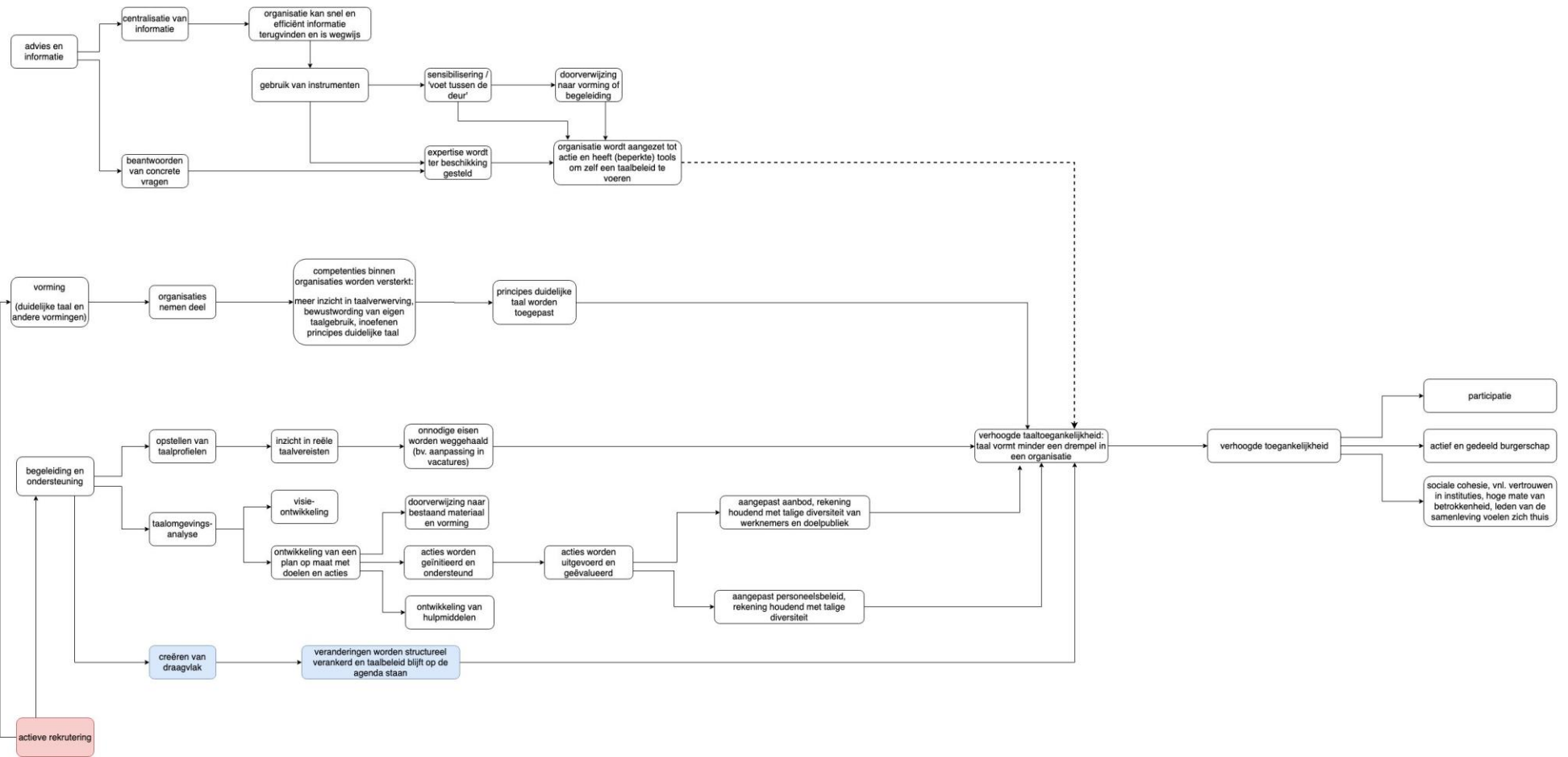
Op een vergelijkbare manier heeft het verhogen van de taaltoegankelijkheid ook een impact op **actief en gedeeld burgerschap**. Als voorbeeld kunnen we denken aan het opnemen van rechten, bijvoorbeeld in de vorm van premies of toelagen; mensen kunnen rechten op dit vlak pas opnemen als er transparante informatie over is. Door het verlagen van de taaldrempel en het verbeteren van de toegankelijkheid kunnen mensen daadwerkelijk hun rechten opnemen.

Ook met **sociale cohesie**, en meer specifiek het **vertrouwen in instituties**, een hoge mate van **betrokkenheid** en het feit dat leden van de samenleving **zich thuis voelen waar ze wonen en leven** wordt door de deelnemers aan de workshop een duidelijke link gezien vanuit taalbeleid, opnieuw via

een verhoogde toegankelijkheid van organisaties. Andere aspecten van sociale cohesie, die vooral betrekking hebben op burgers onder elkaar (zoals vertrouwen tussen burgers onderling) werden daarentegen minder in verband gebracht met sociale cohesie.

4.2.3 Aandachtspunten en aanvullende opmerkingen

- Verschillende sectoren vragen andere vormen van taalbeleid. Een taalbeleid zal er in de praktijk dus anders uitzien naargelang het gaat over arbeidsmarkt, onderwijs, of andere sectoren.
- Er is soms onduidelijkheid over de relatie tussen taalbeleid en taalbeleid; taalbeleid zorgt immers ook voor oefenkansen: doordat een organisatie bijvoorbeeld op een goede manier communiceert, kan een anderstalige deelnemen. Essentieel in de verhouding tussen taalpromotie en taalbeleid als beleidsinstrumenten is dat door taalbeleid *impliciet* oefenkansen ontstaan (informele oefenkansen met andere woorden), terwijl het bij taalpromotie gaat om het creëren van *expliciete* taalbeleid oefenkansen. Voor verdere toelichting bij het verschil tussen beiden: zie ook bij taalbeleid oefenkansen/taalpromotie.



Blauw=doorlopend; rood=niet bij alle actoren aanwezig

4.3 Indicatoren

4.3.1 Kerncomponenten en -elementen uit de interventielogica

4.3.1.1 Aanbods- en gebruikskomponent

- Organisaties worden gesensibiliseerd voor het ontwikkelen van een taalbeleid
- Organisaties kunnen snel informatie terugvinden
- Organisaties gebruiken de aangeboden instrumenten
- Organisaties maken gebruik van de aangeboden expertise
- Organisaties krijgen informatie over vorming en begeleiding
- Organisaties worden doorverwezen naar bestaand materiaal en vorming
- Organisaties nemen deel aan vorming en begeleiding

4.3.1.2 Kennis- en inzichtskomponent

- Er is een draagvlak voor taalbeleid in de organisaties
- Organisaties hebben meer inzicht in taalverwerving, worden zich bewust van het eigen taalgebruik, van het belang van het inoefenen van de principes van duidelijke taal
- Een visie op taal wordt ontwikkeld

4.3.1.3 Gedragskomponent

- De taalomgeving wordt geanalyseerd
- Een plan op maat met doelen en acties wordt ontwikkeld
- Principes van duidelijke taal worden toegepast
- Taalprofielen worden opgesteld, de reële taalvereisten zichtbaar gemaakt en onnodige eisen worden weggehaald
- Acties worden geïnitieerd (al dan niet met ondersteuning), uitgevoerd en geëvalueerd
- De veranderingen worden structureel verankerd

4.3.2 Meting

4.3.2.1 Aanbods- en gebruikscomponent

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<p>Oplijsting van de onderdelen van de interventie waar de organisaties gebruik van maken</p> <ul style="list-style-type: none">- Sensibilisering- Opzoeken van informatie- Verwerking van aangeboden informatie- Opzoeken van instrumenten- Gebruik van instrumenten- Een beroep doen op de aangeboden expertise- Deelname aan vorming en begeleiding <p>Appreciatie</p> <ul style="list-style-type: none">- Toegankelijkheid- Gebruiksvriendelijkheid- Relevantie en adequaatheid- Correctheid en Volledigheid	<p>Survey met gesloten vragen</p> <p>Tevredenheidssurvey</p>	<p>Doelgroep van organisaties met anderstaligen</p> <p>Of</p> <p>Organisaties die benaderd en/of verder ondersteund zijn in hun taalbeleid</p> <p>Bereikte organisaties</p>

4.3.2.2 Kennis- en inzichtscapaciteit

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<p>Draagvlak voor taalbeleid</p> <ul style="list-style-type: none">- Heeft de organisatie algemene uitgangspunten geformuleerd?- Zijn er doelen gesteld?- Zijn er middelen vrijgemaakt (geld, tijd, accommodatie, instrumenten)?- Zijn er verantwoordelijken en uitvoerders aangeduid?- Zijn de bevoegdheden duidelijk toegewezen?- Zit het taalbeleid verweven in het personeelsbeleid?- Zijn er opvolgings- en evaluatieprocedures voorzien? <p>Kennis en inzicht in de organisatie</p> <ul style="list-style-type: none">- Heeft men inzicht in de principes voor taalverwerving?- Hoe belangrijk vindt men het inoefenen van taal?- Zijn problemen en behoeften in de eigen organisatie gedetecteerd?	<p>Survey met gesloten vragen</p>	<p>Doelgroep van organisaties met anderstaligen</p> <p>Of</p> <p>Organisaties die benaderd en/of verder ondersteund zijn in hun taalbeleid</p>

4.3.2.3 Gedragscomponent

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<p>Voorwaarden voor actie</p> <ul style="list-style-type: none">- Is de taalomgeving geanalyseerd?- Is er een concreet actieplan (specifiek, meetbaar, uitvoerbaar, tijdsgebonden)?- Worden stappen gezet voor structurele verankering? <p>Inventarisatie van concrete acties</p> <ul style="list-style-type: none">- Zijn adequate taalprofielen opgesteld?- De principes van duidelijke taal worden toegepast- Andere acties	Survey met gesloten vragen	<p>Doelgroep van organisaties met anderstaligen</p> <p>Of</p> <p>Organisaties die benaderd en/of verder ondersteund zijn in hun taalbeleid</p>

4.3.2.4 Gebruik van monitoringgegevens

Wat betreft de aanbodscomponent zijn er een aantal monitoringgegevens beschikbaar die gerelateerd zijn aan wat hierboven voorgesteld wordt, met name de outputgerichte indicatoren (bv. welke organisatie krijgt begeleiding). Indien geen aparte, specifieke meting opgezet wordt voor de indicatoren m.b.t. deze component kan men terugvallen op deze (beperkte) monitoringgegevens. Hetzelfde geldt voor de kennis- en inzichtscapaciteit en de gedragscomponent. Met betrekking tot de kennis- en inzichtscapaciteit zijn er enkele monitoringgegevens die relevant zijn (al dan niet hebben van een intern beleidsplan, al dan niet aanwerving van een taalverantwoordelijke). Een van de indicatoren die ook terug te vinden is in de monitoring betreft het gebruik van taalprofielen.

5 | Taalpromotie

5.1 Beschrijving

5.1.1 Omschrijving beleidsinterventie in het decreet

“De taalpromotie omvat het geheel van acties dat tot doel heeft om enerzijds anderstaligen te stimuleren om Nederlands te leren, te oefenen en te gebruiken, en om anderzijds Nederlandstaligen te stimuleren en te ondersteunen om anderstaligen maximale leer, oefen- en gebruikskansen Nederlands te bieden.”

5.1.2 Doelstellingen

Hoofddoelen:

De anderstalige is in staat om in het Nederlands te functioneren.

Subdoelen:

- Anderstaligen stimuleren om Nederlands te leren en te gebruiken
- Anderstaligen ondersteunen in het vinden van oefenkansen buiten de lescontext en waar nodig extra taaloefenkansen te creëren
- Nederlandstalige instellingen en individuen stimuleren en ondersteunen in het gebruik van een duidelijk Nederlands en andere taalstimulerende technieken

5.1.3 Doelgroep

Primaire doelgroep:

Anderstaligen

Evt. intermediaire doelgroep:

Nederlandstalige instellingen en individuen.

Voorbeelden zijn scholen, sportclubs en andere verenigingen, culturele centra,...

Ook lokale besturen horen hieronder thuis. Voor het AgII vormen zij de prioriteit.

5.1.4 Beschrijving

5.1.4.1 Aanpak

Er dient een onderscheid te worden gemaakt binnen taalpromotie tussen promotie van het Nederlands enerzijds, en taaloefenkansen anderzijds. Promotie van het Nederlands gaat om het stimuleren van Nederlands leren (en het stimuleren van organisaties om anderstaligen te sensibiliseren/stimuleren). Taaloefenkansen hebben betrekking op het (niet-formeel) leren, oefenen en gebruiken van het Nederlands en om de ondersteuning van organisaties hierin.

Om die reden werden twee aparte schema's gemaakt om de werking te kunnen duiden, een schema voor de promotie van het Nederlands en een schema voor oefenkansen. Ook in de beschrijving die volgt, maken we het onderscheid.

5.1.4.2 Concrete inhoud

a) Taaloefenkansen

Binnen taaloefenkansen worden nieuwe oefenkansen gecreëerd door tools te ontwikkelen waarmee anderstaligen zelf aan de slag kunnen, worden activiteiten georganiseerd die oefenkansen vormen voor anderstaligen buitenshuis, worden initiatieven opgezet die Nederlandstalige organisaties en individuen ondersteunen in het bieden of faciliteren van oefenkansen, en wordt informatie over het aanbod aan oefenkansen gecentraliseerd, om zo het vinden van oefenkansen te vergemakkelijken.

In wat volgt geven we een overzicht van de acties. We splitsen de acties op in initiatieven die gericht zijn op oefenkansen voor anderstaligen enerzijds, en initiatieven gericht op Nederlandstalige instellingen en individuen anderzijds.

Initiatieven gericht op anderstaligen

Er is een waaier aan concrete acties en activiteiten om Nederlands te oefenen, en het gebruik van Nederlands te faciliteren. Deze worden gebundeld op de **website** www.nederlandsoefenen.be. Hierop staan per provincie (of stedelijk) mogelijkheden om Nederlands te oefenen opgelijst. Er wordt verwezen naar mogelijkheden buitenshuis (zoals Nederlands in een conversatiegroep, of Taalpunt van de bibliotheek), maar ook tips voor wat je thuis kan doen, zoals kranten, tijdschriften en nieuwsbrieven lezen (met verwijzingen naar relevante websites of andere bronnen hiervoor, zoals Wablieft), boeken in eenvoudig Nederlands (met verwijzing naar lijsten en websites), enzovoort. De website is er dus op gericht om anderstaligen te helpen oriënteren in hun zoektocht naar oefenkansen. De website is een referentiepunt voor partners in de regio die de anderstaligen willen toeleiden naar taaloefenkansen. De meeste hoofdpartners inzake taaloefenkansen bieden eigen initiatieven aan (met uitzondering van het Agii) en allen verwijzen ook door naar bestaande initiatieven, o.m. aan de hand van de website.

We geven enkele voorbeelden van eigen initiatieven per partner; het gaat om voorbeelden, eerder dan een exhaustieve lijst.

- **Vzw De Rand:** enkele voorbeelden uit de waaier van activiteiten die ze organiseren voor anderstaligen, of naar de welke ze doorverwijzen, zijn liedjes voor wie Nederlands leert, pictogrammenboekjes, sportwoordenboekjes, Theater in het Nederlands voor anderstaligen, taalatelier, taalstages, theater- en muziekproducties voor kinderen, en het babycafé (een laagdrempelige wekelijkse ontmoetingsplaats voor ouders met baby's en peuters).
- Ook het **Huis van het Nederlands in Brussel** verwijst door naar initiatieven, specifiek voor Brussel, en biedt zelf ook oefenkansen. Doorverwijzing gebeurt onder andere aan de hand van de Nederlands-de-luxekaart, een (fictieve) kaart van Brussel met tips en adressen om Nederlands te oefenen. Het Huis van het Nederlands in Brussel organiseert zelf ook "Oefenkans NL" als project, waarbij anderstaligen de mogelijkheid geboden wordt om vrijwilligerswerk te doen in Nederlandstalige organisaties in Brussel, om Nederlands te oefenen. Hiervoor wordt samengewerkt de VGC-Sportdienst en Muntpunt, en daarnaast ook met Taalkabaal, De Boei, Kunstenfestivaldesarts en LDC Parkresidentie Jette (jaarverslag Huis van het Nederlands Brussel, 2015). Verder zijn er ook nog 'Babbelut conversatietafels', of Patati Patata Brussel, waar anderstaligen Nederlands kunnen oefenen met vrijwilligers die eenzelfde interesse delen. Daarnaast is er bijvoorbeeld ook de taalgarage, een gratis adviespunt voor zelfstudie.

- **In-Gent** biedt conversatiemomenten, een initiatief ‘opStap in je Wijk met Nederlands’, en heeft ook een digitale nieuwsbrief (zie verder). Er worden ook initiatieven georganiseerd zoals “de Langste Conversatietafel” (in het kader van de Wereldvluchtelingendag), of een toneelvoorstelling voor anderstaligen, etc.
- **Atlas** biedt Open Inloop Taal op 4 locaties (Luchtbal, Kiel, Linkeroever en Deurne) en in samenwerking met de bibliotheek van Antwerpen en Centrum Basiseducatie Antwerpen. In de Open Inloop Taal kunnen anderstaligen twee keer per week Nederlandsoefenen. Vanuit dit initiatief worden babbelmethodeken ontwikkeld die gedeeld worden voor NT2-vrijwilligers via de website Nederlandsoefenen. Atlas organiseert ook de Zomer van Atlas (50 activiteiten (taaloefenkansen) in juli en augustus door vrijwilligers en leerkrachten CBE). Daarnaast zijn er ook 50 taalbuddy’s die met een anderstalige afspreken tijdens de zomer. Atlas ondersteunt de vrijwilligers en leidt de anderstaligen toe naar de zomer van Atlas.
- Het **Agii** verwijst voornamelijk door naar bestaande initiatieven.
- In februari 2017 werd ook een **projectoproep ‘Nederlands oefenen’** gelanceerd om het aanbod aan oefenkansen verder uit te breiden. De oproep werd gelanceerd door AgII in samenwerking met Atlas, IN-Gent, het Huis van het Nederlands Brussel en vzw De Rand. Uiteindelijk werden 21 projecten geselecteerd. Geselecteerde projecten startten op 1 september 2017, en eindigen (ten laatste) eind juni 2019.

Initiatieven gericht op Nederlandstalige instellingen en individuen

Naast de initiatieven gericht op anderstaligen zijn er ook heel wat initiatieven gericht op Nederlandstalige organisaties en individuen. Het gaat om initiatieven ter ondersteuning van Nederlandstalige organisaties en individuen in het creëren van oefenkansen. Voorbeelden zijn initiatieven voor scholen en verenigingen, advies aan organisaties die oefenkansen (zouden kunnen) aanbieden, workshops ‘Nederlands oefenen’ voor organisaties en lesgevers die met anderstalige cliënten/cursisten werken, een inspiratiedag voor NT2-vrijwilligers, enzovoort.

b) Promotie van het Nederlands

Ook bij de promotie van het Nederlands zijn er zowel initiatieven gericht op anderstaligen als op organisaties. Het gaat om initiatieven met betrekking tot taalstimulering en –sensibilisering. Het Huis van het Nederlands Brussel en vzw De Rand spelen hierin een voortrekkersrol. Bij de andere partners is het luik omtrent promotie van het Nederlands op dit moment minder uitgewerkt. Belangrijk hierbij is evenwel dat de context verschilt. In Vlaanderen wordt ook een groot deel van de anderstaligen toegeleid naar NT2 via een (verplicht) inburgeringsprogramma.

Promotie van het Nederlands omvat initiatieven zoals infosessies over het aanbod Nederlands naar specifieke groepen van werkzoekenden toe (voor wie een bijkomende kennis van het Nederlands een grote troef zou kunnen zijn op de arbeidsmarkt), campagnes om het Nederlands in een positief daglicht te plaatsen, projecten om de ‘goesting’ om Nederlands te leren aan te wakkeren, en initiatieven om intermediaire organisaties te ondersteunen in taalstimulering naar hun doelpubliek/cliënten toe. Voor meer concrete voorbeelden verwijzen we naar de begeleidende tekst bij het schema in verband met taalpromotie.

5.1.5 Uitvoerende organisaties/partners

a) Centrale actoren bij de uitvoering

- Agentschap integratie en inburgering
- Atlas
- In-Gent
- Huis van het Nederlands Brussel
- Vzw De Rand

b) Andere partners

- Organisaties van wie een project binnen de projectoproep 'Nederlands oefenen' werd goedgekeurd
- Vele andere organisaties die oefenkansen inrichten en naar wie de hoofdpartners doorverwijzen of die ondersteund worden door de hoofdpartners

5.1.6 Indicatoren i.f.v. monitoring

Er wordt een overzicht bijgehouden van alle initiatieven, en van de oefenkansen NT2 waarnaar werd toegeleid, alsook van het aantal toeleidingen.

In het kader van de stedelijke convenant wordt in Gent ook een overzicht bijgehouden van het aantal conversatiegroepen per wijk, het aantal vrijwilligers en een overzicht van vormingsmomenten en coachingsgesprekken met vrijwilligers. Ook Atlas heeft bijkomende rapporteringsverplichtingen in het kader van afspraken met de Stad Antwerpen (o.a. aantal kortlopende en langlopende trajecten met stedelijke en niet-stedelijke diensten en organisaties).

5.1.7 Output

Het gaat vaak om een veelheid aan kleinere acties, wat het moeilijk maakt om taal oefenkansen en taal promotie in cijfers te gieten (met uitzondering van initiatieven zoals de website nederlandsoefenen.be).

Onderstaand overzicht is louter bedoeld om een indicatie te geven van de gerealiseerde acties en deelnemersaantallen. Het opzet is om een idee te geven, maar het overzicht is niet exhaustief.

a) AgII, 2017

Gericht op het ondersteunen van anderstaligen:

- 21 projecten naar aanleiding van de projectoproep Nederlands oefenen
- De website nederlandsoefenen.be is eigenlijk een verzameling van websites, elke partner zorgt voor de inhoud van de eigen onderdelen; het Agentschap kwam in 2017 aan 11.500 gebruikers en 19.500 sessies

Gericht op het ondersteunen van Nederlandstalige instellingen en individuen:

- 53 vormingen over taal oefenkansen voor 404 ingeschreven deelnemers (opmerking: dit is eerder klein in het geheel: staat voor 6% van het totaal aantal vormingen voor besturen en organisaties in 2017 en 2% van het aandeel ingeschreven deelnemers aan vormingen voor besturen en organisaties in 2017)
- 51 begeleidingen inzake taal oefenkansen (i.e. 15 procent van het totaal aantal proces- en project- begeleidingen voor besturen en organisaties)

b) In-Gent, 2017/2018

Gericht op het ondersteunen van anderstaligen:

- 3 keer per week gaan conversatiemomenten door, onder begeleiding van 18 vrijwilligers, telkens worden tussen 25 en 40 deelnemers bereikt. Er is ook één specifiek oefenmoment per week voor mensen die al een hoger niveau hebben, 7 vrijwilligers zorgen hiervoor, en begeleiden 5 à 10 deelnemers.
- Wekelijkse conversatiemomenten in scholen, gemiddeld 10-tal deelnemers (voornamelijk moeders) (aanbod werd vanaf september 2017 overgenomen door het Onderwijscentrum⁸)
- Op Stap in Je Wijk met Nederlands, i.s.m. lokale dienstencentra van OCMW: (twee)wekelijks, gaat door in 9 lokale dienstencentra, de kleinste groep heeft 7 deelnemers en de grootste 31.
- Er zijn maandelijks zo'n 670 actieve gebruikers van de website nederlandsoefenen.be voor Oost-Vlaanderen
- 300-tal toeschouwers bij toneelvoorstelling voor anderstaligen in 2018

Gericht op het ondersteunen van Nederlandstalige instellingen en individuen:

- De nieuwsbrief heeft ongeveer 400 abonnees, merendeel hiervan zijn professionals (NT2-leerkrachten, OCMW-assistenten, CAW, OKAN,...; deze zijn belangrijk als doorverwijzers). De nieuwsbrief verschijnt 11 keer per jaar.

c) Atlas, 2018

Gericht op het ondersteunen van anderstaligen:

- Zomer van Atlas:
 - Ongeveer 500 anderstaligen deden mee aan de zomer van Atlas in 2018
 - 43 activiteiten taal oefenkansen en 50 taalbuddy's
- Open inloop taal: 2 keer per week open inloop - unieke deelnemers over de 4 locaties: 233+212+203+196
- 813 toeleidingen naar oefenkansen NT2
- 55 organisaties in de Stad Antwerpen organiseerden 172 taal oefenkansen (deze info is verzameld op nederlandsoefenen.be)
- NT2-rondleidingen in de musea: 280 groepen NT2-klassen volgden een rondleiding
- Theatervoorstelling voor anderstaligen: 1551 anderstalige volwassenen namen deel

Gericht op het ondersteunen van Nederlandstalige instellingen en individuen:

- Inspiratiedag voor NT2-vrijwilligers: jaarlijks 100 vrijwilligers die deelnemen
- Ondersteuning van 40 NT2-vrijwilligers in de Zomer van Atlas: vorming duidelijke taal, vorming conversatie stimuleren
- Ondersteuning van vrijwilligers (5) in de Open inloop Taal: vorming duidelijke taal, conversatie stimuleren + coaching
- Begeleiding van 21 projecten rond vrijwilligerswerk als taal oefenkans; per project worden ook meerdere vrijwilligersplaatsen voor anderstaligen gecreëerd
- Begeleiding van 5 projecten binnen de Vlaamse oproep Taal oefenkansen (TOK):
 - Intensieve begeleiding bij Buurtsport: vormingen rond taal oefenkansen binnen een sportactiviteit, ontwikkeling van tools en een draaiboek
 - Project van Red Star line, Fotomuseum, Universiteit Antwerpen en Huizen van het Kind
- Vorming conversatie stimuleren: 10 vormingen in 2018
- Vorming 'ontdek methodieken': 1 vorming in 2018
- Advies en begeleiding op maat aan organisaties die taal oefenkansen organiseren: 20 organisaties

⁸ Het project liep van 2015 met middelen van het toenmalige Federaal Impulsfonds voor het Migrantenbeleid en later voortgezet met middelen binnen Huis van het Nederlands Gent. Het format van de conversatietafels diende als inspiratie voor het project van het Onderwijscentrum Gent, in het kader van het project Oefenkansen vanuit kabinet Homans.

- Nieuwsbrief voor leerkrachten en vrijwilligers: 317 abonnees

d) Huis van het Nederlands Brussel, 2017/2018

- www.nederlandoefenen.be/brussel: 23 863 bezoeken van 15 136 verschillende gebruikers, waarvan 62% nieuwe bezoekers.
- Nederlands-de-luxekaart (publicatie met daarop een hele resem mogelijkheden om in Brussel Nederlands te oefenen). 13 092 exemplaren werden verdeeld via 27 Brusselse organisaties
- 25 workshops ‘Nederlands oefenen’ aan onder meer groepen van CVO, Agii, Actiris, ... met een totaal bereik van 379 deelnemers.
- Grote Oefenkansendag voor cursisten van CVO Lethas, met 170 deelnemers
- ‘Afterwork NL’ in het Huis: evenement waar Brusselaars Nederlands konden oefenen en inspiratie en ideeën kregen om ook nadien Nederlands te oefenen in Brussel. Hierbij waren 60 deelnemers.
- Babbelut: conversatietafels georganiseerd door het Huis zelf, wekelijks op 8 vaste locaties, met een totaal van 6636 anderstalige deelnemers.
- Oefenkans NL bereikte 28 vrijwilligers in 6 organisaties
- 11 nieuwe conversatiegroepen, en verdere ondersteuning van 5 bestaande conversatiegroepen
- ‘Babbel in Brussel’: korte reeks conversatietafels bij de administratie van de Vlaamse Gemeenschap, met 78 deelnemers.
- Museumweken (in 2016 en 2018): 400 deelnemers in 2018.
- Nederlands voor ouders (oefenkansen en infomomenten voor anderstalige ouders in Nederlandstalige Brusselse kinderdagverblijven en scholen). In infomomenten op scholen werden 600 andersstalige ouders bereikt; in kinderdagverblijven waren er 13 infostands Nederlands oefenen. Er was ook een ronde langs 8 Nederlandstalige Brusselse bibliotheken over Nederlands oefenen.

e) vzw de Rand, 2017

- Website ‘oefen hier je Nederlands’: 634 deelnemende adressen, tussen de 1577 (juli) en 3052 (oktober) gebruikers per maand, en tussen de 2006 (juli) en 3701 (oktober) sessies op de website per maand
- Café Combinne: gaat wekelijks door, de vijf cafés samen bereiken gemiddeld 35 tot 45 deelnemers per week
- Babycafé: In Jezus-Eik 37 keer open in 2017, wekelijks gemiddeld 8-9 volwassenen en 8-9 kinderen; in Sint-Genesius-Rode 35 keer open in 2017, wekelijks gemiddeld 5-6 volwassenen en 4-5 kinderen
- Ondersteunend materiaal: sportwoordenboekje *Mijn kind wil sporten*: 1200 boekjes; voetbalwoordenboekje *ik voetbal, jij voetbalt, wij voetballen*: 1800 boekjes, vertaalwoordenboekjes: 2290 exemplaren verdeeld; pictogrammenboekjes in 4 delen: elk deel tussen 12 000 en 14 000 keer verdeeld
- Taalstages en – ateliers voor kinderen: in totaal namen 259 kinderen deel aan taalstages (tijdens schoolvakanties), en 174 kinderen aan taalateliers (woensdagnamiddag en zaterdag)
- Activiteiten in het kader van de Week van het Nederlands (2016-2018): een 500 tal deelnemers aan de 10 Meezingsessie, een 100 tal kinderen en volwassenen aan 2 vertelactiviteiten (2018)
- Sinds 2001 jaarlijks een theater of muziekproductie voor een 1000-tal cursisten Nederlands bij ‘de Rand’, deze voorstellingen toeren verder in Vlaanderen
- Abonnees nieuwsbrief: 586 abonnees (2018)

5.2 Interventiologica: promotie van het Nederlands

Volgens de terminologie die in het decreet gehanteerd wordt vallen taal oefenkansen onder ‘taal promotie’, maar in de praktijk dienen *taal oefenkansen* en *taal promotie*/promotie van het Nederlands van elkaar te worden onderscheiden. Vandaar tekenen en bespreken we een apart schema voor taal oefenkansen enerzijds, en promotie van het Nederlands anderzijds. In wat volgt bespreken we alles wat betrekking heeft op promotie van het Nederlands.

In het schema worden twee kleuren gehanteerd, oranje en paars. Wat gericht is op anderstaligen werd in het oranje gemarkeerd; wat betrekking heeft op Nederlandstaligen werd paars ingekleurd.

5.2.1 Beschrijving van de interventielogica

De promotie van het Nederlands kent 4 onderdelen of subinstrumenten, met name **infosessies, campagnes, projectwerking en netwerking/coaching**. Infosessies, campagnes en projectwerking zijn gericht op anderstaligen, terwijl netwerking/coaching zich richt op organisaties als (intermediaire) doelgroep.

Een eerste subinstrument van promotie van het Nederlands zijn **infosessies**. Deze infosessies worden vormgegeven in open aanbod, waarbij anderstaligen zich individueel kunnen aanbieden, en worden daarnaast ook ingericht voor specifieke groepen, zoals werkzoekenden of ouders. Zo gaan er bijvoorbeeld infosessies door in scholen om ouders te bereiken. Met infosessies worden twee effecten beoogd. Een eerste effect is dat de anderstalige het belang ziet van het Nederlands en van Nederlands leren. Een tweede effect dat beoogd wordt is dat de anderstalige de verschillende mogelijkheden kent om Nederlands te leren. Hierbij gaat het om het aanbod Nederlands in de brede zin van het woord, van formele lessen Nederlands over oefenkansen tot mogelijkheden tot zelfstudie. Het eerste beoogde effect, met name dat de anderstalige het belang van het Nederlands ziet, kan er ook toe bijdragen dat anderstaligen op zoek gaan naar het aanbod en dit op die manier leren kennen (i.e. het tweede effect).

Een tweede subinstrument van de promotie van het Nederlands zijn **campagnes**. Voorbeelden zijn flyers en affiches, maar ook de recente campagne vanuit Actiris *‘J’apprends le Flamand avec Vincent’*, met Vincent Kompany as boegbeeld, waarbij het belang van Nederlands leren voor Franstalige Brusselse werkzoekenden wordt benadrukt en Nederlands leren wordt gepromoot. De campagnes beogen opnieuw twee effecten, met name 1) dat de anderstalige toegang heeft tot informatie over het aanbod Nederlands leren (en dat drempels tot informatie verlaagd worden), en 2) dat de anderstalige gemotiveerd is om informatie over het aanbod Nederlands leren te zoeken. Dit laatste wordt bewerkstelligd door Nederlands in een positief daglicht te plaatsen, een soort van *‘branding’* van het Nederlands zou men kunnen stellen. Beide beoogde effecten dragen er vervolgens toe bij dat de anderstalige de verschillende mogelijkheden kent om Nederlands te leren.

Een derde subinstrument zijn **projecten** in functie van taalsensibilisering. Een concreet voorbeeld is *‘Plonge dans le néerlandais’*, een initiatief van het Brusselse Huis van het Nederlands dat specifiek op jongeren gericht is en hen op een speelse manier vertrouwd maakt met verschillende mogelijkheden om Nederlands te leren en waarbij ze Nederlandstalige instellingen leren kennen. Het doelpubliek zijn anderstaligen (in dit geval jongeren) die op een eerder moment, vaak tijdens hun schooltraject, negatieve ervaringen gehad hebben met Nederlands leren. Het project kan ertoe bijdragen dat de anderstalige een positieve ervaring krijgt met het Nederlands leren, en op die manier vervolgens mogelijk gemotiveerd raakt om informatie over het aanbod Nederlands leren te zoeken, wat – zoals hierboven beschreven – ertoe kan bijdragen dat de anderstalige de verschillende mogelijkheden kent om Nederlands te leren, en vervolgens ook Nederlands leert.

De drie bovengenoemde subinstrumenten kunnen bijdragen tot eenzelfde beoogde verandering, met name dat de anderstalige Nederlands leert, op welke manier dan ook (in een formeel of informeel aanbod, in groep of via zelfstudie,...). Dit kan ertoe bijdragen dat de anderstalige in staat is om in het Nederlands te functioneren, wat participatie, actief burgerschap en sociale cohesie in de hand kan werken. De kennis van het Nederlands van de anderstalige kan door de ontvangende samenleving

ook beschouwd worden als een vorm van respect, wat opnieuw sociale cohesie in de hand kan werken.

Het vierde subinstrument, **netwerking/coaching**, richt zich tot organisaties zoals bijvoorbeeld welzijnsorganisaties zoals CAW's, maar ook tot culturele centra of andere vrijetijdsorganisaties. Netwerking en/of coaching vindt plaats om ervoor te zorgen dat deze organisaties taalstimulering verder uit kunnen dragen. Er worden handvaten aangereikt, methodieken en expertise gedeeld waarop organisaties kunnen bouwen om het belang van het Nederlands te delen met hun cliënten/doelpubliek. Het gaat ook om technieken om Nederlands te hanteren als gemeenschappelijke communicatietaal. De beoogde verandering van dit vierde subinstrument is dat intermediaire organisaties het belang en de meerwaarde van het Nederlands kunnen duiden aan hun publiek. Dit kan ertoe bijdragen dat deze organisaties het belang en de meerwaarde van het Nederlands ook daadwerkelijk zullen duiden aan hun publiek, waardoor hun anderstalige cliënt of deelnemer het belang van het Nederlands ziet. Dit brengt ons terug bij de keten/logica die hierboven reeds werd ontvouwd: het belang van het Nederlands zien kan ertoe bijdragen dat iemand Nederlands wil leren (en op zoek gaat naar de mogelijkheden hiervoor) en zo op termijn in het Nederlands kan functioneren in de samenleving.

5.2.2 Bilan voor de 4 integratiedoelstellingen

Drie van de vier overkoepelende integratiedoelstellingen kunnen in verband gebracht worden met promotie van het Nederlands, met name **participatie, actief burgerschap en sociale cohesie**.

Participatie is de meest voor de hand liggende doelstelling in de context van taalpromotie. De centrale doelstelling in taalpromotie is dat de anderstalige (bijkomend) Nederlands leert en (beter) kan functioneren in het Nederlands. Doordat taaldrempels op die manier wegvallen, wordt participatie gefaciliteerd. Daarnaast kan dit ook **actief en gedeeld burgerschap** in de hand werken (kunnen functioneren in het Nederlands maakt het bijvoorbeeld ook gemakkelijker om bepaalde rechten op te nemen); en Nederlands als gemeenschappelijke communicatietaal (alook de veranderde perceptie van de ontvangende samenleving) kan ook **sociale cohesie in** de hand werken. Specifiek denken we dan aan sterke sociale relaties, vertrouwen tussen burgers onderling, solidariteit, en het zich thuis voelen waar men woont en werkt.

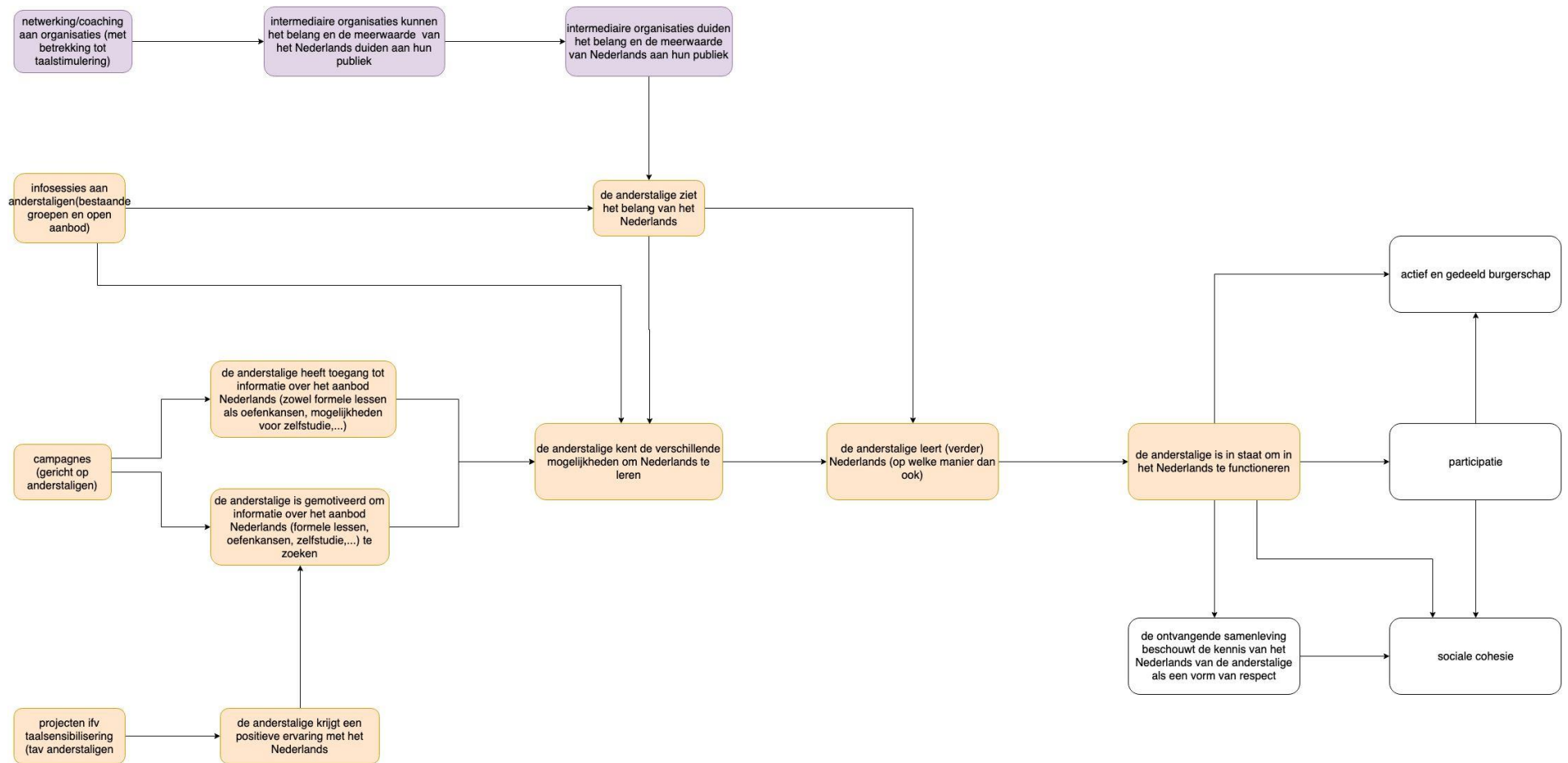
De link met **toegankelijkheid** wordt niet onmiddellijk gelegd: door middel van taalpromotie zijn het immers niet zozeer de voorzieningen die veranderen, maar wel de anderstaligen zelf die worden versterkt. In deze context is het ook belangrijk het onderscheid met taalbeleid goed in het achterhoofd te houden: bij taalbeleid gaat het om een structurele inbedding van het Nederlands en van taalondersteuning, het gaat om het ontwikkelen van een visie op hoe je als organisatie omgaat met taal,... Taalpromotie kan daarentegen ook een 'one-shot' zijn; de centrale vraag is hier hoe je Nederlands meer in beeld plaatst. In tegenstelling tot taalbeleid (waarbij toegankelijkheid een belangrijke doelstelling is) gaat het bij taalpromotie om het promoten van het Nederlands bij anderstaligen, eerder dan om structurele veranderingen binnen organisaties.

5.2.3 Aandachtspunten en aanvullende opmerkingen

Tot op heden wordt de promotie van het Nederlands voornamelijk geïmplementeerd door het Huis van het Nederlands Brussel en vzw de Rand. Bij de Agentschappen is er op dit moment een open houding t.o.v. taalpromotie, maar wordt dit nog weinig in de praktijk gebracht. Grosso modo situeren initiatieven vanuit de Agentschappen zich in de eerste plaats bij oefenkansen, eerder dan promotie van het Nederlands. Het schema voor promotie van het Nederlands werd daarom ook opgemaakt op basis van de implementatie in Brussel en de Rand.

Een achterliggende reden volgens de verschillende actoren is een verschil in context tussen het Vlaams agentschap, In-Gent en Atlas enerzijds, en Huis van het Nederlands Brussel en vzw de Rand anderzijds. Dit betekent overigens ook niet dat er geen sprake zou zijn van promotie elders, maar niet op de manier zoals in Brussel en de Vlaamse rand. Als we even Atlas als voorbeeld nemen: Nederlands leren wordt in Antwerpen door partners (VDAB, OCMW) als een evidentie beschouwd (wat het verschil in context aangeeft), anderstaligen worden toegeleid naar Atlas via inburgering (verplicht of als recht) en worden in een persoonlijk gesprek gesensibiliseerd om Nederlands te leren. Daarnaast gebeuren er gerichte wervingsacties voor rechthebbende inburgeraars in functie van Nederlands leren (en het volledige inburgeringsprogramma). Daarnaast wordt ingezet op beeldvorming in functie van taal en diversiteit (bv. Atlas op het plein voor alle Antwerpenaren, het ‘mooiste woord’ via social media).

Er dient daarnaast ook te worden vermeld dat er geen eensgezindheid bestaat over de plaats die de promotie van het Nederlands zou moeten innemen in het geheel (of anders gezegd over de nood aan een bredere taalpromotie binnen Vlaanderen).



Oranje=betrekking op anderstaligen; paars=betrekking op Nederlandstaligen

5.3 Interventiologica: taal oefenkansen

Binnen taal oefenkansen kunnen we drie pijlers onderscheiden waarop ingezet wordt, **met name 1) het ondersteunen van (Nederlandstalige) organisaties en individuen in het creëren van oefenkansen, 2) het creëren van oefenkansen, en 3) toeleiden naar het reeds bestaande kwaliteitsvol aanbod oefenkansen.**

In wat volgt beschrijven we eerst het veranderingsproces dat kan worden bewerkstelligd met taal oefenkansen, vertrekkend vanuit deze 3 pijlers. In een tweede paragraaf maken we de bilan op voor de 4 integratiedoelstellingen en vatten samen aan welk van deze doelstellingen taal oefenkansen nu een bijdrage zou kunnen leveren.

Net zoals ook voor de andere beleidsinstrumenten geldt, willen we nog even benadrukken dat niet elke stap in de uitgetekende interventiologica volledig binnen de controlesfeer van taal oefenkansen ligt: de overgang van de ene stap naar de andere in de uitgetekende logica is immers onderhevig aan andere factoren. Hoe meer naar rechts op het schema, hoe minder controle taal oefenkansen als instrument nog heeft over deze veranderingen. Eerder dan om ‘controle’ over een beoogde verandering, gaat het dan in het beste geval om invloed.

In het schema worden twee kleuren gehanteerd, oranje en paars. Wat gericht is op anderstaligen werd in het oranje gemarkeerd; wat betrekking heeft op Nederlandstaligen werd paars ingekleurd.

5.3.1 Bespreking van de interventiologica

Het ondersteunen van (Nederlandstalige) organisaties en individuen in het creëren van oefenkansen is een pijler waarop door alle betrokken actoren (het Agentschap Integratie en Inburgering, Atlas, In-Gent, Huis van het Nederlands Brussel, vzw De Rand) sterk wordt ingezet. Dit gebeurt aan de hand van begeleidingstrajecten (van organisaties), een open aanbod vorming, het ontwikkelen van materiaal (een pictogrammenboekje voor jonge voetballers is een voorbeeld, of een brochure voor nieuwe vrijwilligers met info over de organisatie en taken), of soms ook de structurele verankering van aandachtspunten in het curriculum van organisaties (zoals in een basisopleiding voor trainers bij de Vlaamse Trainersschool of een specifiek aanbod voor anderstaligen in de musea). De ondersteuning gebeurt ook door uitwisselen van goede praktijken tussen organisaties, bv. op een inspiratiedag. Dit zorgt ervoor dat Nederlandstalige organisaties (en individuen) competent worden: ze passen de criteria kwaliteitsvolle taal oefenkansen toe, ze gebruiken duidelijk Nederlands, kennen methodieken om conversatie te stimuleren, hebben hulpmiddelen ter beschikking, en hebben ook inspiratie opgedaan. Dit draagt ertoe bij dat oefenkansen op een kwaliteitsvolle manier verlopen. Dit zorgt er dan voor dat positieve effecten van de deelname aan oefenkansen kunnen worden verwacht, met verhoogde participatie als finale uitkomst. Dit wordt verderop in meer detail besproken. Daarnaast wordt ook verwacht dat de toegenomen competentie van organisaties (en individuen) zich ook vertaalt in een betere toegankelijkheid van voorzieningen.

Een tweede pijler is het **creëren van oefenkansen**. Dit gebeurt in Atlas, vzw De Rand, In-Gent, en het Huis van het Nederlands Brussel. Het Agentschap voor Integratie en Inburgering zet hier daarentegen niet op in. Het (rechtstreeks) creëren van oefenkansen zorgt ervoor dat mensen die niet in staat zijn om aan het reeds bestaande aanbod (d.w.z. oefenkansen die reeds door andere organisaties worden aangeboden) deel te nemen, en anders uit de boot zouden vallen, toch kunnen deelnemen. Denk hierbij aan anderstaligen die nog niet voldoende Nederlands kunnen om elders deel te kunnen nemen, anderstaligen voor wie er geen aanbod is op een locatie die voor hen haalbaar is en om anderstaligen die andere drempels ervaren waardoor het reguliere aanbod een te grote stap betekent

voor hen. Een andere mogelijkheid is wanneer er geen aanbod is in de zomer vanuit formele aanbodverstrekkers, of wanneer mensen nog extra willen oefenen. Deelname aan dit extra aanbod kan ook een opstap vormen voor deelname aan het reeds bestaande aanbod.

Door de deelname aan oefenkansen (door de agentschappen ingericht, of door anderen) kunnen twee voordelen worden bereikt, met name a) taalverwerving en b) deelnemen in nieuwe contexten. Taalverwerving (a) wordt in deze context op twee manieren bewerkstelligd. Ten eerste zorgt de oefenkans rechtstreeks voor een versterking van de kennis van het Nederlands van de deelnemers, met name door het verhogen van spreekdurf en spreekervaring. Ten tweede leidt deelname aan oefenkansen Nederlands er ook vaak toe dat de deelnemers informatie op maat krijgen over het aanbod van lessen Nederlands, op die manier Nederlands kunnen volgen, en door middel van de lessen Nederlands ook verdere stappen zetten in taalverwerving. Er wordt ook informatie op maat gegeven over andere thema's, zoals gezondheid of opvoeding, maar hier gaan we niet verder op in.

Alle betrokken actoren benadrukken dat oefenkansen op zich niet voldoende zijn om een taal te leren. Het vormt een *aanvulling* op lessen Nederlands en *draagt bij* tot taalverwerving, maar het is geen voldoende voorwaarde. Voor anderstaligen met een CBE-profiel stopt het formele NT2-aanbod na 1.2. Voor deze groep zijn taal oefenkansen een manier om blijvend te oefenen, zodat eerder verworven vaardigheden in het Nederlands niet verloren gaan.

Wat het deelnemen in nieuwe contexten (b) betreft, zorgt deelname aan oefenkansen ervoor dat mensen niet alleen 'anderstalige' zijn, maar ook en vooral deelnemen als sporter, ouder, vrijwilliger, cultuurliefhebber, ... (afhankelijk van het thema en opzet van de concrete oefenkans waaraan ze deelnemen). Op die manier ontwikkelen deelnemers sociale contacten en durven ze ook beter in contact te treden met anderen in het Nederlands. Beide aspecten versterken elkaar: hoe meer sociale contacten, hoe comfortabeler het wordt om Nederlands te spreken in interactie met anderen; en hoe comfortabeler dit is, hoe gemakkelijker iemand sociaal contact aangaat en nieuwe of diepgaandere contacten verwerft.

Zowel die wisselwerking (van Nederlands durven spreken en sociale contacten hebben) als de taalverwerving op zich, zorgen ervoor dat een deelnemer meer mogelijkheden heeft tot participatie, in welke vorm dan ook (maatschappelijke, sociale, politieke participatie, onderwijsparticipatie, arbeidsmarktparticipatie; mede afhankelijk van de context en interesse van de deelnemers). Die mogelijkheden tot participatie werken dan in de hand dat participatie daadwerkelijk wordt verhoogd. De deelname in nieuwe contexten zorgt er ook voor dat mensen in contact komen met een activiteiten-aanbod, waardoor ze gemakkelijker de stap durven en kunnen zetten, en ook op die manier participatie wordt verhoogd. Daarnaast werkt de relatie tussen participatie en taalverwerving ook in twee richtingen: taalverwerving faciliteert niet enkel participatie, maar participatie faciliteert ook taalverwerving.

Een derde pijler is **toeleiden naar het reeds bestaande kwaliteitsvol aanbod oefenkansen**. Hierbij gaat het om het bekendmaken van het bestaande kwaliteitsvol aanbod, centralisatie van informatie over oefenkansen, en doorverwijzing naar oefenkansen via nederlandoefenen.be. Deze pijler draagt ertoe bij dat anderstaligen en organisaties/individuen weten dat er een aanbod is (ofwel rechtsreeks, ofwel met tussenkomst van Nederlandstaligen die door deze pijler het aanbod kennen en de andersstalige informeren of doorverwijzen). Op die manier vinden anderstaligen het aanbod, en kunnen ze eraan deelnemen. Verder loopt het veranderingsproces zoals hierboven reeds beschreven, met processen van taalverwerving en het fungeren in nieuwe contexten, wat uiteindelijk – via sociale contacten, de durf om in het Nederlands te communiceren, en de kennismaking met het bestaande aanbod – kan resulteren in verhoogde participatie.

Belangrijk om de vermelden is dat de eerste pijler de positieve veranderingen die beoogd worden met de tweede en derde pijler mogelijk maakt. Een kernelement in de veranderingstheorie is telkens dat anderstaligen deelnemen aan het aanbod, en hieruit positieve veranderingen verwacht kunnen worden, door a) taalverwerving en b) het in nieuwe contexten komen waarin men op een andere rol aangesproken wordt dan enkel ‘anderstalige’. De eerste pijler draagt ertoe bij dat de oefenkans waaraan men deelneemt ook daadwerkelijk een *kwaliteitsvolle* oefenkans is en voor positieve veranderingen kan zorgen. Zonder die interventie is er een groter risico op negatieve ervaringen, zoals ontmoedigd raken omdat je het niet begrijpt, of enkel Engels of Frans spreken in plaats van Nederlands oefenen. We beschouwen het feit dat de oefenkans op een kwaliteitsvolle manier verloopt dus als een moderende variabele.

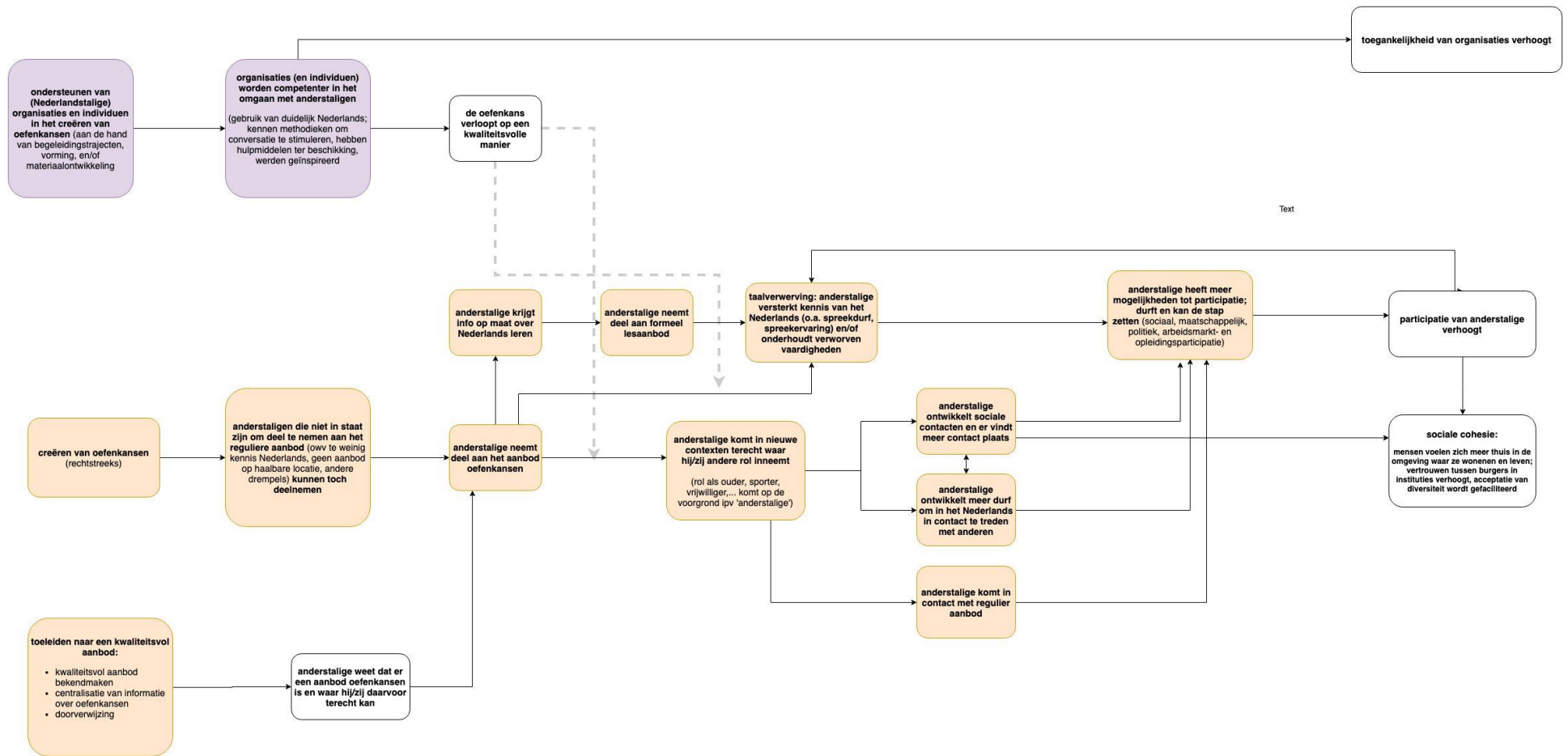
5.3.2 Bilan: link met de 4 integratiedoelstellingen

In de workshop werd vastgesteld dat minstens 3 van de 4 **beleidsdoelstellingen** gelinkt kunnen worden aan taal oefenkansen. **Participatie en ook toegankelijkheid** kwamen hierboven aan bod. Participatie wordt als de ‘finale’ doelstelling gezien. Daarnaast is er ook een duidelijk verband met **sociale cohesie**. De contactmogelijkheden en contacten die voortvloeien uit oefenkansen kunnen er bijvoorbeeld voor zorgen dat mensen zich meer thuis voelen in de omgeving waar ze wonen en leven, wat een aspect is van sociale cohesie. Verbeterde contacten tussen Nederlandstaligen en andersstaligen, wat een mogelijk gevolg is van bijvoorbeeld de eerste pijler, kan vertrouwen tussen burgers en in instituties verhogen, en acceptatie van diversiteit faciliteren.

Tijdens de workshop werd door de deelnemers gesteld dat taal oefenkansen in feite gelinkt is met de 4 doelstellingen, maar voor actief en gedeeld burgerschap werden tijdens de workshop geen concrete voorbeelden gegeven. Het zijn in de eerste plaats toegankelijkheid, participatie en sociale cohesie die in de hand gewerkt (kunnen) worden door taal oefenkansen. We drukken ons hier voorzichtig uit, aangezien het bereiken van doelstellingen helemaal aan de rechterkant van het schema staat – met heel wat tussenstappen en bijhorende veronderstellingen en voorwaarden - en dus buiten de strikte controlesfeer van taal oefenkansen valt.

5.3.3 Aandachtspunten en opmerkingen

Wat de eerste pijler betreft, hebben vzw De Rand en het Huis van het Nederlands een extra doelgroep, met name ‘expats’, of meer algemeen hoogopgeleiden die hier (tijdelijk) verblijven. Hier zijn we niet verder op ingegaan.



Oranje=betrekking op anderstaligen; paars=betrekking op Nederlandstaligen

5.4 Indicatoren promotie van het Nederlands

5.4.1 Kerncomponenten en -elementen uit de interventielogica

- 1) Expertisecomponent
 - Intermediaire organisaties kunnen het belang en de meerwaarde van het Nederlands duiden aan hun publiek
 - Intermediaire organisaties duiden het belang en de meerwaarde van het Nederlands aan hun publiek
- 2) Kenniscomponent
 - De anderstalige heeft toegang tot informatie over het aanbod Nederlands
 - De anderstalige kent de verschillende mogelijkheden om Nederlands te leren
- 3) Attitudecomponent
 - De anderstalige krijgt een positieve ervaring met het Nederlands
 - De anderstalige ziet het belang van het Nederlands
 - De anderstalige is gemotiveerd om informatie over het aanbod Nederlands te zoeken
- 4) Gedragscomponent
 - De anderstalige leert (verder) Nederlands, op welke manier dan ook

5.4.2 Meting

5.4.2.1 Expertisecomponent

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
Expertiseverwerving - De intermediaire organisaties nemen deel aan netwerking- en coachingsmomenten	Monitoring (bv. per jaar) - aantal netwerk- en coachingsmomenten - Aantal deelnemers (en eventueel profiel van de deelnemers en hun organisaties)	Organisatoren van de netwerkings- en coachingsmomenten
Gebruik van methodieken en technieken - De intermediaire organisaties duiden het belang en de meerwaarde van het Nederlands aan hun publiek - De gelegenheid waarop ze dit doen - De manier waarop - Hoeveel anderstaligen bereiken ze met die boodschap	Survey met gesloten vragen	De intermediaire organisaties
- De intermediaire organisaties passen de technieken toe om Nederlands te hanteren als communicatietaal.	Survey met gesloten vragen Of Observatie	De intermediaire organisaties Of Selectie van events of situaties waarbij het niet evident is Nederlands als communicatietaal te gebruiken

5.4.2.2 Informatie- en kenniscomponent

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekspopulatie
<p>Toegang tot informatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventariseren van de kanalen waarlangs anderstaligen zich informeren/geïnformeerd worden over het aanbod Nederlands en dit relateren aan de kanalen waarlangs informatie verspreid wordt 	Survey met gesloten vragen	Anderstaligen
<p>Kennis van het aanbod Nederlands</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor de verschillende vormen van aanbod Nederlands nagaan of de anderstalige ze kent 	Survey met gesloten vragen	Anderstaligen

5.4.2.3 Attitudecomponent

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekspopulatie
De anderstalige vindt het belangrijk om Nederlands te kennen	Survey met gesloten vragen	Anderstaligen (ofwel algemeen ofwel toegespitst op het publiek/deelnemers van een specifieke interventie)
De anderstalige heeft een positieve houding tegenover het Nederlands	Idem	Idem
De anderstalige wil Nederlands leren	Idem	Idem

5.4.2.4 Gebruik van monitoringgegevens

Er zijn enkel monitoringgegevens beschikbaar gerelateerd aan de eerste component (expertise), meer bepaald aan het onderdeel expertiseverwerving, zij het partieel, wat het moeilijk maakt om ze te gebruiken voor een effectmeting. Voor de andere componenten zijn geen monitoringgegevens beschikbaar.

5.5 Indicatoren taaloefenkansen

5.5.1 Kerncomponenten en -elementen uit de interventielogica

- 1) Op organisatieniveau:
 - Organisaties bieden oefenkansen aan.
 - De organisaties
 - gebruiken duidelijk Nederlands, gebruiken methodieken om de communicatie te stimuleren en gebruiken de beschikbare hulpmiddelen;
 - geven info op maat over Nederlands leren.
 - De oefenkansen zijn van goede kwaliteit → hiervoor verwijzen we naar de indicatoren op organisatieniveau die kunnen beschouwd worden als voorwaarden voor kwaliteit (mogelijk kunnen ook andere kwaliteitscriteria gedefinieerd worden door de organisatie zelf)
- 2) Op het niveau van de anderstalige:
 - De anderstalige kent het aanbod oefenkansen

- De anderstalige onderhoudt en verbetert zijn kennis van het Nederlands⁹.
- De anderstalige
 - gebruikt de oefenkansen
 - neemt sociale rollen (ouder, vrijwilliger, ...) op in het Nederlands
 - onderhoudt sociale contacten in het Nederlands
 - neemt deel aan formeel oefenaanbod

5.5.2 Meting

5.5.2.1 Aanbodzijde

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<p>Overzicht van organisaties met oefenkansen</p> <ul style="list-style-type: none"> - In kaart brengen van de organisaties waar ondersteuning is gegeven om oefenkansen te creëren zijn 	Oplijsting van de organisaties, hun kenmerken en eventuele detaillering van de focus van de ondersteuning	De ondersteunende actoren
<p>Inventarisatie van de oefenkansen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oplijsten van oefenkansen die men creëert/stimuleert naar type (bv. oefenen in de thuisomgeving, oefenen in sociale contexten, participatie aan cultuur of events, ...) 	<p>Monitoringgegevens</p> <p>Of</p> <p>Survey met gesloten vragen</p> <p>Of</p> <p>Observatie van een aantal situaties in de Nederlandstalige instellingen</p>	Een selectie van Nederlandstalige instellingen die een publiek van anderstaligen hebben
<ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van duidelijk Nederlands - Gebruik van methodieken om de conversatie te stimuleren 		
<p>Informatieverstrekking</p> <ul style="list-style-type: none"> - De instellingen geven informatie op maat over het leren van Nederlands 		

⁹ In de interventielogica staat ook 'De anderstalige ontwikkelt meer durf om in het Nederlands in contact te treden met anderen'. Uit de literatuur blijkt dat 'durf' doorgaans gemeten wordt aan de hand van concreet gedrag, eerder dan aan bv. intenties of een soort attitude. Daarom nemen we dit niet apart op.

5.5.2.2 Gebruikerszijde

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<p>Kennis</p> <p>De anderstalige kent de mogelijke oefenkansen</p> <p>Gebruik maken van oefenkansen</p> <ul style="list-style-type: none"> - De anderstalige gebruikt de oefenkansen <ul style="list-style-type: none"> - Situaties - Frequentie/regelmaat - De 'Social self-efficacy' van de anderstalige neemt toe, zoals <ul style="list-style-type: none"> - Bereidheid om het initiatief te nemen in vriendschappen - Sociaal zelfvertrouwen - De anderstalige neemt zijn sociale rollen op in het Nederlands (Per sociale rol kijken wat de voertaal is) - De anderstalige onderhoudt zijn sociale contacten in het Nederlands (per categorie uit het sociaal netwerk) - De anderstalige komt in contexten waar hij/zij tevoren niet kwam. <p>Participatie aan aanbod Nederlands</p> <ul style="list-style-type: none"> - De anderstalige is geïnformeerd over Nederlands leren op zijn niveau - De anderstalige neemt deel aan het formeel lesaanbod (opsplitsen naar type lesaanbod) 	<p>Survey met gestandaardiseerde vragen</p>	<p>Anderstaligen gerekruteerd via de Nederlandstalige instellingen die ondersteund werden om oefenkansen te creëren, met specifieke aandacht voor diegenen die niet in staat zijn om deel te nemen aan het reguliere aanbod</p>

5.5.2.3 Gebruik van monitoringgegevens

De monitoringgegevens zijn ook hier beperkt en betreffen enkel de aanbodzijde. Binnen dit onderdeel betreft de monitoring de inventarisatie van oefenkansen waarnaar wordt toegeleid. Andere inventarisaties zijn partieel (afhankelijk van de regio).

6 | Sociaal tolken en vertalen

6.1 Beschrijving

6.1.1 Omschrijving beleidsinterventie in het decreet

In het inburgerings- en integratiedecreet wordt sociaal tolken en vertalen als volgt opgenomen:

“De dienstverlening sociaal tolken en vertalen (...) omvat het sociaal tolken en het sociaal vertalen. (...) Sociaal tolken is een instrument dat de mondelinge communicatie ondersteunt van de gebruikers met anderstalige cliënten door de mondelinge boodschap volledig en getrouw om te zetten uit een brontaal naar een doeltaal. De volgende vormen van sociaal tolken worden onderscheiden: 1) Sociaal tolken op afstand, waarbij de sociaal tolk het gesprek tussen de gebruiker en de anderstalige cliënt of cliënten op afstand tolkt; 2) sociaal tolken ter plaatse, waarbij de sociaal tolk fysiek aanwezig is bij het gesprek tussen de gebruiker en de anderstalige cliënt of cliënten. Sociaal vertalen is een instrument dat de schriftelijke communicatie ondersteunt van de gebruikers met anderstalige cliënten, door de geschreven boodschap volledig en getrouw om te zetten uit een brontaal naar een doeltaal.”

6.1.2 Doelstellingen

Hoofddoelen

Iedere burger, ook wie (nog) onvoldoende Nederlands spreekt, toegang geven tot sociale en openbare dienst- en hulpverlening.

Subdoelen *(in dienst van het bereiken van hoofddoelen)*

Het (helpen) overbruggen van de taalkloof in mondelinge en schriftelijke communicatie tussen overheidsdiensten en maatschappelijke instellingen en voorzieningen enerzijds, en anderstalige cliënten anderzijds. Het gaat om het ondersteunen van diensten en organisaties in hun communicatie met anderstalige cliënten in de context van dienst- en hulpverlening.

6.1.3 Doelgroep

Primaire doelgroep

- Voorzieningen, organisaties en openbare besturen die actief zijn in Vlaanderen of Brussel. Het gaat om reguliere sociale of openbare dienstverlening en hulpverlening.

Het gaat om voorzieningen en organisaties in onder meer de volgende sectoren:

- Onderwijs
- Openbare dienstverlening
- Tewerkstelling
- Gezondheid
- Geestelijke gezondheidszorg
- Gezin en maatschappelijk welzijn
- Integratie en inburgering
- Sociale huisvesting
- Opvang van asielzoekers

- Socio-culturele sector
- Juridische sector (niet: gerechtstolken)
- Preventie en veiligheid

6.1.4 Beschrijving

Enerzijds is er de dienstverlening sociaal tolken en vertalen, anderzijds is er de inzet op kwaliteitszorg, voornamelijk aan de hand van het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen.

6.1.4.1 Dienstverlening sociaal tolken en vertalen

a) Sociaal tolken

Wat?

Een sociale tolk zet een mondelinge boodschap getrouw en volledig om van een taal naar een andere, en op vraag van een voorziening of overheid (en in de praktijk dus op vraag van een dienstverlener) (zie omschrijving in het decreet).

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen **afstandstolken en tolken ter plaatse**. Beide worden voorzien.

Er wordt geopteerd voor afstandstolken (telefonisch tolken of videotolken) in geval van:

- Eerder korte, gestructureerde, informatieve, en emotioneel minder geladen gesprekken
- Dringende gesprekken en in crisissituaties (telefoontolk)

Er wordt gekozen voor tolken ter plaatse in geval van:

- Moeilijke of ingewikkelde gesprekken
- Gevoelige of delicate gesprekken, en therapie
- Aankondiging van slecht nieuws
- Gebruik van documenten
- Lange gesprekken of groepsgesprekken

Telefonisch tolken wordt centraal georganiseerd. Dit wordt opgenomen door het Agii voor de regio Vlaanderen. Aanvullend heeft ook Brussel Onthaal vzw een aanbod niet-gecertificeerde maar opgeleide tolken (voornamelijk op vrijwillige tolken gestoeld), met name in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Tolken ter plaatse wordt decentraal georganiseerd. Dit wordt opgenomen door Agii in de regio's Antwerpen, Limburg, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen, door In-Gent in Groot-Gent, door Atlas, integratie en inburgering in stad Antwerpen (en districten), en door Brussel Onthaal in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

In-Gent voorziet ook videotolken; Atlas zou in het najaar van 2019 ook van start gaan met een aanbod videotolken.

Ongeacht de vorm (ter plaatse of op afstand) moet een sociaal tolk een strikte deontologische code volgen, gerelateerd aan:

- Accuraatheid en volledigheid
- Vertrouwelijkheid
- Neutraliteit

- Transparantie
- Professionele houding

Hoe?

De hulpverlener of ambtenaar moet vooraleer hij de aanvraag doet, eerst nagaan voor welke taal hij/zij een tolk nodig heeft. Hiervoor zijn twee hulpmiddelen, met name de ‘talenposter’ (ontwikkeld door het Federaal Overleg voor Sociaal Vertalen en Tolken, in het kader van het Europese Equal project ‘Trialog’), en de ‘wereldtalenkaart’ (van het Nederlands tolk- en vertaalcentrum TVCN).

Daarna gebeurt de aanvraag voor een tolk ter plaatse online, via het webportaal. Een telefonische tolk van Agii moet telefonisch gereserveerd worden, minimum 2 werkdagen vooraf (Brussel Onthaal werkt ad hoc). Tijdens de permanentie-uren van de tolkcentrale kan men ook inbellen en een tolk vragen bij het Agii. Als er op dat moment een tolk beschikbaar is, kan het gesprek onmiddellijk plaatsvinden. Ook bij Brussel Onthaal kan men ‘inbellen’ tijdens de permanentie).

De aanvraag voor een tolk kan enkel gebeuren door een dienstverlener, niet door de anderstalige cliënt (noch door privé-instellingen). Het is dus de dienstverlener uit een reguliere sociale of openbare organisatie die de nood aan een tolk inschat en een aanvraag doet. Het tolken gebeurt tussen het Nederlands en een andere taal.

In principe wordt altijd een beroep gedaan op gecertificeerde sociaal tolken, opgenomen in het Vlaams register voor sociaal tolken en sociaal vertalers, met uitzondering van Brussel Onthaal, die ook met niet-gecertificeerde tolken werkt.

b) Sociaal vertalen

Wat?

Een sociaal vertaler heeft als taak om een schriftelijke boodschap getrouw en volledig om te zetten van een taal naar een andere, in opdracht van een voorziening of overheid (en in de praktijk dus op vraag van een ambtenaar of hulpverlener) (zie omschrijving in het decreet).

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen het vertalen van **informatieve documenten** (schoolreglementen bijvoorbeeld, of brieven aan de ouders) en het vertalen **van officiële documenten** (diploma’s, geboorteaktes, overlijdensaktes, ...). Wat officiële documenten betreft, gaat het over documenten die deel uitmaken van iemands ‘administratieve identiteit’. Zij leveren het bewijs van iemands zijn, kunnen, behoren tot, etc.: identiteitspapieren, diploma’s, getuigschriften, aktes (geboorteakte, huwelijksakte, ...), rijbewijs. In sommige gevallen is een beëdigde vertaling noodzakelijk.

Informatieve documenten kunnen opgesplitst worden in twee types, met name:

- **Individuele communicatie of informatie tussen een dienst of voorziening en de anderstalige cliënt in het kader van de dienstverlening**

Concreet gaat het over volgende soorten documenten:

- documenten die maar één keer moeten vertaald worden vb. (huis)reglementen en procedurele informatie (vb. handleiding dialyseapparaat).
- documenten die na vertaling nog verder moeten aangepast worden naargelang de klant tot wie het document gericht is.
- schriftelijke communicatie tussen een voorziening en individuele klanten. Het gaat hier doorgaans over brieven, medische en psycho-medische verslagen, ...
- gerichte individuele communicatie van een anderstalige naar een voorziening of dienst. Het gaat hier over brieven ed. in de context van een lopend dossier of lopende begeleiding (vb. brief van anderstalige naar OCMW).

- **Collectieve gerichte of niet-gerichte informatieve communicatie**

- niet gerichte collectieve communicatie: mededelingen van algemeen nut, vb. over diabetes, vaccinaties, kinderziektes, TBC-screening, ...
- gerichte collectieve communicatie aan klantengroepen over het aanbod van de voorziening, over specifieke activiteiten van een voorziening (vb. studiereis van een school), in de vorm van brochures, flyers, of affiches (digitaal en/of op papier).
- documenten die informatie opvragen bij klantengroepen, voornamelijk in functie van beleidskeuzes en – voorstellen (enquêtes en vragenlijsten).

Sociaal vertalen wordt decentraal georganiseerd, analoog met tolken ter plaatse.

Ook voor sociaal vertalers geldt een strikte deontologische code, waarop gebruikers kunnen vertrouwen, en ook rekening mee moeten houden, met name:

- Accuraatheid en volledigheid
- Discretie
- Neutraliteit
- Volledigheid
- Transparantie
- Professionele houding

Er is ook de [vertaalbibliotheek](#), een website met een aanbod van reeds vertaalde brochures, documenten en invulsjablonen beschikbaar in verschillende talen.

Hoe?

Parallel met sociaal tolken geldt ook hier dat de aanvraag enkel kan gebeuren door organisaties of voorzieningen, niet door particulieren, en dit online via het webportaal. Elke organisatie heeft opnieuw eigen afspraken en richtlijnen.

De vertaalbibliotheek kan men eenvoudig online raadplegen (www.vertaalbibliotheek.be), en zoeken op domein, taal, thema, enz.

6.1.4.2 Kwaliteitsborging van sociaal tolken en vertalen

a) Beheer van het Vlaams register voor sociaal tolken en sociaal vertalers door het Agii

Gecertificeerde sociale tolken en vertalers worden opgenomen in een register, om de kwaliteit van de geleverde taalbijstand te garanderen aan de gebruikers. Dit werd ook decretaal zo bepaald. De Dienst Certificering sociaal tolken en vertalen van het Agii beheert het register dat ter beschikking staat van alle tolkendiensten.

De opleiding sociaal vertaler ligt sinds 2015 stil ('on hold', het is wel de bedoeling dit in de toekomst opnieuw in te richten). Daarom zijn de diensten op dit moment genoodzaakt om buiten de gecertificeerde sociaal vertaler ook andere vertalers in te zetten (die weliswaar aan een aantal strikte voorwaarden moeten voldoen).

Voor beëdigd vertalen is men geen sociaal vertaler, maar beëdigd bij de Rechtbank van Eerste Aanleg (opgenomen in het nationaal register voor beëdigde tolken/vertalers) en bij voorkeur heeft de vertaler de opleiding gerechtsvertalen gevolgd.

b) Opleidings- en certificeringstraject

De Dienst Certificering Sociaal Tolken en Vertalen van het Agii biedt een begeleidings- en opleidingstraject en een certificeringsproef voor sociale tolken. Dit aanbod geldt zowel voor Vlaanderen als voor Brussel. Voor sociaal vertalen is dit er op dit moment niet (cf. supra).

Het opleidingstraject voor sociaal tolken werd in 2016 hervormd. Men spreekt van het ‘gepast traject’ om het nieuwe opleidings- en certificeringstraject te duiden. Er zijn acht stappen:

1. De Dienst Certificering van het Agii vraagt per kwartaal (1) de knelpunttalen en (2) de succesratio (= voor alle talen, de verhouding tussen het aantal aangevraagde en uitgevoerde opdrachten) op bij de vier diensten Sociaal Tolken, als vorm van monitoring.
2. Deze monitoring bepaalt voor welke talen er kandidaten worden gezocht en gerekruteerd voor het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken. Het achterliggende idee hierbij is dat het opleidings- en certificeringstraject op die manier zo nauw mogelijk aansluit bij de taalnoden in de dienstverlening van de diensten voor sociaal tolken en vertalen.
3. Infosessie: kandidaten voor deze voorgeselecteerde talen (vanuit de taalnoden) krijgen informatie over het beroep sociaal tolken, over het opleidings- en certificeringstraject en de statuten waarin sociaal tolken werkzaam zijn.
4. Instaptoets: kandidaten worden getest op talenkennis, waarvoor ze moeten slagen om naar de basisopleiding te kunnen, en worden gescreend op tolkcompetenties. De resultaten van de taaltests zijn bindend. De resultaten van de screening hebben een adviserend karakter.
5. Begeleidingsgesprek met leer- of beoordelingsadvies: kandidaten kunnen - optioneel - een begeleidingsgesprek aanvragen. Tijdens het begeleidingsgesprek wordt een portfolio met relevante vooropleidingen en ervaring aangelegd en wordt tolkdeontologie, kennis van de sociale kaart en de reproductie van een gesproken boodschap getest. Wie slaagt, krijgt een beoordelingsadvies en mag de certificeringsproef afleggen. Wie niet slaagt krijgt een leeradvies en moet alsnog opleiding volgen.
6. Basisopleiding: dit is de gewone eerstvolgende stap in het traject voor wie geslaagd is voor de instaptoets.
7. Certificeringsproef: Dit is het sluitstuk van het opleidings- en certificeringstraject. Wie slaagt, behaalt het certificaat sociaal tolken in een talencombinatie Nederlands en een vreemde taal en krijgt toegang tot het register voor sociaal tolken.
8. Feedbackgesprek: wie niet slaagt voor de certificeringsproef, moet op feedbackgesprek komen om te leren van de fouten die hij of zij maakte bij het afleggen van de certificeringsproef. Na een bijscholing kan de kandidaat in kwestie herkansen.

De Dienst Certificering heeft een parallel opleidings- en certificeringstraject sociaal vertalen. Dat staat sinds 2015 ‘on hold’ in afwachting van een beslissing om het te heractiveren.

Vóór 2015 verzorgde de Dienst Certificering voortgezette of gespecialiseerde vormingen voor sociaal tolken die het certificaat al hadden behaald. Ook deze post-certificerings- of permanente vormingsstroom zou in de toekomst opnieuw worden ingericht.

c) Andere

Er zijn nog andere initiatieven bij de verschillende Agentschappen met het oog op kwaliteitszorg. Zo werken de STV diensten naast ‘matchers’ (die een gepaste vertaler of tolk zoeken bij een aanvraag) ook met kwaliteitsmedewerkers, die onder meer vragen en klachten van gebruikers opvolgen. Bij Atlas is er bijvoorbeeld een structurele kwaliteitsmonitoring om de geleverde prestaties op te volgen. Acties die hieruit voortvloeien kunnen gericht zijn op:

- De ondersteuning van de aanvrager i.f.v. voorbereiding van het gesprek en inschatten tolkduur
- Ondersteuning van de tolk m.b.t. betere planning en organisatie van de aangenomen opdrachten

- Het correct toepassen van de werkafspraken

Er is een procedure om meldingen, klachten en problemen op te volgen. Wat vertalingen betreft, is er bij Atlas ook een uitgebreid opvolgingssysteem om de kwaliteit van vertalingen op te volgen. Vooraf aan de informatieve vertaalaanvraag wordt de brontekst gescreend op ‘taaltoegankelijkheid’. De aanvrager krijgt advies om de tekst op te stellen naar de principes van Klare Taal. De medewerker van de dienst Sociaal Tolken en Vertalen controleert de vertalingen op de vertaaltechnische afspraken waarbinnen de sociale en beëdigde vertaler werken.

Er worden door verschillende STV diensten ook trainingen en vormingen georganiseerd voor professionals (werken met sociaal tolken; hoe succesvol communiceren met een divers publiek); net als bijscholingen en netwerkactiviteiten freelance sociaal tolken en vertalers.

6.1.5 Uitvoerende organisaties/partners

a) Centrale actoren bij de uitvoering

Wie?	Wat?
Agentschap Integratie en Inburgering (dienst sociaal tolken en vertalen, dienst certificering sociaal tolken en vertalen)	Telefoontolken, tolken ter plaatse, vertalen, opleiding en certificering van sociaal tolken en vertalers
Sociaal Vertaalbureau van Brussel Onthaal vzw	Telefoontolken, tolken ter plaatse, vertalen(informatieve vertalingen)
Atlas, integratie en inburgering Antwerpen vzw	Tolken ter plaatse, vertalen (informatieve vertalingen en officiële vertalingen) Na de zomer van 2019 wordt ook videotolken voorzien.
In-Gent	Tolken ter plaatse, vertalen (informatieve vertalingen en officiële vertalingen), webcamtolken, vertaalbibliotheek

b) Andere partners

Er werden geen andere partners vermeld.

6.1.6 Input – financiering

22,85 VTE

Let wel, dit aantal bevat enkel ‘uitvoerende’ medewerkers, staffuncties konden niet gealloceerd worden aan specifieke deeltaken en werden daarom niet opgenomen.

6.1.7 Indicatoren i.f.v. monitoring

De volgende informatie wordt systematisch geregistreerd en verzameld:

a) In verband met dienstverlening sociaal tolken en vertalen

Sociaal tolken	Aantal tolkaanvragen, aantal geleverde prestaties, opgesplitst naar talen en gebruikers en type tolk (al dan niet gecertificeerd) en aantal niet-uitgevoerde opdrachten	<p>Aantal effectieve gebruikers tolkdienstverlening (per(deel)sector)</p> <p>Aantal talen in het aanbod</p> <p>Aantal uitgevoerde tolkgesprekken (ter plaatse/telefoontolken/webcamtolken)</p> <p>Aantal uitgevoerde tolkuren</p> <p>Aantal uitgevoerde tolkgesprekken door gecertificeerde sociaal tolken</p> <p>Matchingsgraad (aantal aanvragen waarvoor een tolk werd ingepland)</p> <p>Aantal aanvragen waarvoor geen taal in het aanbod is</p> <p>Aantal aanvragen waarvoor er een tolk beschikbaar is</p> <p>Financiële cijfers m.b.t. kostprijs van de geleverde tolkprestatie(s), verplaatsing en verplaatsingskost per organisatie/deelsector en sector</p>
Sociaal vertalen	Aantal geleverde prestaties opgesplitst naar talen en gebruikers en aantal niet-uitgevoerde opdrachten	<p>Aantal effectieve gebruikers vertaaldienstverlening (per(deel)sector)</p> <p>Aantal uitgevoerde vertaalopdrachten</p> <p>Aantal uitgevoerde vertaalbladzijden</p> <p>Aantal niet-uitgevoerde vertaalopdrachten en vertaalbladzijden</p> <p>Matchingsgraad (aantal aanvragen waarvoor een vertaler werd ingepland)</p> <p>Aantal aanvragen waarvoor geen taal in het aanbod is</p> <p>Aantal aanvragen waarvoor er geen vertaler beschikbaar is</p> <p>Financiële cijfers m.b.t. kostprijs van de geleverde vertaalprestatie(s) per organisatie/deelsector en sector</p>

b) In verband met kwaliteitsborging

- Talenbeleid
 - Overzicht knelpunttalen
- Aantal infosessies
- Aantal deelnemers aan de infosessies
- Aantal instaptoetsen
- Aantal deelnemers instaptoetsen
 - Aantal geslaagden
 - Aantal niet-geslaagden
- Aantal deelnemers aan begeleidingsgesprekken (= houdt ook een test in):
 - Aantal geslaagden (beoordelingsadvies)
 - Aantal niet-geslaagden (leeradvies)
- Aantal basisopleidingen
 - Aantal basisopleidingen module 1
 - Aantal testen na module 1
 - Aantal deelnemers
 - Aantal geslaagden
 - Aantal niet-geslaagden
 - Aantal basisopleidingen module 2
 - Aantal deelnemers
 - Aantal certificeringsproeven
 - Aantal deelnemers
 - Talen deelnemers
 - Aantal geslaagden
 - Aantal niet-geslaagden
- Evaluatierapport(en) opleidings- en certificeringstraject

6.1.8 Output

Hieronder geven we enkele cijfers ter indicatie van de omvang van sociaal tolken en vertalen als beleidsinstrument in Vlaanderen. Deze cijfers zijn maar een fractie van de informatie die wordt geregistreerd en gerapporteerd. Het is niet de bedoeling exhaustief te zijn, maar eerder om een idee te geven van de omvang.

6.1.8.1 Dienstverlening sociaal tolken en vertalen

Tabel 6.1 geeft het aantal uitgevoerde opdrachten per uitvoerende partner, zowel voor 2017 als voor 2018. Tolkopdrachten zijn uitgedrukt in aantal gesprekken (m.a.w. niet in aantal uren); vertaalopdrachten zijn uitgedrukt in aantal opdrachten (m.a.w. niet in aantal bladzijden). Het gaat om uitbetaalde prestaties. Het aantal aanvragen ligt hoger (o.a. o.w.v. tolk of tolktaal niet beschikbaar, of omdat de uitvoerdatum in een volgend werkjaar ligt).

Tabel 6.1 Aantal uitgevoerde (uitbetaalde) tolk- en vertaalopdrachten, per uitvoerende partner, voor 2017 en 2018¹⁰

	2017			2018		
	Tolken ter plaatse	Afstands-tolken	Sociaal vertalen	Tolken ter plaatse	Afstands-tolken	Sociaal vertalen
Agii	6 751	16 849	826	?	?	?
Atlas	7041	/	1 058	7 210	/	935
Brussel Onthaal vzw	7 378	3 482	224	8 300	3 899	181
In-Gent	4768	377	1288	4939	507	126

6.1.8.2 Kwaliteitsborging

Kwaliteitsborging omvat, zoals hierboven beschreven, verschillende aspecten; we zoomen hier in op het opleidings- en certificeringstraject voor sociaal tolken. Tabel 6.2 geeft het aantal certificeringsproeven voor sociaal tolken in 2015-2018. In 2017 is het reguliere opleidings- en certificeringstraject herzien om vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen. Hierdoor zijn er pas op het einde van 2017 opnieuw certificeringsproeven georganiseerd, wat het lagere aantal in 2017 verklaart.

Tabel 6.2 Aantal certificeringsproeven sociaal tolken in 2015-2018

	2015	2016	2017	2018
Sociaal tolken	115	117	36	81

¹⁰ Enkele cijfers ontbreken; we konden niet tijdig over de cijfers beschikken om mee te kunnen nemen in dit overzicht.

Tabel 6.3 geeft het aantal certificeringen sociaal tolken in 2015-2018. IN 2015 behaalde 28% van alle deelnemers aan de certificeringsproef effectief het certificaat sociaal tolken; in 2018 was dit 41%.

Tabel 6.3 Aantal certificeringen sociaal tolken in 2015-2018

	2015	2016	2017	2018
Sociaal tolken	32 (=28%)	38 (=32%)	15 (=42%)	33 (=41%)

6.2 Interventiologica sociaal tolken en vertalen

6.2.1 Beschrijving van de interventiologica

Er zijn zes verschillende **deelinstrumenten**/deelwerkingen die we moeten onderscheiden bij sociaal tolken en vertalen om de werking van sociaal tolken en vertalen goed te kunnen vatten. Het gaat met name om 1) dienstverlening sociaal tolken, 2) dienstverlening sociaal vertalen, 3) officieel vertalen, 4) kwaliteitszorg met betrekking tot het continue verbeteren van de eigen dienstverlening, 5) kwaliteitszorg met betrekking tot het gebruik van diensten, en 6) kwaliteitszorg in functie van het aanbod van sociaal tolken (en vertalers).

6.2.1.1 Dienstverlening sociaal tolken en dienstverlening sociaal vertalen

De dienstverlening sociaal tolken (deelinstrument 1) en de dienstverlening sociaal vertalen (deelinstrument 2) vormen als het ware de kern van de dienstverlening sociaal tolken en vertalen. Sociaal tolken bevat zowel tolken ter plaatse als afstandstolken (d.w.z. telefonisch of videotolken/webcamtolken). Sociaal vertalen kan gaan om het vertalen van individuele communicatie of informatie tussen een dienst of voorziening en de anderstalige cliënt in het kader van de dienstverlening (d.w.z. specifiek voor een bepaalde cliënt, denk bijvoorbeeld aan een medisch verslag, of een brief van een anderstalige cliënt aan het OCMW), of om gerichte of niet-gerichte collectieve informatieve communicatie (gericht: denk bijvoorbeeld aan informatie over specifieke activiteiten van een voorziening, zoals een studiereis van een school; niet-gericht: denk aan mededelingen van algemeen nut zoals informatie over vaccinaties of diabetes).

Een eerste ‘stap’ die deze deelinstrumenten beogen is dat voorzieningen (denk hierbij aan OCMW’s, caw’s, vdab, scholen, Solentra, enzovoort) het aanbod sociaal tolken en vertalen kennen. Een volgende stap is dan dat voorzieningen een beroep doen op de dienstverlening sociaal tolken, of de dienstverlening sociaal vertalen (tolken dan wel vertalen is afhankelijk van de voorliggende nood of vraag). De beoogde verandering hiermee is dat de taalkloof wordt overbrugd. Dit betekent dat voorzieningen en cliënten elkaar taaltechnisch begrijpen. Dit draagt er dan toe bij dat de communicatie tussen cliënt en dienstverlener/hulpverlener op een goede manier verloopt. Let wel: we stellen hier dat het overbruggen van de taalkloof hiertoe *bijdraagt*, maar dit wil niet zeggen dat het overbruggen van de taalkloof per definitie een goede communicatie impliceert. Er zijn hierbij heel wat andere bepalende factoren, waar de tolk of vertaler geen impact op heeft, en die buiten zijn/haar verantwoordelijkheid of controle vallen. Boodschappen kunnen nog steeds verkeerd of niet worden begrepen door de verschillende betrokken gesprekspartners (cliënt en dienstverlener/hulpverlener); of een hulpverlener kan niet tegemoet komen aan de noden van een cliënt, verkeerd advies geven,... in het geval van tolken; of een brief kan bijvoorbeeld zeer onduidelijk zijn opgesteld of niet de juiste informatie bevatten in het geval van vertalen. De kwaliteit van de communicatie en dienstverlening is de verantwoordelijkheid van de gebruiker en valt buiten de controle van de dienst sociaal tolken en

vertalen. Maar door de inzet van een tolk of vertaler worden de *taaltechnische* problemen wel weggenomen.

Een goed verloop van de communicatie tussen de anderstalige cliënt en de dienstverlener/hulpverlener, draagt vervolgens bij tot een gelijke dienstverlening aan anderstalige cliënten (in vergelijking met Nederlandstalige cliënten) in die zin dat het taalverschil tussen dienstverlener/hulpverlener en cliënt niet meer bepalend is voor de kwaliteit van de dienstverlening. Tegelijkertijd wordt de hulpverlening door het goed verloop van de communicatie ook efficiënter. Denk hierbij bijvoorbeeld aan situaties in de gezondheidszorg, waarbij de tijdige inzet van een tolk onnodige medische onderzoeken kan helpen vermijden. Deze aspecten, gerelateerd aan een gelijke, kwaliteitsvolle, efficiënte dienstverlening dragen bij aan de toegankelijkheid van voorzieningen. Anders gezegd gaat het om iedere burger toegang bieden tot sociale en openbare dienst- en hulpverlening, inclusief wie het Nederlands niet goed beheerst. Het ervaren van een even kwaliteitsvolle dienstverlening, ongeacht de eigen taalkennis, en de efficiëntere dienstverlening dragen ook bij tot positieve ervaringen met instanties, wat dan weer een positieve bijdrage kan leveren aan sociale cohesie, onder meer door een hoger vertrouwen in instituties alsook aan het zich thuis voelen waar men woont en leeft.

Een goed verloop van de communicatie kan er ook toe leiden dat hulp- en dienstverleners competentier worden én dat de klant in de mogelijkheid is om zich genuanceerd uit te drukken en op die manier gehoord te worden (wat ook bepalend is voor de beeldvorming van de dienstverlener over de klant). Het (intercultureel) competentier worden van hulpverleners/dienstverleners en de mogelijkheid van de cliënt om zich genuanceerd uit te drukken gaan nauw samen: de hulpverlener/dienstverlener kan op die manier dieper in gesprek gaan, onderliggende problemen begrijpen, eventuele misverstanden zien, etc. Hij/zij krijgt op die manier een beter begrip van de cliënt en diens situatie, maar bouwt op die manier ook ervaring op die later kan meegenomen worden in gesprekken met andere cliënten; het draagt er ook toe bij dat de dienstverlener/hulpverlener interculturele sensitiviteit (verder) ontwikkelt en hij/zij bewuster kan nadenken over het omgaan met diversiteit, of veronderstellingen kan afoetsen en bijstellen. Beide aspecten (i.e. cliënten die zich genuanceerd kunnen uitdrukken en competenties van dienstverleners/hulpverleners die verder ontwikkeld worden) dragen vervolgens bij tot de toegankelijkheid van voorzieningen. Daarnaast draagt de mogelijkheid van de anderstalige cliënt om zich genuanceerd uit te drukken en op die manier gehoord te worden ook bij tot positieve ervaringen met instanties voor de anderstalige, wat bijdraagt aan sociale cohesie, onder meer doordat het bijdraagt aan vertrouwen in instituties alsook aan het zich thuis voelen waar men woont en leeft.

6.2.1.2 Officieel vertalen

Een volgend deelinstrument van sociaal tolken en vertalen als interventie is officieel vertalen. Voorbeelden van officieel vertalen zijn de vertaling van een rijbewijs, van een diploma, van een geboorteakte, van documenten met betrekking tot sociale zekerheid, enzovoort. Afhankelijk van het document of de context is een beëdigde vertaling al dan niet vereist. Officieel vertalen maakt enerzijds deel uit van sociaal vertalen, maar anderzijds vereist dit toch een ‘aparte plaats’ in het overzicht; officieel vertalen volgt dan wel voor een stukje dezelfde logica, maar toch loopt het beoogde veranderingsproces ook deels op een andere manier. Net zoals andere vormen van sociaal vertalen is het hier de betrachting dat voorzieningen het aanbod sociaal tolken en vertalen kennen, en er dan een beroep op doen, waarna de taalkloof wordt overbrugd en taaltechnische problemen worden weggenomen. Tot hier loopt het ‘parcours’ gelijk met andere vormen van sociaal vertalen. Maar het overbruggen van de taalkloof heeft in dit geval rechtstreekse implicaties voor het opnemen van rechten en het uitoefenen van plichten van de anderstalige cliënt. Doordat de taalbarrière wordt weggenomen, wordt het document ‘leesbaar’ voor de Belgische dienstverlener en worden rechten of plichten duidelijk. Voorbeelden zijn de mogelijkheid om een beroep als truckchauffeur uit te oefenen na de vertaling van het

rijbewijs; de vertaling van een diploma kan ervoor zorgen dat het traject van diplomagelijkschakeling kan opgestart worden, wat uitoefenen van het recht op werk en onderwijs impliceert, of een vertaling van documenten op vraag van het OCMW om ‘behoefte’ te helpen bepalen en op die manier te zien of iemand al dan niet recht heeft op een leefloon.

6.2.1.3 Kwaliteitszorg met betrekking tot het continue verbeteren van de eigen dienstverlening

Dit deelinstrument gaat onder meer om het opvolgen van interventies en het nagaan van de kwaliteit van geleverde prestaties door tolken en vertalers. Deze vorm van kwaliteitszorg draagt bij tot het eerste en tweede deelinstrument, met name de dienstverlening sociaal tolken en de dienstverlening sociaal vertalen, maar heeft geen andere finaliteit op zich. We gaan daarom niet verder op dit deelinstrument in. Wel is het nog belangrijk te vermelden dat deze vorm van kwaliteitszorg ook nauw samenhangt met de andere pijlers van kwaliteitszorg met name de kwaliteitszorg met betrekking tot het gebruik van diensten, en de kwaliteitszorg in functie van het aanbod van tolken (en vertalers).

6.2.1.4 Kwaliteitszorg met betrekking tot het gebruik van de diensten

Het vijfde deelinstrument, kwaliteitszorg met betrekking tot het gebruik van diensten sociaal tolken en sociaal vertalen gaat om sensibilisering van (potentiële) gebruikers van de dienstverlening sociaal tolken en vertalen (deelinstrumenten 1 en 2). Voor alle duidelijkheid: met gebruikers bedoelen we hier voorzieningen, en niet de anderstalige cliënten zelf; het zijn immers de voorzieningen die kunnen beslissen om een tolk of vertaler aan te vragen, en niet de anderstalige cliënt.

Naast sensibilisering gaat het ook om responsabilisering van de voorzieningen. Niet alle communicatieproblemen die ontstaan door een taalverschil vragen de tussenkomst van een tolk of vertaler. Het is belangrijk dat gebruikers enerzijds het aanbod kennen, maar anderzijds ook over de kennis of inzichten beschikken om er op de juiste manier gebruik van te maken. Daartoe worden bijvoorbeeld vormingen op de werkvloer geïntroduceerd, waarbij ook tools kunnen worden aangereikt. Een voorbeeld is het bekendmaken van de vertaalbibliotheek, waarin reeds heel wat vertalingen van documenten werden opgenomen en gebruikt kunnen worden (een concreet voorbeeld: communicatie over luizen op school). Een ander voorbeeld van tools is het beslismodel, een soort flowchart die helpt bepalen wanneer het noodzakelijk is om beroep te doen op een tolk, en wanneer je het communicatieprobleem beter op een andere manier kunt aanpakken. Innovatie is ook een belangrijke component van dit vijfde deelinstrument, met name op zoek gaan naar creatieve oplossingen om de inzet van tolken en vertalers te optimaliseren (en tevens haalbaar te houden). Een voorbeeld is het gebruik van animatiefilmpjes in verschillende talen om bepaalde informatie over te brengen (bijvoorbeeld over vaccinaties, een intake in een LOI,...). Ook beleidsactoren zijn in dit proces betrokken en vormen in zekere zin een doelgroep van sensibilisering en responsabilisering, aangezien zij de voorzieningen (in hun respectievelijke beleidsdomein, zoals welzijn, gezondheid, onderwijs, tewerkstelling,...) ondersteunen; het is dus van belang dat zij de meerwaarde van sociaal tolken en vertalen zien. De uitvoerende actoren geven verder aan dat deze vorm van kwaliteitszorg ook impliceert dat er afgebakend wordt: er wordt beslist om niet op alle mogelijke vragen in te gaan, maar daarentegen grenzen te stellen (over de context waarin getolkt kan worden, de doelgroep,...). Het is echter wel zo dat die responsabilisering niet enkel een taak is van de dienstverlening sociaal tolken en vertalen maar moet gekaderd worden in een ruimer communicatiebeleid, zo werd gesteld.

Een eerste stap bij dit vijfde deelinstrument is dat gebruikers deelnemen aan vormingen en vervolgens aangereikte informatie en tools gaan inzetten en gebruiken. Dit leidt er vervolgens toe dat voorzieningen op de goede manier (d.w.z. in de juiste situaties) beroep doen op de dienstverlening sociaal tolken en sociaal vertalen, waarbij de taalkloof vervolgens overbrugd kan worden (wat ons terug brengt op de logica die hierboven reeds werd ontvouwd).

6.2.1.5 Kwaliteitszorg in functie van het aanbod van tolken en vertalers

Het laatste deelinstrument tenslotte, kwaliteitszorg in functie van het aanbod van tolken (en vertalers), bestaat uit verschillende elementen, met name het beheer van een Vlaams register van gecertificeerde sociaal tolken en vertalers, een knelpunttalenbeleid (en het monitoren van knelpunttalen), het aanbieden van opleidings- en certificeringstrajecten sociaal tolken en vertalen, het bieden van permanente vorming, en rekrutering (van kandidaat-tolken in knelpunttalen). Deze activiteiten hebben tot doel dat het aanbod van tolken en vertalers tot stand komt, verhoogt, en verbetert. Dit maakt dan dat voorzieningen een beroep doen op de dienstverlening sociaal tolken en vertalen. Vanaf dat moment vinden we het zelfde proces terug als hierboven (bij deelinstrument 1 en 2: dienstverlening sociaal tolken en vertalen) reeds werd uitgelegd, met name van het beroep doen op een tolk (of vertaler), tot een reductie van (of wegnemen van) de taalkloof, communicatie die op een goede manier kan verlopen, een gelijke dienstverlening voor anderstaligen en een efficiëntere dienstverlening, wat samen resulteert in toegankelijker voorzieningen.

Wat dit zesde en laatste deelinstrument betreft, is er een duidelijk verschil in aanpak tussen Brussel Onthaal enerzijds, en de Vlaamse partners (Agentschap Integratie en Inburgering, Atlas en In-Gent) anderzijds. De Vlaamse partners werken op dit moment enkel met gecertificeerde tolken en vertalers. Brussel Onthaal maakt daarentegen de keuze om ook te werken met (opgeleide) niet-gecertificeerde tolken als aanvullend aanbod, met name wanneer geen gecertificeerde tolk beschikbaar is. Brussel Onthaal heeft een aanbod van vorming op maat in verschillende modules (deontologie, conflictbeheersing, kennismaking met het werkveld, notitietechnieken, rollenspelen, voorbereiding tolk-opdracht,...). De inzet van niet-gecertificeerde tolken vormt een aanzienlijk deel van hun werking (90%). Gebruikers hebben de keuze om enkel met een gecertificeerde tolk te werken dan wel om ook een opgeleide, maar niet-gecertificeerde tolk te aanvaarden als er geen gecertificeerde tolk beschikbaar is. Een mogelijk nadeel van de aanpak die in Brussel Onthaal wordt gehanteerd is dat deze niet-gecertificeerde tolken minder opgeleid zijn en er mogelijk minder controle is over de kwaliteit; een voordeel is dan weer dat meer aanvragers hun aanvraag beantwoord zien. Bovendien vormt het optreden als tolk voor de (niet-gecertificeerde) vrijwilligers in kwestie ook vaak een groeikans of opstap voor de tolk in kwestie; het is een vorm van maatschappelijke participatie, een doelstelling waar Brussel Onthaal bewust op inzet in haar werking. Wat de inzet van niet-gecertificeerde tolken betreft is er dus een verschil in visie tussen de uitvoerende actoren.

6.2.2 Bilan voor de vier integratiedoelstellingen

In voorgaande sectie werd de link gelegd tussen deelinstrumenten van sociaal tolken en vertalen en **toegankelijkheid van voorzieningen**. Door middel van die toegankelijkheid, worden er echter ook mogelijkheden gecreëerd wat participatie betreft. Het is niet haalbaar om dit proces helemaal uit te tekenen in stapjes, omdat de concrete vorm van participatie, of de concrete weg die hierbij wordt afgelegd, afhankelijk is van het betrokken beleidsdomein. Een sociaal tolk of vertaler treedt immers op binnen een voorziening van een specifiek domein, zoals welzijn, gezondheid of onderwijs, en naargelang het specifieke beleidsdomein (of subdomein) kan zich dit op een andere manier vertalen in participatie en/of in een andere vorm van participatie. Hetzelfde geldt voor actief burgerschap: sociaal tolken en vertalen kan, via een verbeterde toegankelijkheid van voorzieningen, ook actief burgerschap in de hand werken, maar ook hier varieert de manier waarop dit gebeurt, o.m. afhankelijk van het beleidsdomein waarin getolkt/vertaald wordt.

Om de link met participatie en actief en gedeeld burgerschap toch aan te tonen, ondanks de verschillen, zullen we daarom met enkele voorbeelden werken.

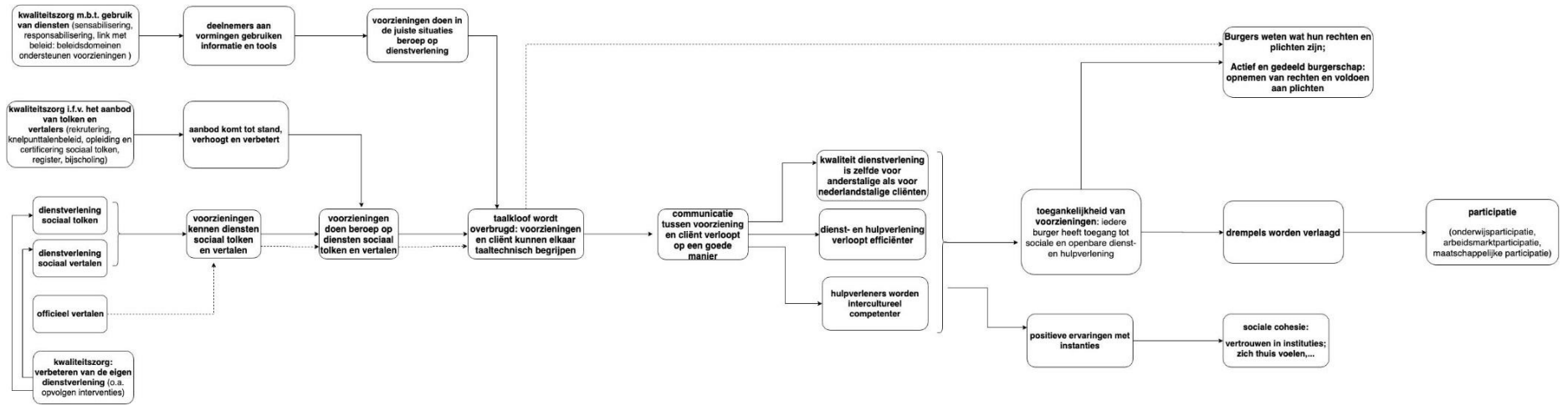
- **Arbeidsmarktparticipatie:** het vertalen van een diploma of rijbewijs draagt ertoe bij dat men kan participeren aan de arbeidsmarkt en op een juist niveau kan werken; het inzetten van een tolk bij

VDAB of Actiris kan ertoe bijdragen dat het profiel en competenties van een cliënt beter kan ingeschat worden en hij/zij adequate dienstverlening krijgt, om met hulp daarvan tot arbeidsmarkt-participatie te kunnen komen.

- **Onderwijsparticipatie:** inschatting van de noden van een kind door CLB, en een genuanceerde communicatie met de ouders hierover, kan ervoor zorgen dat een jongere in de juiste onderwijsvorm kan terechtkomen en op termijn ook de kansen op schooluitval reduceert.
- **Maatschappelijke participatie:** OCMW-medewerkers kunnen met de hulp van een tolk mogelijkheden omtrent vrijetijdsbesteding beter uitleggen aan cliënten als onderdeel van hun dienstverlening; een voorbeeld uit de praktijk is verder ook een sportclub die de hulp van een tolk aangevraagd heeft om conflicten te kunnen oplossen binnen de club.
- **Actief en gedeeld burgerschap:** betere communicatie met maatschappelijk assistent bij OCMW kan ervoor zorgen dat men beter weet welke rechten men heeft; recht op gezondheidszorg wordt bewerkstelligd door bieden van adequate zorg met hulp van inzet van een tolk, of door het vertalen van een buitenlandse vaccinatiekaart wordt noodzakelijke gezondheidsinfo verworven om een gepast zorgaanbod te kunnen voorzien en zo het recht op gezondheidszorg te kunnen realiseren, enzovoort.

Actief burgerschap wordt door de betrokken partners gezien als de finale doelstelling. De doelgroep van sociaal tolken en vertalen zijn voorzieningen, maar finaal is het de bedoeling om ervoor te zorgen dat anderstalige burgers ook hun rechten kunnen opnemen. Aan de anderstalige persoon wordt via de inzet van een sociaal tolk/vertaler de stem teruggegeven waardoor actieve participatie mogelijk wordt.

In de beschrijving van het veranderingsproces werd ook duidelijk dat sociaal tolken en vertalen een invloed kan hebben op **sociale cohesie**, doordat sociaal tolken en vertalen een bijdrage levert aan een kwaliteitsvolle dienstverlening voor de anderstalige, wat dan kan leiden tot positieve ervaringen met instanties, waardoor we een hoger vertrouwen in instituties kunnen verwachten, alsook het zich meer thuis voelen in de omgeving waar men woont en leeft.



6.3 Indicatoren

6.3.1 Kerncomponenten en -elementen uit de interventielogica

We delen de elementen uit de interventielogica in bij de volgende componenten:

6.3.1.1 Aanbod- en gebruikcomponent

- Een voldoende aanbod aan gecertificeerde tolken
- Er is een kwalitatief goed aanbod aan tolken
- De voorzieningen doen een beroep op de diensten sociaal tolken en vertalen

6.3.1.2 Kennis- en gedragscomponent

- Voorzieningen kennen de diensten sociaal tolken en vertalen
- De deelnemers aan de vormingen gebruiken informatie en tools
- De voorzieningen kiezen de meest aangewezen vorm van sociaal tolken en vertalen

6.3.1.3 Kwaliteitscomponent

- Taalkloof wordt overbrugd: voorzieningen en de cliënt kunnen elkaar begrijpen
- De communicatie tussen voorziening en cliënt verloopt op een goede manier
- De kwaliteit van de dienstverlening is hetzelfde voor anderstalige cliënten
- De hulpverleners worden cultureel competent

6.3.1.4 Efficiëntiecomponent:

- De dienst- en hulpverlening verloopt efficiënter

6.3.2 Meting

6.3.2.1 Aanbods- en gebruikskomponent

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<p>Aanbod aan tolken/vertalers uitgedrukt in</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal personen - Beschikbaarheid uitgedrukt in aantal uren of VTE - Uitgesplitst naar vorm van tolken/vertalen (afstand, ter plaatse, video, ...) 	<p>Analyse van de administratieve gegevens bijgehouden door de uitvoerende organisaties en partners</p>	<p>Meting op het niveau van de uitvoerende organisaties en partners</p>
<p>Kwaliteit van de tolken/vertalers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal georganiseerde opleidingen - Aantal bijscholingen (eventueel per module) - Aantal deelnemers - Aantal afgelegde certificeringsproeven - Aantal uitgereikte certificaten 	<p>Idem</p>	<p>Idem</p>
<p>Geleverde diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal effectieve gebruikers - Aantal tolkgesprekken/vertaalopdrachten - Aantal tolkuren/vertaalbladzijden - Matchingsgraad 	<p>Idem</p>	<p>Idem</p>
<p>Profiel van de organisaties/voorzieningen/openbare besturen die een beroep hebben gedaan op deze diensten?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe vaak doen ze een beroep op de dienst? - Voor welke prestaties? - Voor welk type anderstalige? 	<ul style="list-style-type: none"> - Survey met hoofdzakelijk gesloten vragen 	<p>organisaties/voorzieningen/openbare besturen die een beroep hebben gedaan op deze diensten</p>
<p>Onbeantwoorde vragen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aanvragen waarvoor de taal niet in het aanbod zit - Aanvragen waarvoor er geen tolk/vertaler beschikbaar is - Situaties waarin de voorzieningen, organisaties en openbare besturen besluiten om geen aanvraag te doen terwijl er wel indicaties voor zijn 	<p>Analyse van de administratieve gegevens bijgehouden door de uitvoerende organisaties en partners</p> <p>Gestandaardiseerde bevraging/inventarisatie van situaties waarin men beslist om geen aanvraag te doen</p>	<p>Meting op het niveau van de uitvoerende organisaties en partners</p> <p>de voorzieningen, organisaties en openbare besturen</p>

6.3.2.2 Kennis- en gedragscomponent

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<ul style="list-style-type: none"> - Dekkingsgraad: Aantal organisaties waarvan minstens 1 persoon een vorming op de werkvloer gevolgd heeft <p>Kennisvragen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kent men de aangeboden diensten? - Kent men de voorwaarden en procedures om er een beroep op te kunnen doen? - Kent men de beschikbare tools (bv. vertaalbibliotheek, beslismodel, animatiefilmpjes/brochures, ...) <p>Gebruik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke tools worden gebruikt? - Verdere uitdieping van het gebruik van de beslistool: wie beheert het beslissingsproces, tevredenheid, knelpunten, welke andere afwegingen worden gemaakt, ... 	<p>Administratieve gegevens bijgehouden door de uitvoerende organisaties en partners</p> <p>Of</p> <p>Survey bij de voorzieningen, organisaties en openbare besturen</p> <p>Kwantitatief – survey met hoofdzakelijk gesloten vragen</p> <p>Kwantitatief – survey met hoofdzakelijk gesloten vragen</p> <p>Kwalitatief – mogelijk aan de hand van casussen</p>	<p>Meting op het niveau van de uitvoerende organisaties en partners</p> <p>Of</p> <p>Meting op het niveau van de voorzieningen, organisaties en openbare besturen</p> <p>Meting op het niveau van de voorzieningen, organisaties en openbare besturen</p> <p>Eventueel te focussen op de groep die regelmatig in aanraking komt met anderstaligen</p> <p>Meting op het niveau van de voorzieningen, organisaties en openbare besturen</p> <p>Eventueel te focussen op de groep die regelmatig in aanraking komt met anderstaligen</p>

6.3.2.3 Kwaliteitscomponent

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<p>Vragen over de kwaliteit van de dienst zelf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteit van het product - Kwaliteit van de dienstverlening (proces) <p>Cliëntentevredenheid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cliënten zijn tevreden over de dienstverlening <p>Interculturele competenties van de professionals</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op affectief niveau (emoties) - Op gedragsniveau (interactie) - Op cognitief niveau (kennis en begrip) - Op identiteitsniveau 	<ul style="list-style-type: none"> - Observatie/intervisie/visitatie, bij voorkeur gerelateerd aan standaarden/normen - Gestandaardiseerde vragenlijsten waarin gepeild wordt naar processen van kwaliteitsbewaking - Bevraging van de cliënt onmiddellijk na afronding van de dienstverlening, met betrekking tot 'product' en met betrekking tot de dienstverlening - Gestandaardiseerde bevraging van de professionals, aan de hand van gevalideerde instrumenten 	<p>Meting op het niveau van de situaties waarin een tolk/vertaler werd ingezet, bv. te spreiden naar type situatie of type organisatie/voorziening/openbaar bestuur</p> <p>Cliënten waarvoor een tolk/vertaler werd ingezet</p> <p>Professionals in organisatie/voorziening/openbaar bestuur</p>

6.3.2.4 Efficiëntiecomponent

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
- Er is een positieve impact op de interactie	Casusanalyse o.b.v. observatie En/Of Gestandaardiseerde survey naar de perceptie van de professionals En/Of Bevraging van de cliënten (bv. als aanvulling op de tevredenheidsmeting)	Variatie aan situaties waarin een tolk/vertaler werd ingezet Meting op het niveau van de voorzieningen, organisaties en openbare besturen Cliënten
- De doorlooptijd van processen is adequaat	Toevoeging van indicatoren betreffende de doorlooptijd aan de administratieve gegevens van de uitvoerende organisaties en partners	Meting op het niveau van de uitvoerende organisaties en partners

6.3.2.5 Gebruik van monitoringgegevens

Wat betreft de aanbods- en gebruikscomponent zijn er redelijk wat monitoringgegevens beschikbaar die gebruikt kunnen worden voor de meting, zoals ook duidelijk blijkt uit de tabel hierboven. Ook voor de kennis- en gedragscomponent zijn er al relevante gegevens beschikbaar, zij het dat een aparte bijkomende meting toch aangewezen is om een volledig beeld te krijgen. Dat is des te meer het geval bij de derde en vierde component, met name de kwaliteitscomponent en de efficiëntiecomponent, waar geen monitoringgegevens beschikbaar zijn.

7 | Inburgering

7.1 Beschrijving

7.1.1 Omschrijving beleidsinterventie in het decreet

Inburgering wordt in art.2 omschreven als *“een begeleid traject naar integratie waarbij de overheid aan inburgeraars een specifiek programma op maat aanbiedt, dat hun zelfredzaamheid verhoogt met het oog op participatie op professioneel, educatief en sociaal vlak.”*

Inburgeringsbeleid wordt gedefinieerd als *“het onderdeel van het integratiebeleid dat geconcretiseerd wordt in een inburgeringstraject dat aan de inburgeraar wordt aangeboden en een toeleidingstraject dat aan de minderjarige nieuwkomer en de anderstalige kleuter wordt aangeboden.”*

7.1.2 Doelstellingen

Hoofddoel

Inburgering heeft tot doel de zelfredzaamheid van de doelgroep te verhogen. Hierbij gaat het om professionele, sociale en/of educatieve zelfredzaamheid van de doelgroep. Ook het faciliteren van participatie is een hoofddoel. Daarnaast leidt inburgering ook toe naar de reguliere voorzieningen, en dit in functie van participatie op professioneel, educatief en sociaal vlak.

Subdoelen *(in dienst van het bereiken van hoofddoelen):*

- Kennis van rechten en plichten aanreiken (MO)
- Inzicht in onze samenleving en haar basiswaarden aanreiken (MO)
- Aanzet geven tot het ontwikkelen van competenties die noodzakelijk zijn voor zelfredzaamheid (MO)
- Basistaalvaardigheid van het Nederlands als opstap naar een vervolgcursus aanreiken (NT2)

7.1.3 Doelgroep

Totale doelgroep voor inburgeringstraject, op basis van het integratie- en inburgeringsdecreet

- Vreemdelingen met wettig verblijf, minstens 18 jaar oud, toegelaten, verblijfstitel van meer dan drie maanden (en in het geval van verzoekers om internationale bescherming vanaf 4 maanden na indiening van asielaanvraag)
- Meerderjarige Belgen, geboren buiten België met minstens één ouder geboren buiten België
- Vreemdelingen die nog niet de leeftijd van 18 jaar hebben bereikt, met wettig verblijf *“die baat hebben¹¹ bij het volgen van een inburgeringstraject” (opmerking: men spreekt niet van minderjarig omdat de definitie van meerderjarigheid per land verschilt)*

¹¹ Zo luidt de formulering in het decreet.

Primaire doelgroep

In deze context wordt van een prioritaire doelgroep gesproken:

- Nieuwkomers, i.e. recent met een verblijfstitel van meer dan drie maanden ingeschreven in het rijksregister
- Verplichte inburgeraars, d.w.z. nieuwkomers met een vreemde nationaliteit, bedienaars van erediensten, en nieuwkomers met de Belgische nationaliteit

Doelgroep voor toeleidingstraject

Anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers

7.1.4 Beschrijving

Voor meerderjarigen is er een inburgeringstraject, voor minderjarigen een toeleidingstraject. *Opmerking: In sommige gevallen kunnen jongeren die nog geen 18 jaar zijn, toch inburgering volgen.*

7.1.4.1 Inburgeringstraject

De begeleiding binnen het inburgeringstraject start officieel bij het ondertekenen van het inburgeringscontract (IBC) en eindigt bij het afsluiten van het dossier van de inburgeraar. Daarbij is het streefdoel vanzelfsprekend om zoveel mogelijk te eindigen met de uitreiking van het inburgeringsattest (IBA).

Het inburgeringsproces overstijgt echter het formele/officiële inburgeringstraject. De medewerkers van de agentschappen doen immers heel wat werk vóór de inburgeraar zijn inburgeringscontract ondertekent én bieden nazorg rond de persoonlijke doelen van de inburgeraar nadat hij/zij het IBA heeft behaald.

Het afsluiten van een dossier kan verschillende redenen hebben: ofwel heeft de inburgeraar zijn inburgeringsattest (IBA) behaald, ofwel is zijn dossier afgesloten zonder gevolg ofwel is het afgesloten met een inbreuk.

Het vormingsprogramma moet maximaal drie maanden na de aanmelding kunnen starten en mag hoogstens één jaar duren (hier wordt wel van afgeweken, bijvoorbeeld bij ongeletterde inburgeraars, voor wie een traject vaak langer duurt).

a) Vormingsprogramma

Cursus maatschappelijke oriëntatie (MO)

Het doel van MO is zo snel mogelijk strategieën aanreiken aan inburgeraars om op een maatschappelijk verantwoorde wijze en volgens de eigen competenties en ambities zelfstandiger te functioneren in de Vlaamse en Belgische samenleving. De cursus MO vormt een kennismaking met de Vlaamse en Belgische samenleving en wordt onderwezen in een gemeenschappelijke (contact)taal of moedertaal. Thema's die aan bod komen zijn o.m. werk, onderwijs, gezondheidszorg, huisvesting, rechten, plichten, waarden en normen in Vlaanderen, en de Belgische staatsstructuur. MO duurt gemiddeld 60 uur.

Er zijn verschillende leeromgevingen gedefinieerd en in elke leeromgeving wordt aandacht besteed aan de houding en de gedachtegang van inburgeraars met betrekking tot de basiswaarden. Normen komen aan bod doorheen de lesinhoud. De inhoud en de doelen van MO vormen een houvast voor inburgeraars om hun weg te vinden binnen de samenleving.

Basiscursus Nederlands als tweede taal (NT2)

De cursus NT2 hangt af van de scholingsgraad en het leervermogen van de inburgeraar, en kan verstrekt worden door de centra voor basiseducatie, de centra voor volwassenenonderwijs, en de universitaire talencentra. Het niveau dat vooropstaat is niveau A2.

b) Trajectbegeleiding

Trajectbegeleiding is individuele begeleiding op maat tijdens het inburgeringstraject. Trajectbegeleiding wordt omschreven als een integrale benadering van het inburgeringstraject. Het omvat onder meer loopbaanoriëntatie. Dit heeft tot doel *‘om de inburgeraar inzicht te verschaffen in de eigen plaats op de arbeidsmarkt en het educatie- en vormingsaanbod, en hen een onderbouwd voorstel aan te reiken over zijn verdere loopbaanontwikkeling’*, met andere woorden op basis van werkervaring, diploma’s en/of specifieke vaardigheden waarmee inburgeraar naar Vlaanderen komt.

Voor elke inburgeraar wordt een eigen traject uitgestippeld, dat de inburgeraar moet ondersteunen bij het doorlopen van het inburgeringstraject en in de uitbouw van de levensloopbaan.

In de memorie van toelichting wordt als uitleg bij art. 30 gesteld: *“volgende acties maken deel uit van de trajectbegeleiding: verzamelen van gegevens, informeren, competenties en verwachtingen in kaart brengen, bepalen van het inburgeringstraject, oriënteren, voortgang opvolgen, individuele ondersteuning bieden, het traject afsluiten, evalueren en nazorg opnemen met bijzonder accent op de overdracht naar de reguliere partners”*.

Ondersteuning bij diplomawaardering maakt ook deel uit van de trajectbegeleiding.

De trajectbegeleider volgt ook de aanwezigheid bij het vormingsprogramma op.

c) Inburgeringscontract

Dit contract bevat de inhoud van het inburgeringstraject. Ondertekening is een engagement om regelmatig het vormingsprogramma te volgen (d.w.z. minstens 80% van alle cursussen van elk onderdeel van het vormingsprogramma).

d) Inburgeringsattest

Na afloop van het inburgeringstraject ontvangt men een inburgeringsattest. Vanaf wie op 29 februari 2016 het inburgeringscontract ondertekende, is er ook resultaatsverbintenis (of wie het niet hoeft te volgen: attest van vrijstelling). Een inburgeringsattest wordt behaald indien men slaagt voor de cursus Maatschappelijke Oriëntatie (MO) en de cursus Nederlands.

Indien men de cursussen regelmatig heeft gevolgd, maar niet geslaagd is, krijgt men een attest van regelmatige deelname. Er bestaan daarnaast ook vrijstellingsattesten.

7.1.4.2 Toeleidingstraject

Het Agentschap heeft ook als taak om minderjarige nieuwkomers naar het meest geschikte onderwijsaanbod toe te leiden. Onthaalonderwijs maakt hier deel van uit. Ook anderstalige kleuters horen bij de doelgroep; zij dienen toegeleid te worden naar het kleuteronderwijs.

7.1.5 Uitvoerende organisaties/partners

a) Centrale actoren bij de uitvoering

- Agentschap integratie en inburgering
- Atlas
- In-Gent

b) Andere partners

- Huis van het Nederlands: intake, testing, en doorverwijzing naar meest geschikte aanbod NT2
- Centra voor basiseducatie
- Centra voor volwassenenonderwijs
- Universitaire talencentra
- OCMW's
- VDAB

opmerking: OCMW en VDAB kunnen autonoom beslissen over de meerwaarde van inburgering voor hun cliënten, indien ze niet tot de prioritaire doelgroep behoren

7.1.6 Input – financiering

599 VTE (inclusief ondersteunende diensten; voor Agii, Atlas en In-Gent samen)

7.1.7 Indicatoren i.f.v. monitoring

Dit zijn de indicatoren die reeds worden bijgehouden, overeenkomstig met een subsidiebesluit uit 2016:

- Instroom inburgeraars naar werkingsgebied; en verschil makend tussen verplicht inburgeraar en rechthebbend inburgeraar
- Aantal eerste aanmeldingen per werkingsgebied
- Aantal eerste ondertekende contracten
- Verhouding tussen aantal inburgeringscontracten en instroom
- Aantal lopende inburgeringscontracten, naar 'doelgroep', d.w.z. verplicht en rechthebbend
- Uitgereikte attesten of bewijzen:
 - Aantal vrijstellingsattesten
 - Aantal attesten van opschorting
 - Aantal inburgeringsattesten
 - Aantal bewijzen van regelmatige deelname
- Aantal vastgestelde inbreuken doorgestuurd naar de handhavingsambtenaar, per werkingsgebied
- Aantal 'vastgelopen trajecten' die door commissie behandeld worden (met al dan niet advies om het dossier af te sluiten, soms onder voorwaarde van bijkomende acties)
- Info i.v.m. aantal diplomagelijkschakeling (hangt samen met trajectbegeleiding)
- Aantal afgelegde vrijstellingstoetsen per werkingsgebied (i.v.m. MO)
- Aantal gestarte cursussen MO per werkingsgebied; aantal gestarte cursussen MO met tolk per werkingsgebied
- Aantal gestarte cursussen MO per taal en per werkingsgebied; idem voor cursus MO met tolk
- Gemiddeld aantal cursussen MO per cursus per taal per werkingsgebied
- Aantal personen met een besluit MO per besluit in Vlaanderen en Brussel (d.w.z. aantal niet vol-
daan/voldaan, aantal geslaagd/niet geslaagd/en aantal n.v.t.)
- I.v.m. 'doorverwijzing op maat in functie van Nederlandse taalverwerving':
 - Aantal unieke personen met een NT2-gesprek in Vlaanderen en Brussel (per werkingsgebied)
 - Aantal uitgevoerde gesprekken naar type, per werkingsgebied (d.w.z.: NT2-gesprek, of niveau-
test, of wooncode-gesprek)
 - Aantal testen (onderscheid tussen COvaar, CBE instaptest, CVO instaptest, civiele test en
latijds schrift test) per werkingsgebied
 - Aantal adviezen per leervaardigheid
 - Aantal inschrijvingen NT2 per type aanbod verstreker (d.w.z. CBE vs CVO)

- Aantal afgeleverde bewijzen (taalbewijzen) – hierbij gaat het om COC/preselectie sociaal tolken en vertalen; kind en gezin (begeleider/verantwoordelijke), vrijstelling inburgering, thuistaal Nederlands, Civiele testen A1-2, of B1-2, prescreening civiele test
- I.v.m. minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters:
 - Instroom minderjarige nieuwkomers naar leeftijdsgroep, per werkingsgebied
 - Verdeling naar leeftijd in de instroom minderjarige nieuwkomers
 - Aantal anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs

7.1.8 Output

We geven hier een aantal cijfers weer ter indicatie, om een idee te geven van de omvang, maar gaan hierbij niet exhaustief te werk. Cijfers zijn voornamelijk afkomstig uit het jaarverslag van het Agentschap Integratie en Inburgering van 2017 (publicatiedatum 30 maart 2018).

7.1.8.1 Inburgeringstraject

a) Vormingsprogramma

In 2017 gingen 1470 cursussen Maatschappelijke Oriëntatie van start, waarvan 971 in het werkingsgebied van het Agentschap Integratie en Inburgering, 410 in Stad Antwerpen, en 89 in Stad Gent. 13 638 cursisten startten in 2017 (voor het eerst) met een cursus MO.

In 2017 waren er 329 096 inschrijven NT2, waarvan 77 785 bij een CBE en 251 311 bij CVO. Het aantal NT2 begeleidingen is voor de verschillende Agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel samen gestegen van 102.650 in 2014 naar 105.404 in 2018. In de periode 2016-2017 is er sprake van ruim 94.000 unieke inschrijvingen NT2 bij de Centra voor Volwassenenonderwijs (CVO's) en iets meer dan 33.000 inschrijvingen bij de Centra voor Basiseducatie (CBE's).

b) Inburgeringscontract

In 2017 ondertekenden 21 725 nieuwkomers in Vlaanderen en Brussel voor het eerst een inburgeringscontract. 15 433 van deze contracten werden in het werkingsgebied van het Agentschap ondertekend, 4912 in het werkingsgebied van Atlas en 1380 bij In-Gent. In 2018 sloten 21 539 inburgeraars voor het eerst een inburgeringscontract af.

c) Inburgeringsattest

In 2017 werden in Vlaanderen en Brussel 16 998 inburgeringsattesten uitgereikt. 11 138 hiervan vielen in het werkingsgebied van het Agentschap Integratie en Inburgering, 4419 bij de Stad Antwerpen, en 1431 bij de Stad Gent (en 10 staan als 'onbekend' geregistreerd). In 2018 werden 16 390 inburgeringsattesten uitgereikt.

In 2017 werden daarnaast ook 81 bewijzen van regelmatige deelname uitgereikt (45 door het Agentschap, 34 in Stad Antwerpen en 2 in Stad Gent), met name aan verplichte inburgeraars die regelmatig deelnamen aan een vormingsonderdeel (MO en/of NT2) maar niet geslaagd zijn.

7.1.8.2 Toeleidingstraject

In 2017 was er een instroom van 10 999 minderjarige nieuwkomers tussen 2,5 en 18 jaar, waarvan 8 086 in het werkingsgebied van het Agentschap, 2278 bij Stad Antwerpen, en 635 bij Stad Gent.

In totaal werden 3 318 anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers toegeleid naar het onderwijs in 2017, waarvan de meerderheid in Stad Antwerpen (2 712).

7.2 Interventiologica van inburgering

7.2.1 Beschrijving van de interventiologica

Binnen de werking van inburgering als beleidsinstrument onderscheiden we vier pijlers, met name 1) maatschappelijke oriëntatie (MO), 2) Nederlands als tweede taal (NT2), 3) trajectbegeleiding, en 4) toeleiding van minderjarigen. Pijlers 1 t.e.m. 3 zijn gericht op volwassenen, pijler 4 richt zich tot minderjarigen.

Maatschappelijke oriëntatie draagt er toe bij dat de inburgeraar kennis verwerft (bijvoorbeeld over de structuur/historiek van België, basisrechten en –plichten op basis van de grondwet,...), een aantal vaardigheden inoefent (bijvoorbeeld hoe een netwerk opbouwen in België, of een bewuste en realistische keuze kunnen maken over de tewerkstelling in België, gebruik kunnen maken van publieke voorzieningen, zich zelfstandig kunnen verplaatsen en oriënteren in de stad/regio...), en reflecteert (onder meer over de normen en waarden, concretere voorbeelden zijn de gelijkheid tussen mannen en vrouwen in België; het reflecteren over de rol van seksualiteit in Vlaanderen/België, maar ook reflecteren over de gevolgen van migratie op de eigen leefsituatie,...). Een belangrijke vaardigheid is overigens het herkennen van gelijkenissen in waarden en het creëren van een evenwicht bij de verschillen in normen.

Van deze ‘versterking’ van de inburgeraar (op vlak van kennis, vaardigheden en reflectie) wordt verwacht dat zich dit vertaalt in twee zaken. Een eerste aspect is dat de inburgeraar geïnformeerd wordt en heeft nagedacht over waarden en normen en hierover in gesprek kan gaan, wat er dan toe kan bijdragen dat de inburgeraar respect heeft voor de waarden en normen. Wanneer we spreken over waarden, betreft het hier in eerste instantie de basiswaarden zoals geïdentificeerd door de Commissie Bossuyt, met name vrijheid, gelijkheid, solidariteit, en respect. Het respect voor waarden en normen kan dan een bijdrage leveren aan twee ‘einddoelstellingen’ van het integratiebeleid, met name gedeed burgerschap en sociale cohesie. Wat sociale cohesie betreft, gaat het hier specifiek over acceptatie van diversiteit, solidariteit, en eventueel ook het zich thuis voelen in de eigen leefomgeving (sense of belonging). Een tweede aspect waaraan de bovenvermelde ‘versterking’ van de inburgeraar d.m.v. MO een bijdrage levert, is dat de inburgeraar vordert in acht specifieke competenties (ontwikkelingsdoelen). Hierbij gaat het om a) inzicht hebben in de actuele leefsituatie, b) informatie verwerven en verwerken, c) keuzes maken en acties ondernemen om keuzes uit te voeren, d) problemen oplossen, e) de nodige competenties hebben om te kunnen communiceren, f) openstaan voor diversiteit, g) openstaan voor actief medeburgerschap, en h) zelfevaluatie en zelfsturing. De vorderingen in deze acht competenties (afhankelijk van de inburgeraar kunnen ontwikkelingen zich uiteraard meer op de ene dan wel de andere competentie situeren) vertalen zich in een hogere zelfredzaamheid van de inburgeraar. De (hogere) zelfredzaamheid van de inburgeraar kan dan eveneens een bijdrage leveren aan twee einddoelstellingen van het integratiebeleid, met name participatie en actief en gedeeld burgerschap (rechtstreeks, of door middel van participatie). Wat actief en gedeeld burgerschap betreft, wordt verwacht dat de zelfredzaamheid het opnemen van rechten (denk aan mutualiteit, vakbond,...) alsook van engagement (bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk) faciliteert.

NT2 is een tweede vaste component van inburgering. Hierbij gaat het om NT2 tot en met de richtgraad 1.2. De vorming NT2 als onderdeel van inburgering zorgt ervoor dat men – bij het succesvol afronden van de opleiding – toegang heeft tot meer gevorderde lessen NT2. Een tweede verwachte voordeel van NT2 is dat de inburgeraar competenties ontwikkelt om te kunnen communiceren (in het Nederlands), iets wat nog versterkt zal worden indien de inburgeraar na de ‘basis’ NT2 vanuit inburgering inderdaad ook een vervolganbod volgt. De competenties inzake communicatie die via

NT2 verworven worden, kunnen bijdragen aan drie veranderingen, met name a) een verhoogde zelfredzaamheid van de inburgeraar, b) participatie wordt gefaciliteerd (althans een basisniveau van participatie), en c) de inburgeraar kan doorstromen naar reguliere voorzieningen. De drie mogelijke veranderingen kunnen allen een bijdrage leveren aan de einddoelstelling van participatie. Wat zelfredzaamheid (a) betreft, is de logica hetzelfde als hierboven beschreven met betrekking tot MO, en wordt ook verwacht dat er op die manier een bijdrage is van NT2 aan actief burgerschap.

Trajectbegeleiding, de derde pijler van inburgering, draagt er allereerst toe bij dat de inburgeraar meer inzicht heeft in de eigen situatie en in de richting die hij/zij uit kan en wil gaan. Dit is het startpunt voor drie mogelijke veranderingen met name a) verhoogde zelfredzaamheid, b) de inburgeraar volgt het meest geschikte (inburgerings)aanbod, en c) de inburgeraar wordt begeleid in zijn/haar traject naar persoonlijke doelen (professioneel, educatief en/of sociaal). Wat zelfredzaamheid (a) betreft, zien we dezelfde mogelijke ‘weg’ die reeds aan bod kwam bij MO en NT2, met name het kunnen participeren als gevolg van zelfredzaamheid, wat dan kan resulteren in (een hogere) participatie, en daarnaast ook actief en gedeeld burgerschap. Een tweede verandering waartoe de oriëntering van de inburgeraar kan bijdragen is (b) dat de inburgeraar het meest geschikte (inburgerings)aanbod volgt (zowel op vlak van NT2 als op andere gebieden). Met ‘meest geschikte’ aanbod bedoelen we hier het aanbod dat best overeenkomt met de noden en mogelijkheden van de inburgeraar. Het ‘meest geschikte’ aanbod kan betrekking hebben op het lesmoment, het niveau, de intensiteit/frequentie, enzovoort. Het volgen van het meest geschikte aanbod kan ertoe bijdragen dat de inburgeraar slaagt op de verschillende inburgeringsdoelstellingen (of eventueel vrijstellingen heeft), en vervolgens het inburgeringsattest behaalt. Het behalen van de doelstellingen om het inburgeringsattest te bekomen kan vervolgens bijdragen tot zowel participatie als actief burgerschap (zie MO en NT2). Men hoopt dat het inburgeringsattest een civiel effect heeft en dus bijvoorbeeld deuren opent bij werkgevers. De derde verandering (c) die kan resulteren uit de oriëntatie van de inburgeraar is dat deze begeleid wordt in het traject naar persoonlijke doelen. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om toeleiding en begeleiding bij de NARIC-procedure voor diploma-erkenning, maar eveneens om begeleiding om ervoor te zorgen dat randvoorwaarden vervuld zijn (denk bijvoorbeeld aan het aanpakken van problemen inzake kinderopvang of mobiliteit). Deze begeleiding draagt er overigens ook toe bij dat de inburgeraar effectief in het meest geschikte aanbod terecht komt (b). De begeleiding in het traject naar individuele doelen kan ertoe leiden dat de inburgeraar is doorverwezen naar de adequate dienstverlening, wat er vervolgens toe kan leiden dat de inburgeraar effectief in de juiste dienstverlening zit. Dit kan tot slot zowel participatie als actief burgerschap mee in de hand werken. Trajectbegeleiding heeft niet alleen als betrachting dat de inburgeraar volgens de eigen noden is georiënteerd, maar moet er ook voor zorgen dat de inburgeraar een aanspreekpunt heeft bij vragen of problemen. Het hebben van een aanspreekpunt faciliteert andere veranderingen die met trajectbegeleiding worden beoogd, met name de begeleiding van de inburgeraar in zijn/haar traject naar individuele doelen, en de doorwijzing naar adequate dienstverlening.

Een laatste en vierde pijler, tenslotte, is de **toeleiding van anderstalige minderjarigen**. Hierbij gaat het om toeleiding naar onderwijs, en eventueel op vlak van vrijetijd. De toeleiding moet ervoor zorgen dat een anderstalige minderjarige in de juiste school (of eventueel kinderopvang) zit. Ook een gepast vrijetijdsaanbod kan hierbij aan bod komen¹². Dit draagt bij tot participatie (in het bijzonder onderwijsparticipatie en maatschappelijke participatie).

¹² Via stedelijke convenant.

7.2.2 Bilan voor de 4 integratiedoelstellingen

Zoals uit het bovenstaande bleek, is inburgering gelinkt aan de integratiedoelstellingen. Meer specifiek kan inburgering bijdragen aan **participatie, actief en gedeeld burgerschap**, en **sociale cohesie**.

Wat **participatie** betreft, gaat het om alle vormen van participatie (zowel onderwijsparticipatie en arbeidsmarktparticipatie, als politieke, sociale en/of maatschappelijke participatie); de mate van participatie en het relatieve gewicht van de ene of andere vorm van participatie kan verschillen tussen individuen.

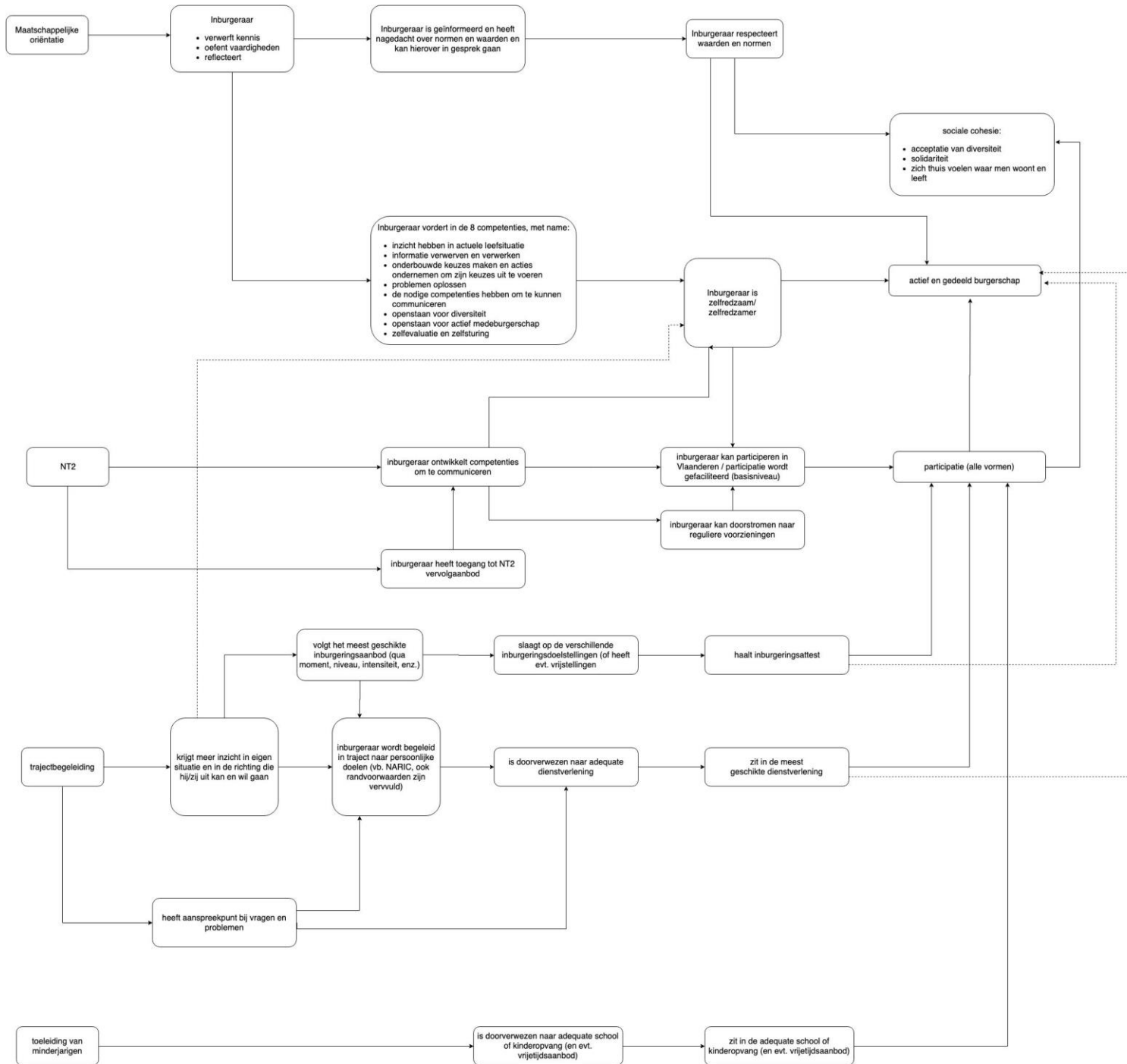
Wat **actief en gedeeld burgerschap** betreft, komen verschillende componenten aan bod. Er werd een duidelijke link gelegd tussen inburgering en het opnemen van rechten of van engagements. Een concreet voorbeeld is dat men door MO en/of trajectbegeleiding op de hoogte is van het bestaan van een bepaalde dienstverlening (denk aan mutualiteit, vakbond, andere sociale rechten), en op die manier ook de nodige stappen kan zetten om hiervan gebruik te maken. Ook het voldoen aan plichten kan hierbij aan bod komen. Participatie kan ook actief burgerschap faciliteren/versterken. Respect voor waarden en normen (wat kan voortvloeien uit MO) kan zich ook vertalen in actief en gedeeld burgerschap. Het respecteren en uitdragen van democratische waarden is overigens een expliciete bouwsteen van deze doelstelling.

Sociale cohesie wordt in deze context in de eerste plaats gelinkt aan MO, opnieuw als iets wat in de hand kan worden gewerkt door het verwachte respect voor waarden en normen. Bouwstenen van sociale cohesie die hierbij expliciet dienen te worden vermeld zijn respect en acceptatie van diversiteit, solidariteit, en het zich thuis voelen waar men woont en leeft ('sense of belonging'). Deze bouwstenen worden in de hand gewerkt door MO. Ook bij trajectbegeleiding is er echter een link te maken met sociale cohesie. Zo kan het feit van in de meest geschikte dienstverlening te zitten bijvoorbeeld ook het vertrouwen in instituties verhogen.

Toegankelijkheid van voorzieningen is de enige van de 4 overkoepelende integratiedoelstellingen die we **niet rechtstreeks linken aan inburgering**. De reden hiervoor is dat inburgering in de eerste plaats veranderingen op het individuele niveau beoogt, met name de inburgeraar – en op die manier mogelijk ook op het niveau van de samenleving (cf. sociale cohesie). Inburgering werkt echter niet op het niveau van de voorzieningen. Een kleine uitzondering op deze redenering is dat voorzieningen/maatschappelijke organisaties wel toelichting kunnen geven in de cursus MO over hun bestaan en werking, en er op die manier zorgen voor meer bekendheid en begrijpbaarheid van het aanbod. Dit is een uitzondering op het geheel; door de band genomen kunnen we echter stellen dat inburgering werkt aan de doelstellingen van participatie, actief en gedeeld burgerschap en sociale cohesie, maar weinig of niet aan toegankelijkheid.

7.2.3 Aandachtspunten en aanvullende opmerkingen

Wat de component trajectbegeleiding betreft, stellen we vast dat er een spanningsveld is tussen wat de wetgever beoogt enerzijds, met name een volledige oriëntatie van de inburgeraar, en wat in de praktijk haalbaar is voor de trajectbegeleiders gezien de beschikbare tijd en middelen anderzijds.



7.3 Indicatoren

7.3.1 Kerncomponenten en -elementen uit de interventielogica

De interventies Maatschappelijke Oriëntatie en NT2 zijn opleidings- en vormingsinterventies. Dat betekent dat voor deze interventies duidelijke inhoudelijke doelstellingen voorhanden zijn, rechtstreeks gerelateerd aan de opleiding en vorming, die ook bij elke inburgeraar geëvalueerd worden in de praktijk. Hier gaan we daarom enkel in op het effect ‘zelfredzaamheid’, wat het globale effect is van de subeffecten in deze interventies.

Wat trajectbegeleiding betreft, is wegens het individuele karakter vooral het gebruikersperspectief van belang: naargelang de cliënt zijn de inhoud en de doelen van de trajectbegeleiding anders en zijn er ook verschillen in wat adequate dienstverlening inhoudt. Wat de cliënten gemeenschappelijk hebben zijn effecten die gevat kunnen worden onder de noemer ‘reflectie- en actiebekwaamheid’. Vanuit een aanbiedersperspectief dient tot slot gekeken te worden naar de adequaatheid van de diensten waar men de inburgeraar naar verwijst.

7.3.2 Meting

7.3.2.1 Zelfredzaamheid van de inburgeraar

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
Psychologische concepten - Locus of control - (Social) Self-efficacy - Neiging om proactief gedrag te stellen	Gestandaardiseerde en gevalideerde vragenlijsten	Inburgeraars

7.3.2.2 Reflectie- en actiebekwaamheid van de inburgeraar

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
Capaciteit tot reflectie en controle - Motieven-en doelenreflectie - Kwaliteitsreflectie - Zelfprofilering - Competentie tot exploratie - Mate van controle over eigen traject	Gestandaardiseerde en gevalideerde vragenlijsten	Inburgeraars

7.3.2.3 Adequaatheid van de doorverwijzing naar diensten

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
Kwaliteit van de doorverwijzingen	Casus-analyse door de organisatie zelf of een externe kwaliteitscontrole En/Of	Begeleidingstrajecten En/Of
<ul style="list-style-type: none">- Relevantie van de doorverwijzing- Was de dienst naar wie men doorverwijst inderdaad gepast?- Gebeurde de doorverwijzing op de gepaste manier?- Verloopt de doorverwijzing op een efficiënte manier?- Is de overdracht van informatie goed geregeld?	Tevredenheidsenquête	Inburgeraars

7.3.2.4 Gebruik van monitoringgegevens

Niettemin is er heel wat data beschikbaar zijn via de monitoring, zijn voor de effectmetingen toch nieuwe data nodig. De monitoringgegevens betreffen namelijk de interventie zelf, en niet zozeer de effecten ervan zoals weergegeven in de interventielogica.

8 | Regierol NT2

8.1 Beschrijving

8.1.1 Omschrijving beleidsinterventie in het decreet

De regierol NT2 of anders gesteld ‘de regie over een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod Nederlands als tweede taal’, staat in artikel 46/3 van het decreet omschreven. In januari 2019 werden de bepalingen m.b.t. dit artikel gewijzigd. Deze wijzingen waren op het moment van het afronden van dit onderzoek nog niet in voege. In wat volgt, worden de wijzigingen telkens in *italic* vermeld.

De regie over een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod Nederlands als tweede taal, vermeld in artikel 17, tweede lid, 7°, omvat minstens de volgende taken:

1° een zo volledig mogelijk overzicht verwerven van de vraag naar lessen Nederlands als tweede taal, het aanbod, de uitval en de redenen 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°.

2° opstellen van objectieve en meetbare criteria van een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod Nederlands als tweede taal. *Op basis van de criteria, vermeld in punt 2, voorbereiden van een plan voor een behoeftedekkend aanbod Nederlands als tweede taal in het volgend schooljaar.*

3° signaleren van knelpunten in het aanbod en het formuleren van verbetervoorstellen. *Opmaken en vervolgens minstens vijfjaarlijks actualiseren van een Vlaams Afsprakenkader NT2.*

4° 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.

Deze laatste bepaling werd vervangen door onderstaande:

Met het oog op de taken, vermeld in punt 1°, 2°, 2°/1, 3° en 3°/1, organiseert het EVA, op structurele basis:

- a) *regionaal overleg met de centra, vermeld in artikel 2, eerste lid, 4°. Het regionaal overleg keurt het plan, vermeld in punt 2°/1, goed;*
- b) *overleg op Vlaams niveau met de onderwijsverstrekkers, de Federatie voor Basiseducatie, de centra, vermeld in artikel 2, eerste lid, 4°, b), de VDAB, Syntra Vlaanderen, het beleidsdomein Onderwijs en Vorming, en het departement of intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid, vermeld in artikel 16, § 4. Dat overleg keurt het ontwerp van het Vlaams Afsprakenkader NT2 en de actualisering ervan, vermeld in punt 3°/1, goed. De Vlaamse Regering kan de nadere modaliteiten bepalen over de organisatie van het regionaal overleg en het overleg op Vlaams niveau.”;*

4° er wordt een tweede lid toegevoegd, dat luidt als volgt:

“De pedagogische begeleidingsdiensten, vermeld in artikel 14 van het decreet van 8 mei 2009 betreffende de kwaliteit van onderwijs, en het Vlaams Ondersteuningscentrum voor het Volwassenenonderwijs, vermeld in artikel 44 van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs, voorzien samen in een ondersteuningsaanbod voor lesgevers Nederlands als tweede taal. Het voorstel van ondersteuningsaanbod wordt besproken op het regionaal overleg, vermeld in het eerste lid, 4°, a).”

Fundamenteel wijzigt er dus weinig aan de doelstellingen van de regierol, het nieuw geïntroduceerde instrument, namelijk het voorzien van het ondersteuningsaanbod, namen we niet mee in de fiche. De overige instrumenten worden beschreven zoals ze worden/werden ingevuld begin 2019.

8.1.2 Doelstellingen

Hoofdoelen

De doelstelling van de regie NT2 is om te komen tot een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod Nederlands als tweede deel en dit per regio. Dit gebeurt door de vraag en noden van anderstaligen en het aanbod NT2 op elkaar af te stemmen.

8.1.3 Doelgroep

Primaire doelgroep

NT2-aanbodsverstrekkers

Finale doelgroep zijn anderstalige personen die Nederlands willen leren.

8.1.4 Beschrijving

Onder de regierol NT2 kunnen tot op heden vier subinstrumenten worden onderscheiden die elkaar wederzijds beïnvloeden.

- Het regionale behoefteplan NT2. Dit plan wordt opgesteld door de Agentschappen/het Huis. Het brengt de behoeften m.b.t. NT2 in kaart op basis van parameters uit de intake (leerprofiel, behoeften, voorkeuren, mogelijkheden van de cursist), maar ook van vragen van regisseurs van het traject, evaluatie van het aanbod van lopende en vorige schooljaren, tendensen bij aanbodsverstrekkers, bij regisseurs, bij het beleid, tendensen m.b.t. in- en doorstroom, knelpunten die in andere fora aan bod komen bv op een brede school overleg waar gesignaleerd wordt dat dat de avondcursussen iets te vroeg beginnen voor werkende ouders etc. Bijvoorbeeld een OCMW kan verwachten dat er 's avonds voldoende aanbod is zodat leefloners overdag andere activiteiten kunnen ontplooiën, de VDAB kan vragen naar snelle, intensieve trajecten voor werkzoekende cursisten.... Het behoefteplan dient als input voor de discussies op het NT2 overleg en wordt er ook goedgekeurd, maar maakt anderzijds ook gebruik van input vanwege de deelnemers aan dit overleg.
- De regionale NT2-overleggen. Dit overleg heeft o.m. de afstemming tussen vraag en aanbod tot doel a.d.h.v. het regionale behoefteplan. Aan deze overlegmomenten nemen afhankelijk van de regio's de CBE's, de CVO's, de UTC's, OCMW en VDAB deel. De frequentie verschilt van regio tot regio en lijkt te variëren tussen de 2 keer per jaar tot zeswekelijks in Brussel. Binnen dit overleg vindt de afstemming van het NT2-aanbod plaats. Naast deze NT2-overleggen met alle partners worden in bepaalde regio's voor specifieke thema's werkgroepen opgericht (thematische werkgroepen) waarbij bepaalde partners binnen het NT2 overleg kunnen aansluiten, maar die ook een ruimere samenstelling kunnen hebben.
- op kleinere schaal overleg georganiseerd bv met VDAB apart, een bepaald CVO apart over bijvoorbeeld knelpunten in het aanbod etc.

- De behoeftegerichte intake NT2. Dit gaat om de intake van anderstalige personen die Nederlands willen leren. Deze intake heeft als eerste doel het oriënteren van de individuele cursisten naar het voor hen meest geschikte NT2-aanbod. Dankzij de leervraagdetectie die deel uitmaakt van de intake, levert die tegelijk de belangrijkste input op voor het behoefteplan. Strikt genomen valt de intake niet onder de regierol NT2, maar omdat dit een essentiële input is voor het regionaal behoefteplan, opteren we om de intake toch te vermelden.
- Tot slot is er het Vlaamse afsprakenkader NT2 dat binnen het Vlaams NT2 overleg wordt besproken. Hieraan nemen volgende actoren deel: de Federatie voor Basiseducatie, de centra, VDAB, Syntra Vlaanderen, het beleidsdomein Onderwijs en Vorming en ABB. Aan de concrete invulling van dit instrument wordt nog gewerkt. In het nieuwe decreet worden er ook kwaliteitscriteria vooropgesteld en werd gesleuteld aan de bepalingen m.b.t. het behoefteplan. De exacte procedures en bepalingen werden op het moment waarop dit onderzoek plaatsvond nog verder uitgewerkt.

8.1.5 Uitvoerende organisaties/partners

a) Centrale actoren bij de uitvoering

De actoren die de regierol vervullen zijn het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering, Atlas, InGent en het Huis van Het Nederlands Brussel.

b) Andere partners

Betrokken partners zijn de verschillende aanbieders van NT2, meer specifiek zijn dit de CVO's, CBE's, private aanbodsverstrekkers, VDAB, ...

8.1.6 Input – financiering

In totaal zijn staan er 14,6 VTE's in voor regie NT2, 90,5 VTE's staan in voor de behoeftegerichte intake NT2 in Vlaanderen en Brussel. Let wel, deze aantallen bevatten enkel 'uitvoerende' medewerkers, staffuncties konden niet gealloceerd worden aan specifieke deeltaken en werden daarom niet opgenomen.

8.1.7 Indicatoren i.f.v. monitoring

Op microniveau bestaat er een uitgebreide monitoring, meer specifiek wordt onder meer volgende bijgehouden m.b.t. intake en screening:

- Leerprofiel (leersnelheid)
- Instapniveau
- Gewenste lesplaats
- Gewenst lesmoment
- Gewenste intensiteit
- Gewenst startmoment
- Opleidingsvariant/module variant
- Etc.

Wat de eigenlijke regierol NT2 betreft op mesoniveau bestaat er geen eenduidige monitoring, maar aangezien er verslagen beschikbaar zijn kunnen de frequentie en de deelnemende partners makkelijk achterhaald worden. In bepaalde regio's worden ook 'resultaatsindicatoren' bijgehouden in de zin dat er via Excel tabellen wordt bijgehouden of prognoses al dan niet correct waren. In Brussel worden bijvoorbeeld 2-wekelijkse foto's gemaakt over de snelheid waarmee het georganiseerde aanbod volloopt. Dit geeft een indicatie van de mate waarin het aanbod in afgestemd op de vraag, indien bv. de

namiddagcursussen altijd veel trager vollopen dan voormiddagcursussen, wijst dat erop dat de centra te veel namiddagcursussen plannen. De praktijk om systematisch na te gaan in welke mate er een match is tussen vraag en aanbod is niet veralgemeend over de verschillende regio's.

8.1.8 Output

De output kan dus enerzijds gedefinieerd worden in het aantal overlegmomenten/behoefteplannen. Eerder gaven we al aan dat de frequentie van de NT2-overleggen naargelang de regio tussen 6 wekelijks en tweemaal per jaar schommelt.

In 2018 ontvingen de 3 Agentschappen en het Huis samen 74 201 unieke bezoekers voor één of meerdere intakegesprekken: 34 551 bij het Vlaamse Agentschap, 18 327 in het Brusselse Huis, 15 985 bij Atlas en 7 355 bij In-Gent. Het totaal aantal gesprekken bedroeg 108 891 in totaal, waarvan 43 079 bij het Vlaams Agentschap, 26 468 bij het Brusselse Huis, 24 928 bij Atlas en 14 416 bij In-Gent. Bron: Kernindicator 15, op basis van registraties in KBI-Connect.

8.1.9 Opmerkingen

Er wordt opgemerkt dat bovenstaande enkel betrekking heeft op de behoefteanalyse m.b.t. het formele aanbod. Binnen het NT2-overleg wordt in bepaalde regio's ook afgestemd over het informele aanbod. Dit maakt dan echter geen deel uit van het behoefteplan.

8.2 Interventiologica

8.2.1 Beschrijving van de interventiologica

Binnen de regierol NT2 als beleidsinstrument onderscheiden we drie grote pijlers, vooral 1) het r het behoefteplan NT2 dat op het lokaal NT2-overleg wordt besproken en goedgekeurd, 2) het Vlaams behoefteplan NT2 dat op het Vlaams NT2-overleg wordt besproken en goedgekeurd en 3) de behoeftegerichte intake NT2.

De interventiologica voor het **lokaal NT2-overleg** (en bijhorende thematische werkgroepen in bepaalde regio's) kan als volgt worden omschreven:

- Het behoefteplan NT2 zorgt ervoor dat de noden m.b.t. het NT2 aanbod duidelijk worden;
- De kennis van de noden dient ertoe te leiden dat er afspraken worden gemaakt m.b.t. het NT2 aanbod die tegemoet komen aan de geïdentificeerde noden;
- Dit moet er op zijn beurt toe leiden dat dat lokale centra een aanbod inrichten dat tegemoet komt aan de noden waardoor vraag en aanbod zijn afgestemd;
- Dit afgestemde aanbod draagt er dan weer toe bij dat de cursist snel kan starten in een geschikt en kwalitatief aanbod. Dit wordt als de centrale doelstelling van de regie NT2 naar voor geschoven. Wat geschikt en kwalitatief is, werd vastgelegd als volgt: het aanbod moet binnen een redelijke termijn worden aangeboden (3 of 6 maanden afhankelijk van regisseur), binnen een redelijke reistijd (wordt verder niet gespecificeerd) en in een module die overeenstemt met de “gewogen behoefte” (Vlaamse overheid: 2017).
- Het feit dat de NT2 cursist snel kan starten in een geschikt en kwalitatief aanbod heeft als effect dat dat de cursist snel de gewenste competenties Nederlands heeft behaald i.f.v. zijn doelstellingen. Er wordt in dit kader benadrukt dat het zowel kan gaan om het verhogen als om het verbreden van de competenties NT2 en dit in functie van de doelstellingen van de cursist. Het gaat dus m.a.w. niet

enkel gaat om het lineair verhogen van de competenties NT2 volgens de ERK logica, maar eveneens om het verbreden van kennis NT2 in de functionele domeinen waar men Nederlands nodig heeft.

- Bovenstaande leidt er op zijn beurt weer toe dat de NT2-cursist de geformuleerde doelstellingen bereikt. Er dient wel benadrukt te worden dat er vele andere factoren het bereiken van deze doelstellingen kunnen belemmeren of bevorderen en dat het instrument regie NT2 hier maar in beperkte mate invloed op heeft.

Het behoefteplan NT2, heeft daarnaast ook een ‘**signaalfunctie**’ m.b.t. de randvoorwaarden om Nederlands te kunnen leren. Dit gaat dus niet om hiaten in het eigenlijke NT2-aanbod maar in andere voorzieningen waardoor het moeilijk wordt voor de NT2-cursist om Nederlands te leren. Zo kan er bijvoorbeeld uit overleg naar boven komen dat er onder de vluchtelingen meer personen met een psychosociale problematiek instromen en dat hiervoor een aangepast aanbod nodig is. Geherformuleerd naar effecten draagt het NT2-overleg dus concreet bij tot identificatie van hiaten in het aanbod, dit zou er toe moeten bijdragen dat andere actoren op lokaal of bovenlokaal niveau actie ondernemen om de hiaten in te vullen.

Tot slot wordt binnen het NT2-overleg (inclusief thematisch opgerichte werkgroepen) ook aan kwaliteitsbewaking gedaan op het niveau van het traject. Meer bepaald wordt onder meer gekeken of doorverwezen cursisten wel op de juiste plaats zitten en hieruit worden dan de nodige lessen getrokken, dit leidt er dan toe dat het lokale aanbod beter aansluit op de gedetecteerde noden en behoeften.

Een tweede pijler van de regierol NT2 is het Vlaams afsprakenkader dat binnen het Vlaams NT2-overleg wordt besproken. De logica wordt hier als volgt opgebouwd:

- Het NT2 overleg op Vlaams niveau moet leiden tot een actualisering van het Vlaams afsprakenkader.
- De actualisering van dit afsprakenkader moet bijdragen tot meer uniformisering van de samenwerking aanbodsverstrekkers – AII/HNB wat op zijn beurt moet leiden tot twee effecten. Een eerste is de gelijkwaardige behandeling van de NT2-cursist ongeacht de regio waar hij zich bevindt. Een tweede effect van meer uniformisering is een grotere efficiëntie. Het feit dat er op centraal niveau afspraken worden gemaakt die voor alle regio’s gelden, betekent dat er niet meer moet worden onderhandeld op lokaal niveau over rolverdeling en de dat de inhoudelijke afstemming deels op centraal niveau is gebeurd.
- De verhoogde efficiëntie leidt op zijn beurt tot een grotere kwaliteit van de dienstverlening doordat er meer ruimte en tijd is om aan de kwaliteit van het aanbod te werken. Dit leidt dan weer tot de centrale doelstelling van de regierol NT2, namelijk het feit dat de cursist snel in een geschikt/kwalitatief aanbod kan starten.

Tot slot zorgt de **behoeftegerichte intake NT2** ervoor dat de leervraag van de cursist wordt gedetecteerd. De detectie van de leervraag draagt er toe bij dat er een geschikt aanbod wordt geïdentificeerd voor de cursist wat er dan weer toe bijdraagt dat de cursist (snel) in een geschikt aanbod kan starten. De geaggregeerde gegevens uit de intake NT2 zorgen voor een beter/goed gedocumenteerd behoefteplan NT2.

8.2.2 Bilan voor de vier integratiedoelstellingen

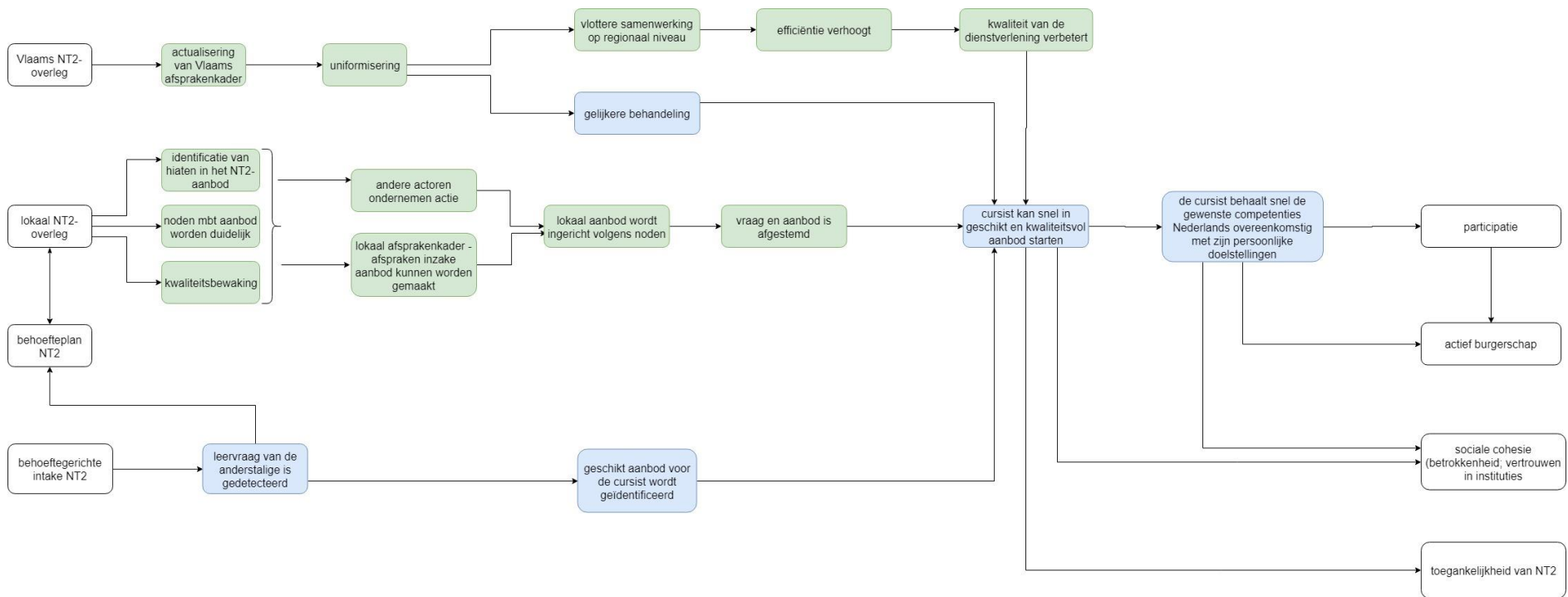
Uit de beschrijving van de interventielogica blijkt duidelijk dat er een directe link is met de integratiedoelstelling ‘**participatie**’, dit kan ook als de hoofddoelstelling worden beschouwd. Meer specifiek kan een betere beheersing van het Nederlands bijdragen tot participatie aan vrijwilligerswerk, meer

participatie op de arbeidsmarkt, meer sociale contacten, school, etc. Het betreft m.a.w. dus de verschillende dimensies van participatie.

Ook met **actief burgerschap** is er een link. Meer specifiek zal een betere kennis van het Nederlands er voor zorgen dat mensen daadwerkelijk hun rechten opnemen/beter op de hoogte zijn van hun rechten.

Tot slot is er ook een link met sociale cohesie in die zin dat een betere beheersing van de taal tot meer betrokkenheid kan leiden. Daarnaast kan het feit dat men correct wordt doorverwezen in het juiste aanbod zit dan weer het vertrouwen in instituties verhogen.

Toegankelijkheid werd in mindere mate vernoemd, met uitzondering van de toegankelijkheid van het NT2-aanbod zelf, de toegankelijkheid van dit aanbod zal verhogen zal verhogen wanneer het aanbod optimaal is afgestemd op de noden en wensen van de cursist.



Groen=gericht op afstemming aanbod; blauw=gericht op anderstalige cursist

8.3 Indicatoren

8.3.1 Kerncomponenten en -elementen uit de interventie logica

8.3.1.1 Aanbodcomponent

- Lokaal aanbod wordt ingericht volgens de noden
- Vraag en aanbod is afgestemd
- Kwaliteit van de dienstverlening wordt bewaakt

8.3.1.2 Efficiëntiecomponent

- Cursist kan snel in geschikt en kwaliteitsvol aanbod starten
- Er wordt snel tegemoet gekomen aan de leervraag NT2 van de anderstalige
- De cursist behaalt snel de gewenste competenties
- Vlotte samenwerking op regionaal/Vlaams niveau

8.3.2 Meting

8.3.2.1 Aanbodscapient

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
<p>Discrepancie tussen behoefte en aanbod</p> <ul style="list-style-type: none">- Omvang van de discrepantie (ingevuld aanbod, lege plaatsen, wachtlijsten, doorverwijzingen, ...)- Aard van de discrepantie (m.b.t. aansluiting op de behoefte, m.b.t. praktische aspecten (tijd en locatie, startdata), m.b.t. toegangsvoorwaarden, ...)	<p>Administratieve gegevens/informatie bijgehouden door de organisaties, periodiek</p>	<p>Organisaties</p>
<p>Mate waarin de informatie gebruikt wordt</p> <ul style="list-style-type: none">- Frequentie waarmee de beschikbare info geanalyseerd wordt- Aard en frequentie van de bijstellingen- Mate waarin men in staat is om snel te antwoorden op aanbodsproblemen	<p>Procesbevraging, open vragen</p>	<p>Verantwoordelijken</p>
<p>Ruimte voor kwaliteitszorg</p> <ul style="list-style-type: none">- Is er ruimte om aan kwaliteit te werken doordat men beter aansluit op de behoeften?- Wordt deze ruimte ook daadwerkelijk benut?	<p>Tevredenheidsvragen</p>	<p>Kwaliteitsverantwoordelijken in de organisaties of professionals</p>

8.3.2.2 Efficiëntiecomponent

Type van vragen en voorbeelden	Methode	Onderzoekseenheden
- Aantal uitgereikte certificaten	Administratieve gegevens/informatie bijgehouden door de organisaties, periodiek, met analyse van verschillen tussen regio's	Organisaties
- Verstreken tijd tussen behoefte detectie en uitreiking certificaat		
- Mate waarin aanbod aansluit op de behoefte van de cursist	Tevredenheid van de cursist en/of oordeel van de lesgever	Cursisten en/of lesgevers
- Kwaliteit van de afstemming en efficiëntie van afstemmingsprocedures	Tevredenheid over de manier waarop de afstemming gebeurt	Organisaties

8.3.2.3 Gebruik van monitoringgegevens

Voor dit instrument zijn er heel wat data beschikbaar zijn via de monitoring, maar ze zijn slechts in beperkte mate bruikbaar voor de meting van de effecten zoals weergegeven in de interventielogica. Ze betreffen namelijk vooral de behoefte, terwijl het hier vooral over afstemming en efficiëntie gaat. Wat dat laatste betreft zijn er wel gegevens beschikbaar, maar in beperkte mate en partieel (verschillend naar regio).

9 | Horizontaal integratiebeleid

9.1 Beschrijving interventie: organisatie horizontaal integratiebeleid

9.1.1 Situering

Oorspronkelijk was het de bedoeling om twee beleidsinstrumenten die onder ‘organisatie horizontaal integratiebeleid’ vallen apart te beschouwen, met name de commissie Integratiebeleid (CIB) en het Horizontaal Integratiebeleidsplan (HIBP). Het werd echter snel duidelijk dat deze twee instrumenten sterk met elkaar verbonden zijn. We bespreken ze daarom in eenzelfde document en vragen de lezer ook om ze als deel van één geheel, met name de organisatie van het horizontaal integratiebeleid, te beschouwen. Verder bleek dat nog een andere component cruciaal is in functie van het horizontaal integratiebeleid, met name advies en ondersteuning. Ook dit komt aan bod; zoniet zou een belangrijke schakel in het verhaal ontbreken. We bespreken dit als onderdeel van de commissie Integratiebeleid, maar men kan het in feite ook als een derde component zien.

Men kan de drie componenten, met name het Horizontaal Integratiebeleidsplan, de commissie Integratiebeleid, en de component van advies en ondersteuning, overigens ook in die volgorde rangschikken naargelang de mate van formaliteit.

We hanteren in de beschrijving van het horizontaal integratiebeleid een andere structuur dan voor de overige instrumenten; de organisatie van het horizontaal integratiebeleid is dan ook van een andere aard in vergelijking met de beleidsinstrumenten die eerder in dit rapport aan bod kwamen.

9.1.2 Commissie integratiebeleid

9.1.2.1 Opdracht volgens het decreet (art. 6)

- Toezien op de coherentie, synergie en coördinatie van het Vlaamse integratiebeleid
- Ontwerp opstellen voor het horizontaal integratiebeleidsplan (men spreekt van het ‘geïntegreerd actieplan’)
- De acties van de verschillende beleidsdomeinen op elkaar af te stemmen
- De impact van de acties te analyseren
- Het Horizontaal Integratiebeleidsplan te evalueren
- Voorstellen te formuleren voor het HIBP

De commissie wordt verwacht te rapporteren aan de Vlaamse Regering over de realisatie van het actieplan (HIBP). De rapportering wordt gekoppeld aan de actualisering van het actieplan en aan het opstellen van een voorstel van doelstellingenkader voor een nieuw actieplan. Concreet wordt er twee jaar na de opstart van het plan gerapporteerd over de voortgang van de acties en het gevoerde beleid; en vijf jaar na de opstart van het plan over het afgelopen actieplan.

9.1.2.2 Toelichting bij het doel

De realisatie van de doelstellingen van het integratiebeleid is volgens het decreet een opdracht van de hele samenleving en van de hele Vlaamse Regering. De commissie Integratiebeleid is hierbij een cen-

traal instrument. De commissie draagt ertoe bij dat de verschillende beleidsdomeinen hun verantwoordelijkheid opnemen. De opmaak van het ontwerp voor het HIBP kan ook vanuit dit oogpunt begrepen worden. De opvolging van het HIBP wordt ook opgenomen door de commissie; commissieleden zijn dus het aanspreekpunt wat betreft de rapportering over de acties uit het HIBP voor wat betreft hun beleidsdomein (administratieve opvolging).

De commissie – en de coördinatie ervan, een verantwoordelijkheid die bij het departement Kanselarij en Bestuur ligt - moet ook bewerkstelligen dat de verschillende beleidsdomeinen voldoende onderlegd zijn om hun verantwoordelijkheid met betrekking tot integratie te kunnen nemen. Expertise delen is dan ook een belangrijke component. De commissie zorgt er ook mee voor dat verschillende betrokkenen, vanuit verschillende uiteenlopende beleidsdomeinen zoveel mogelijk vanuit eenzelfde visie spreken (taalbeleid is hier een voorbeeld van), en daarnaast ook elkaar inspireren. Een aantal complexere problemen vraagt ook samenwerking over beleidsdomeinen heen.

Kernwoorden die de doelstellingen van de commissie vatten – naast de verplichtingen die samenhangen met het HIBP - zijn verbinden tussen thema's en domeinen, engageren, verantwoordelijkheid opnemen, inspiratie opdoen en expertise uitwisselen.

9.1.2.3 Leden van de commissie

Het decreet stipuleert dat de Vlaamse regering erover waakt dat er per relevant beleidsdomein minstens één vertegenwoordiger wordt afgevaardigd. In het Besluit van 29 januari 2016 werd gestipuleerd dat minstens de volgende beleidsdomeinen vertegenwoordiging kennen in de CIB:

- Kanselarij en bestuur
- Internationaal Vlaanderen
- Economie, wetenschap en innovatie
- Onderwijs en vorming
- Welzijn, volksgezondheid en gezin
- Cultuur, jeugd, sport, media
- Werk en sociale economie
- Ruimtelijke ordening, woonbeleid en onroerend erfgoed

Voor sommige beleidsdomeinen is er voor de verschillende deeldomeinen een vertegenwoordiger, zoals voor cultuur, jeugd en media. Sport is overigens inmiddels ook apart opgenomen (los van, eerder dan als onderdeel van Cultuur, Jeugd en Media). Dit is afhankelijk van de organisatie van een beleidsdomein.

Het is de leidend ambtenaar van elk van deze domeinen die beslist wie van zijn/haar domein wordt afgevaardigd als vertegenwoordiger.

Daarnaast zijn er ook externe leden, zoals het Minderhedenforum of de VVSG.

De commissie wordt voorgezeten door de Vlaamse Diversiteitsambtenaar. Het secretariaat van de commissie Integratiebeleid wordt verzorgd door het Departement Kanselarij en Bestuur.

9.1.2.4 Aanpak

De commissie Integratiebeleid komt minstens driemaal per jaar bijeen. In de praktijk gebeurt dit op dit moment 4 à 6 keer per jaar. De bijeenkomsten van de commissie zorgen ervoor dat het thema integratie 'warm gehouden wordt' in de verschillende beleidsdomeinen, dat expertise wordt gedeeld, en dat ook kritische vragen worden gesteld. Mensen samenbrengen, betrokken houden en inspireren maakt deel uit van de werking van de commissie. Ook netwerkvorming is een belangrijke component.

Externen worden soms uitgenodigd om een toelichting te geven over een specifiek onderwerp. De secretaris bezorgt de leden op voorhand een voorstel tot agenda, maar ook leden kunnen agendapunten agenderen (en op voorhand doorgeven aan de secretaris) of deskundigen voordragen.

Naast de bijeenkomsten van de commissie zelf zijn er ook nog een aantal deelprojecten: de commissie Integratiebeleid kan taken delegeren aan werkgroepen. Voorbeelden zijn de werkgroepen rond taalbeleid, woonwagengedrag of rond herkomstmonitoring. Hierbij gaat het om deelprojecten die sterk samenhangen met de taken van de commissie en hieruit voortvloeien, maar waarbij de leden niet volledig overeenstemmen met de leden van de commissie. Het huishoudelijk reglement van de commissie stipuleert dat een werkgroep minstens tweemaal per jaar verslag uitbrengt over hun werkzaamheden.

Zowel in de commissie zelf als in de deelprojecten wordt op zoek gegaan naar synergie tussen de verschillende deeldomeinen.

Tot slot is er ook nog de component ‘advies en ondersteuning’, waarbij het gaat om informele gesprekken en informatie-uitwisseling om het horizontaal integratiebeleid te versterken. Men zou ook de term ‘netwerkversterking’ kunnen gebruiken. Deze component is minst zichtbaar, maar tegelijkertijd ook cruciaal voor de realisatie van een horizontaal integratiebeleid. Vanuit de coördinerende rol die het departement Kanselarij en Bestuur opneemt, hebben zij – en meer specifiek de secretaris van de commissie – een overzichtspositie. De secretaris van de commissie faciliteert informatiedeling – door mensen met elkaar in contact te brengen, aan betrokkenen te signaleren als verschillende mensen met een vergelijkbare vraag of kwestie bezig zijn, suggesties te doen, enzovoort. De secretaris is zelf ook een aanspreekpunt bij vragen, en kan dan eventueel ook verder doorverwijzen. Tegelijkertijd gaat het ook om mensen gemotiveerd houden. De intermenselijke component – mensen verbinden – is hierbij cruciaal. Informele contacten; vragen hoe iets loopt, of er nog ondersteuning nodig is, ... zorgt voor de ‘lijm’ of de verbindende schakel. Agendapunten of beslissingen uit de commissie of werkgroepen vragen daarnaast ook vaak een 1-op-1 opvolging achteraf om ervoor te zorgen dat een voornemen in actie kan omgezet worden. De informele component is daarnaast ook noodzakelijk om een netwerk te kunnen uitbouwen.

9.1.3 Horizontaal integratiebeleidsplan

9.1.3.1 Opdracht volgens het decreet (art. 5)

Het integratiedecreet stipuleert het volgende:

“De Vlaamse Regering stelt binnen twaalf maanden na haar aantreden de strategische en operationele doelstellingen en beleidsprioriteiten vast waarmee op elk relevant beleidsdomein de doelstellingen van het Vlaamse integratiebeleid zullen worden ingevuld. Binnen zes maanden nadat de Vlaamse Regering de strategische en operationele doelstellingen heeft vastgelegd, stelt ze een geïntegreerd actieplan op”.

Het decreet bepaalt verder dat het geïntegreerd actieplan na twee jaar wordt geactualiseerd, met onder meer een beschrijving per beleidsdomein van de voortgang van de acties en eventuele bijstellingen, en de vermelding van nieuwe acties binnen elk beleidsdomein (inclusief de hieraan gekoppelde timing en indicatoren om de vooruitgang te meten).

Het is dit geïntegreerd actieplan waar het over gaat als men het over het Horizontaal Integratiebeleidsplan (HIBP) heeft. De commissie Integratiebeleid maakt een ontwerp voor dit plan, en staat ook in voor de actualisering ervan.

9.1.3.2 Toelichting bij het doel

Het HIBP zorgt voor transparantie: er is op elk moment een overzicht beschikbaar (en publiek beschikbaar) van wat gedaan wordt in Vlaanderen rond integratie, per beleidsdomein. Dit laat ook toe aan externe actoren (zoals bijvoorbeeld het Minderhedenforum) om hierin een kritische rol op te nemen en vragen te stellen.

Het HIBP biedt op die manier een weerslag van engagementen die werden aangegaan en is van daaruit een instrument waarmee men de verschillende actoren op hun verantwoordelijkheid kan wijzen. Doordat men per actie ook de stand van zaken dient weer te geven, ook in het kader van de verplichte actualisering, wordt ook duidelijk wat wel of niet werd opgenomen of gerealiseerd. Doordat het ‘zwart op wit’ genoteerd staat en er administratie aan verbonden is, worden engagementen die de verschillende beleidsdomeinen zijn aangegaan vaker nagekomen. Het HIBP biedt in zekere zin ook een stok achter de deur.

De verplichting om het HIBP op te stellen en de opgelegde actualisering, waaraan telkens een opgelegde timing is aan verbonden, garandeert ook een ritme in de opvolging (o.a. ook door de rapporteringsverplichting). Het HIBP draagt er op die manier toe bij dat er aandacht wordt besteed aan integratie, dat er acties komen, en dat deze niet ‘blijven liggen’ maar worden opgevolgd.

9.1.3.3 Aanpak

Het ontwerp wordt opgesteld door de Commissie, en daarna voorgelegd aan de politiek verantwoordelijken.

9.2 Interventiologica Organisatie Horizontaal Integratiebeleid

9.2.1 Beschrijving van de interventiologica

We zien drie componenten als startpunt om doelstellingen te realiseren, met name het Horizontaal Integratiebeleidsplan, de coördinatie van het horizontaal integratiebeleid vanuit het Departement Kanselarij en Bestuur, en de Commissie Integratiebeleid.

Het **Horizontaal Integratiebeleidsplan (HIBP)** zorgt ervoor dat integratie op de agenda staat bij de verschillende beleidsdomeinen, onder meer door de verplichting en bij decreet vastgelegde timing van opmaak en actualisering van het plan. Daardoor worden acties opgesteld voor elk beleidsdomein, wat ervoor zorgt dat er een overzicht beschikbaar is van welke initiatieven of maatregelen met betrekking tot integratie worden genomen (verspreid over de beleidsdomeinen). Dit overzicht impliceert transparantie, en zorgt er ook voor dat externe leden en anderen een kritische rol kunnen opnemen. Dit leidt ertoe dat initiatief wordt gestimuleerd, en dat er feedback komt op acties. Daarnaast zorgt het overzicht er ook voor dat leden van de commissie op de acties kunnen aangesproken worden en aangezet worden om hun verantwoordelijkheid te nemen indien nodig. Zij volgen dan de acties op bij het eigen beleidsdomein. Beide elementen (feedback van externen; commissieleden die door het overzicht aangezet worden acties op te volgen) dragen ertoe bij dat initiatieven inzake integratiebeleid daadwerkelijk plaatsvinden.

De centrale **coördinatie van het horizontaal integratiebeleid** vanuit het Departement Kanselarij en Bestuur werkt op verschillende deelaspecten. Een eerste is het nemen van initiatieven voor overheidsbrede acties en processen (zoals bijvoorbeeld de werkgroep monitoring herkomst en de visietekst taalbeleid). Een tweede aspect, is de centralisatie van kennis. Kennis wordt verzameld uit het beleidsveld integratiebeleid alsook uit de verschillende andere beleidsdomeinen, om vervolgens die

kennis zoveel mogelijk te delen en te verspreiden. Het gaat hierbij om kennis over verantwoordelijken (wie staat waarvoor in?), van acties en pilootprojecten, en wetenschappelijke kennis en andere vormen van expertise. Die centralisatie van kennis wordt vertaald in advies en ondersteuning, onder meer in de vorm van bilateraal overleg, wat enerzijds leidt tot kennisdeling, en anderzijds als een motor fungeert om het proces in gang te houden (o.a. mensen en initiatieven ‘warm houden’). Daarnaast zorgt de centralisatie ervoor dat een commissielid een aanspreekpunt heeft (direct, en ook indirect: coördinator kan doorverwijzen naar de juiste personen), en het stimuleert netwerkontwikkeling en netwerkdeling. Die drie aspecten (advies en ondersteuning, netwerkontwikkeling, en aanspreekpunt hebben) zouden er vervolgens toe moeten bijdragen dat een lid in staat is en gemotiveerd is om integratiebeleid binnen zijn/haar beleidsdomein te realiseren (al is dit in de praktijk zeker niet vanzelfsprekend, zie verder).

Naast centralisatie van kennis zorgt de coördinatie van het horizontaal integratiebeleid er ook voor dat knelpunten/aandachtspunten worden opgepikt, die dan eventueel ook op die manier op de agenda van de commissie Integratiebeleid kunnen komen.

De derde grote component is de **commissie Integratiebeleid (CIB)**. De commissie integratiebeleid zorgt ervoor dat het thema integratie op de beleidsagenda blijft staan binnen de verschillende beleidsdomeinen en op een concreter niveau, dat specifieke topics op de agenda komen en worden aangepakt. De externe leden van de CIB geven input en advies en nemen een kritische rol op. Ze kunnen ook een bijkomend netwerk aanleveren, en garanderen dat ook het perspectief van de doelgroep en van lokale besturen wordt toegevoegd. Door middel van die elementen – agendabepaling, input van externe leden,... - wordt expertise gedeeld, komt men tot visie-ontwikkeling, en wordt inspiratie gedeeld. Er wordt ook gezocht naar synergieën, iets wat overigens ook terugkomt in de tweede component (coördinatie horizontaal Integratiebeleid).

De bijeenkomsten van de commissie integratiebeleid impliceren ook dat leden elkaar op regelmatige basis ontmoeten, wat netwerkvorming stimuleert. Al die elementen samen (i.e. zoeken naar synergieën, expertise delen, visie-ontwikkeling, inspireren, netwerkvorming) dragen er toe bij dat een lid van de CIB in staat is én gemotiveerd is om integratie aan te pakken. Hij/zij beschikt over tools en expertise, en staat niet alleen maar heeft een netwerk. Dit ‘in staat zijn’ wordt ook in de hand gewerkt door de centralisatie van kennis, zoals hierboven uitgelegd in verband met de coördinatie van het horizontaal integratiebeleid. Cruciaal is natuurlijk ook het mandaat dat zij hebben om deze rol op te nemen.

Het in staat zijn en gemotiveerd zijn van de leden van de commissie integratiebeleid maakt dat het lid de rol opneemt van beleidsmedewerker integratiebeleid binnen het eigen beleidsdomein of de entiteit, en initiatief neemt, wat dan tot een intern traject in het eigen beleidsdomein kan leiden (waarbij hij/zij ondersteund wordt aan de hand van de informele dienstverlening die hierboven al aan bod kwam).

Samengevat zorgt de organisatie van het horizontaal integratiebeleid voor **1) agendasetting/thema onder de aandacht brengen en houden, 2) centralisatie van kennis, 3) versterking van kernactoren** – ambassadeurs/rol van beleidsmedewerker integratiebeleid binnen het eigen domein (zowel door kennisdeling als netwerkvorming), en voor **4) verspreiding/aanzet tot actie (uitvoering)**.

Die vier functies werden in de grafische voorstelling met **kleur** gemarkeerd:

Blauw	Agendasetting
Paars	centralisatie en delen van kennis
Groen	versterking van kernactoren
Geel	verspreiding/aanzet tot actie (uitvoering)

9.2.2 Bilan voor de vier integratiedoelstellingen

Uit bovenstaande blijkt hoe de organisatie van het horizontaal integratiebeleid tot acties leidt, maar het is op basis hiervan **niet duidelijk in welke mate dit leidt tot, of bijdraagt aan, de realisatie van de centrale doelstellingen van toegankelijkheid, participatie, actief en gedeeld burgerschap en sociale cohesie**. Dit blijft vooralsnog een ‘black box’. Op die vraag kunnen we geen antwoord geven omdat het een indirect effect is en afhangt van de concrete acties die worden opgenomen en uitgewerkt; de initiatieven zijn zeer divers dus het is onmogelijk om dit in kaart te brengen. We kunnen enkel stellen dat de organisatie van het horizontaal integratiebeleid actie stimuleert en de ‘ambassadeurs’ van elk domein inhoudelijk versterkt, en zij die kennis meenemen in hun eigen beleidsdomein.

9.2.3 Aandachtspunten en aanvullende opmerkingen

a) Uitdagingen i.v.m. de commissie integratiebeleid

Urgentiebesef

Het urgentiebesef met betrekking tot integratie is vaak laag in de verschillende beleidsdomeinen (met uitzondering voor de leden van de commissie zelf). Integratie is niet het ‘hoofdthema’ en dat heeft een invloed op de volgorde van prioriteiten. Dat maakt het ook niet gemakkelijk voor de commissieleden om hun eigen collega’s,... (hun ‘eigen’ beleidsdomein als geheel) mee te krijgen.

De keerzijde van gedeelde verantwoordelijkheid

‘Transversaliteit’ heeft de valkuil dat men zich minder verantwoordelijk voelt. Het is de bedoeling van een transversale aanpak om zaken meer prioriteit te kunnen geven, maar in de praktijk is het gevaar reëel dat men net minder verantwoordelijkheid opneemt en minder eigenaarschap ervaart. Daarnaast is ook een evenwicht noodzakelijk tussen inspireren, aanmoedigen, ondersteunen,... van de verschillende beleidsdomeinen en er tegelijkertijd voor zorgen dat er voldoende eigenaarschap is (en beleidsdomeinen het met andere woorden zelf voldoende in handen nemen). Het is op dit moment nog een zoekproces om eigenaarschap bijkomend te stimuleren.

Primaat van de politiek

De commissie maakt een ontwerp voor het HIBP, en ook op andere vlakken werken zij een voorstel uit (bv. Visietekst taalbeleid), maar dit moet finaal politiek goedgekeurd worden. Dit heeft een invloed op de inhoud; wat voorligt moet politiek afgestemd worden, de verschillende betrokken kabinetten moeten instemmen en krijgen - zoals het primaat van de politiek bepaalt - het laatste woord. Dit proces is niet altijd evident voor de commissieleden; het kan demotiverend werken.

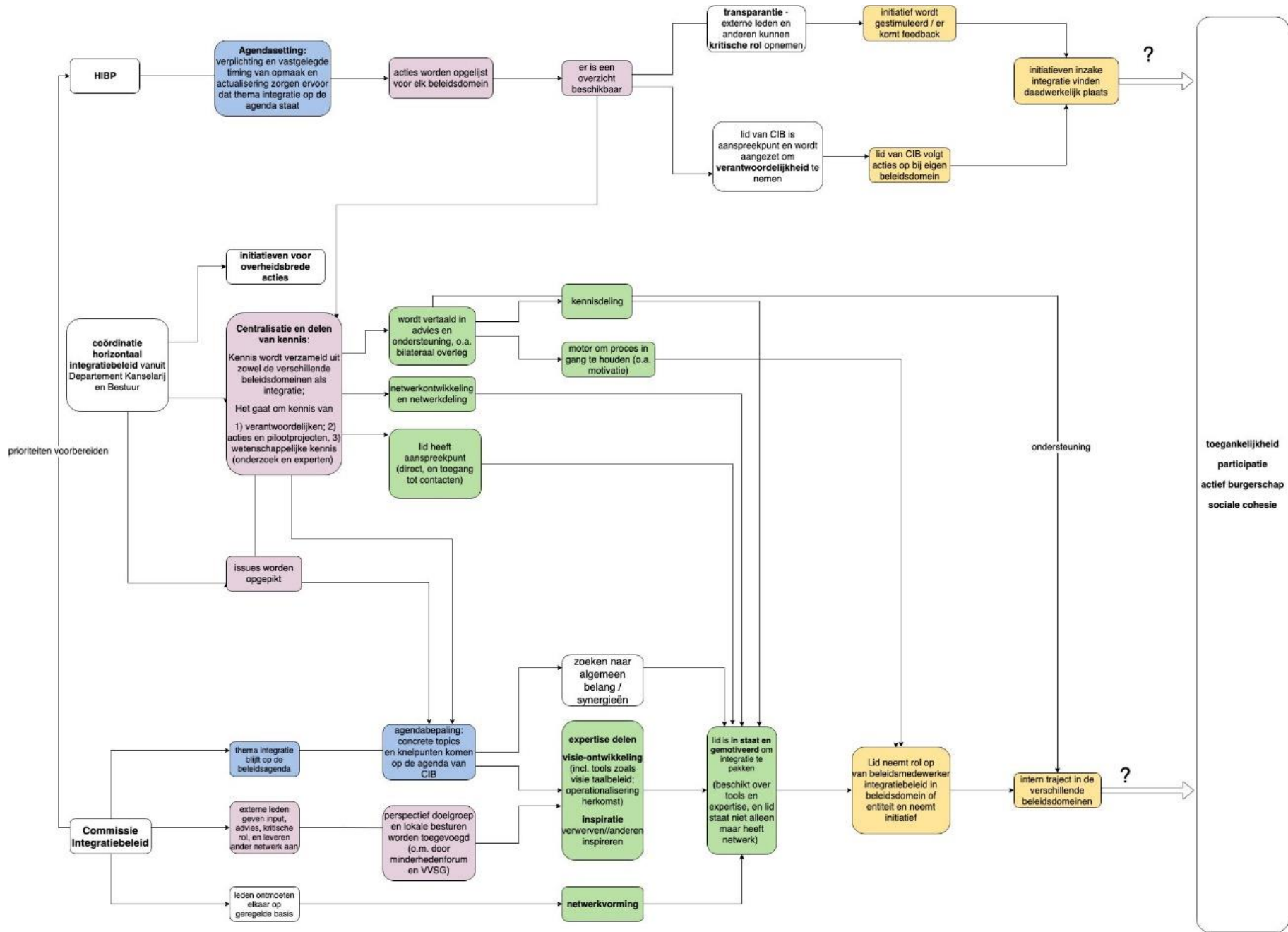
Van opdracht naar uitvoering

Meer algemeen is het geen evidentie om de opdracht van de commissie in uitvoering te brengen. Het is een zoekproces naar wat de beste manier is om resultaten te bereiken. Wat werkt, lijkt alvast o.m. het zorgen voor een uitwisseling die inspireert (bv. door aanbod van sprekers) en kennisdeling, of het werken aan een gemeenschappelijk doel.

b) Uitdagingen bij het HIBP

Van overzicht naar hefboom

Op dit moment functioneert het HIBP goed als overzicht, maar is op zich nog geen 'hefboom'; het HIBP zelf vormt geen aanleiding voor transversale samenwerking. Het is een opsomming van wat in de verschillende beleidsdomeinen gebeurt, maar het zorgt niet voor een bijkomende link en samenwerking omtrent integratie tussen domeinen. Er is dus zeker nog marge voor verbetering wat de transversaliteit betreft in het plan.



Blauw=agendasetting; paars=centralisatie en delen van kennis; groen=versterking van kernactoren; geel=verspreiding/aanzet tot actie

9.3 Indicatoren

Horizontaal integratiebeleid is van een andere aard in vergelijking met de beleidsinstrumenten die in de overige hoofdstukken werden besproken. We achten het dan ook niet opportuun om hier indicatoren aan te koppelen.

10 | Besluit: coherentieanalyse

Doorheen de voorgaande hoofdstukken werd een beeld geschetst van 8 centrale instrumenten in het integratiebeleid en gingen we op zoek naar de achterliggende interventielogica. De vraag die hierbij telkens voorlag was op welke manier de beleidsinstrumenten, zoals ze zijn opgevat en uitgetekend, (al dan niet) een bijdrage kunnen leveren aan de vier grote doelstellingen van het integratiebeleid namelijk toegankelijkheid van voorzieningen, zelfstandige en evenredige participatie, actief en gedeeld burgerschap en sociale cohesie. In dit afsluitend hoofdstuk brengen we de informatie over de verschillende beleidsinstrumenten samen, om op die manier de balans op te maken: vormen de acht centrale instrumenten samen een coherent beleid? Waar liggen klemtonen? Zijn er voor elk van de vier centrale beleidsdoelstellingen (en hun deelcomponenten of bouwstenen) ook instrumenten waarvan redelijkerwijs verwacht kan worden dat ze hiertoe bijdragen? Kunnen we met andere woorden verwachten dat er vooruitgang wordt geboekt op vlak van deze doelstellingen, met het huidige instrumentarium? In voorliggend hoofdstuk bieden we een antwoord op deze vragen. We brengen de belangrijkste bevindingen samen, bespreken de conclusies die zich opdringen, en eindigen met de balans voor de vier centrale doelstellingen.

10.1 Variaties in visie en uitvoering

In dit afsluitend hoofdstuk gaan we vooral op zoek naar gelijkenissen, en naar ‘de rode draad’ over agentschappen/partnerorganisaties en beleidsinstrumenten heen. Vooraleer we die analyse aanvatten, is het echter van belang om ook te benadrukken dat er heel wat verschillen zijn in visie en uitvoering, zo bleek althans uit dit onderzoek. Dit stelt zich op twee vlakken, met name enerzijds tussen agentschappen onderling en anderzijds ook tussen wetgevend kader en praktijk.

Het Vlaamse agentschap voor integratie en inburgering, Atlas, In-Gent en bij uitbreiding ook andere partners hebben een andere invulling en aanpak m.b.t. bepaalde beleidsinstrumenten. Oorzaak hiervan ligt in een verschil in visie en/of in het verleden gegroeide uitvoeringspraktijken. Een concreet voorbeeld is sociaal tolken en vertalen, waarbij anders omgegaan wordt met het tekort aan tolken voor bepaalde talen door de verschillende organisaties (al dan niet stellen van bepaalde prioriteiten, of al dan niet gebruik maken van opgeleide maar niet-gecertificeerde tolken) of andere afspraken gehanteerd, ook al loopt hier wel een uniformiseringstraject. Een ander voorbeeld vinden we bij integratiewerk, waar de gelegde accenten verschillen tussen de agentschappen, zowel naar het type organisaties dat wordt benaderd als naar de eigenlijke invulling van integratiewerk. Sterke verschillen zijn er bijvoorbeeld ook bij taalpromotie, waarvan promotie van het Nederlands (weliswaar mede onder invloed van de context, maar wellicht ook niet uitsluitend) sterk op de voorgrond staat bij twee partners, met name het Huis van het Nederlands Brussel en vzw de Rand, en veel minder bij de anderen. Ook opvallend is dat wat onder de beleidsinstrumenten wordt verstaan, kan verschillen naargelang agentschap. Wat onder taalbeleid wordt begrepen is bijvoorbeeld niet altijd eenduidig, hetzelfde geldt voor integratiewerk.

Daarnaast stellen we ook verschillen vast tussen ‘theorie’ – of bepaling in het decreet – en de uitvoering in de praktijk. Een voorbeeld hiervan vinden we bij inburgering, en meer specifiek bij trajectbegeleiding, waarbij trajectbegeleiding tot doel heeft om de inburgeraar te oriënteren, te ondersteunen bij het bepalen van de persoonlijke doelen en te helpen bij het identificeren van adequate stappen om

de gestelde doelen te bereiken. In de praktijk blijkt echter dat, rekening houdend met de caseload van de trajectbegeleiders, deze oriëntering en persoonlijke begeleiding slechts in beperkte mate gebeurt en kan gebeuren. Het opzet ‘in theorie’ verschilt dus van wat in de praktijk gebeurt of anders gesteld het ambitieniveau binnen het decreet kan niet altijd gerealiseerd worden. Een zelfde vaststelling dringt zich op bij taalpromotie, waarbij, zoals hierboven vermeld, door de meeste uitvoerende partners de klemtoon gelegd wordt op taal oefenkansen, terwijl het stimuleren/promoten van het op de achtergrond komt.

10.2 Indeling naar doelgroep: personen van buitenlandse herkomst, organisaties of beleidsmakers

Als we het geheel van de geanalyseerde instrumenten beschouwen, valt op dat ze zich tot twee grote doelgroepen richten, met name personen van buitenlandse herkomst enerzijds, en organisaties of voorzieningen anderzijds. Sommige instrumenten richten zich op beide doelgroepen, maar grosso modo kunnen we wel een opdeling maken op basis van doelgroep: integratiebeleid, taalbeleid, sociaal tolken en vertalen en juridische dienstverlening richten zich voornamelijk of uitsluitend tot organisaties (de ‘aanbodzijde’, zou men ook kunnen stellen), terwijl inburgering zich voornamelijk of uitsluitend op personen van buitenlandse herkomst (“inburgeraar” of “anderstalige”, naargelang het instrument – de vraagzijde dus) richt. Aangezien regierol NT2 gaat om de regie en de organisatie van een taalaanbod, lijkt dit op het eerste zicht thuis te horen onder de groep van instrumenten die zich tot organisaties richten. Het aanbod dat er uit voortvloeit, met name NT2, richt zich dan weer op het anderstalige individu. Daarom hebben we dit instrument in beide groepen geplaatst, ook voor taalpromotie is dit het geval.

Het horizontaal integratiebeleid tenslotte vormt een buitenbeentje. De organisatie van het horizontaal integratiebeleid situeert zich meer op een macro-niveau en richt zich rechtstreeks tot het beleid. Door versterking van beleidsmedewerkers binnen de verschillende beleidsdomeinen (onderwijs, welzijn, sport,...) wil men het domeinspecifieke integratiebeleid versterken. Het beleidsniveau/de overheid vormt in die zin een derde doelgroep.

10.3 Van instrument tot beleidsactiviteit: wat doen de beleidsinstrumenten in de praktijk?

Elk beleidsinstrument heeft zijn eigenheid, maar desalniettemin vallen enkele terugkerende elementen op. Bij de instrumenten op organisatieniveau (integratiebeleid, taalbeleid, sociaal tolken en vertalen, juridische dienstverlening, taalpromotie) is het aspect van kennis en expertise heel belangrijk. In essentie richten deze instrumenten zich op het ontwikkelen van expertise en het centraliseren van kennis, om vervolgens deze kennis en expertise zo veel mogelijk te delen, en organisaties te sensibiliseren en te ondersteunen. Deze logica vinden we in grote lijnen ook terug bij de organisatie van het horizontaal integratiebeleid, alleen gaat het dan om beleidsdomeinen eerder dan organisaties. Concreet zien we bij 3 instrumenten op organisatieniveau ook dezelfde subinstrumenten terugkeren (juridische dienstverlening, taalbeleid en integratiewerk), met name 1) informatieverstrekking/beperkt advies, 2) vorming en 3) procesbegeleiding. Daarnaast is er ook telkens nog een component van kennisontwikkeling of -centralisatie. Contacten met organisaties zorgen ook voor nieuwe kennis (‘vinger aan de pols’ houden), wat nadien vertaald wordt in input voor vorming, advies of begeleidingen, wat tot een cyclisch geheel leidt. In de context van expertiseontwikkeling en centraliseren van kennis komt ook het bouwen en onderhouden van een netwerk herhaaldelijk terug.

Wat we hierbij aansluitend ook vaststellen als terugkerende elementen bij de instrumenten op organisatieniveau, is dat er ingezet wordt op het verhogen van bewustzijn en competenties van medewerkers en/of dienstverleners, wat zich vervolgens in actie moet vertalen, om dan uit te monden

in een aangepast aanbod en (personeels)beleid. De beleidsinstrumenten op organisatieniveau leiden zowel tot het aanbieden van eigen initiatieven (bijvoorbeeld het inrichten van oefenkansen waar deze ontbreken of waar subdoelgroepen uit de boot dreigen te vallen) als tot het sensibiliseren en ondersteunen van actoren in het veld. We zien dus zowel een rol van aanbieder, regisseur en coach/facilitator.

Wat de instrumenten op individueel niveau betreft, zien we enerzijds een nadruk op oriëntatie (maatschappelijke oriëntatie en trajectbegeleiding) kort na aankomst voor nieuwkomers, en anderzijds op taal en dan voornamelijk de organisatie van een taalaanbod, en de toeleiding hier naartoe.

10.4 Inhoudelijke focus: welke effecten worden nagestreefd?

Figuren 10.1 (instrumenten gericht op organisaties) en 10.2 (instrumenten gericht op individuele personen van buitenlandse herkomst) bieden een samenvattende weergave van de belangrijkste effecten die nagestreefd en verwacht worden voor de verschillende instrumenten, zoals doorheen dit rapport aan bod kwam. De effecten die afgebeeld worden in deze figuren zijn de effecten die sterk naar voor geschoven werden door de betrokken partners, een centrale plaats kregen in het schema en/of eerder op het einde van de effectenketen voorkomen (en met andere woorden een hoofdeffect van het instrument vormen). Zoals eerder vermeld horen zowel taalpromotie als regie aanbod NT2 in feite thuis onder beide groepen (instrumenten gericht op organisaties en instrumenten gericht op individuele personen van buitenlandse herkomst).¹³ De organisatie van het horizontaal integratiebeleid werd niet opgenomen in de figuren, omdat dit instrument (zoals hierboven werd vermeld) zich meer op een macroniveau situeert en op het beleidsniveau doelt (en op actoren binnen de overheid), eerder dan op organisaties/voorzieningen of personen van buitenlandse herkomst. De organisatie van het horizontaal integratiebeleid blijft in zekere zin ook een 'black box'. De interventielogica kan niet volledig worden opgesteld: de subinstrumenten hebben tot doel de medewerkers uit de verschillende beleidsdomeinen te versterken en zij nemen ook de rol van ambassadeur binnen hun domein op, maar in welke acties (en met welke effecten) zich dit vertaalt kan niet eenvoudigweg worden weergegeven.

Terugkerend naar de overige instrumenten springen bij analyse van de schema's verschillende elementen in het oog, wat de inhoudelijke focus betreft. Een eerste element is de nadruk op taal. Er zijn relatief gezien veel instrumenten die gericht zijn op het verhogen van de kennis Nederlands (taalpromotie, regierol NT2, inburgering) of het verlagen van de taaldrempel/verhogen van de taal-toegankelijkheid (sociaal tolken en vertalen, taalpromotie, taalbeleid). Als we alle elementen samenbrengen vormt dit één van de meest centrale effecten die beoogd worden. Of dit ook overeenkomt met een groot aandeel van de financiële middelen, konden we niet in detail nagaan, omdat we niet voor alle instrumenten over voldoende gegevens (in euro of in aantal VTE) beschikken.

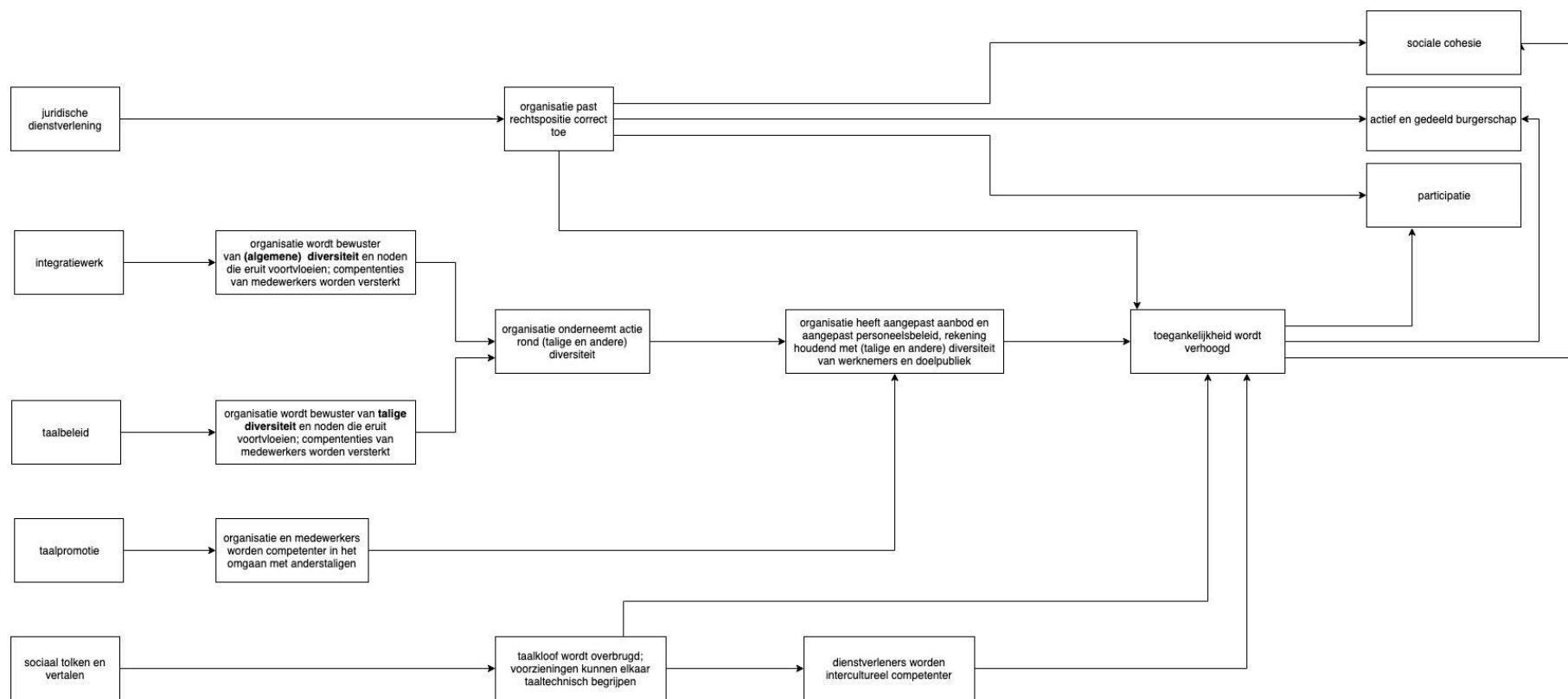
Hierboven werd reeds vermeld dat instrumenten die op het individu gericht zijn enerzijds oriëntatie omvatten (d.m.v. inburgering), en anderzijds het verstrekken van kansen om de kennis van het Nederlands te verbeteren. Hierbij valt op dat dit in zekere zin een beperkte focus impliceert: na de aankomstfase (inburgeringsfase) zijn er geen instrumenten op andere vlakken dan taal (denk bijvoorbeeld aan wonen, tewerkstelling,...). De verklaring hiervoor is dat dit vervat zit in het horizontaal integratiebeleid: het is aan de verschillende beleidsdomeinen om dit op te nemen. Inburgering stelt zich tot doel inburgeraars 'voor te bereiden', zodat ze klaar zijn om door te stromen naar de reguliere voorzieningen; daarna is het aan de reguliere voorzieningen, of dus de verschillende beleidsdomeinen, om de fakkel over te nemen. Enerzijds is dit een logische redenering, anderzijds valt op dat er op die

¹³ Er werd in de figuren 10.1 en 10.2 voor geopteerd om regierol NT2 in het schema gericht op het individu te plaatsen (en niet in beiden), omdat het hoofdeffect hier is dat de cursist snel in geschikt en kwaliteitsvol aanbod kan starten (en zo snel de gewenste competenties Nederlands behaald overeenkomstig zijn persoonlijke doelstellingen), wat een effect dat zich vnl. op 'individueel' niveau situeert. Dit neemt niet weg dat er andere 'tusseneffecten' zijn op aanbodniveau (zie hoofdstuk 8) en het instrument dus globaal gezien wel in beide groepen thuishoort.

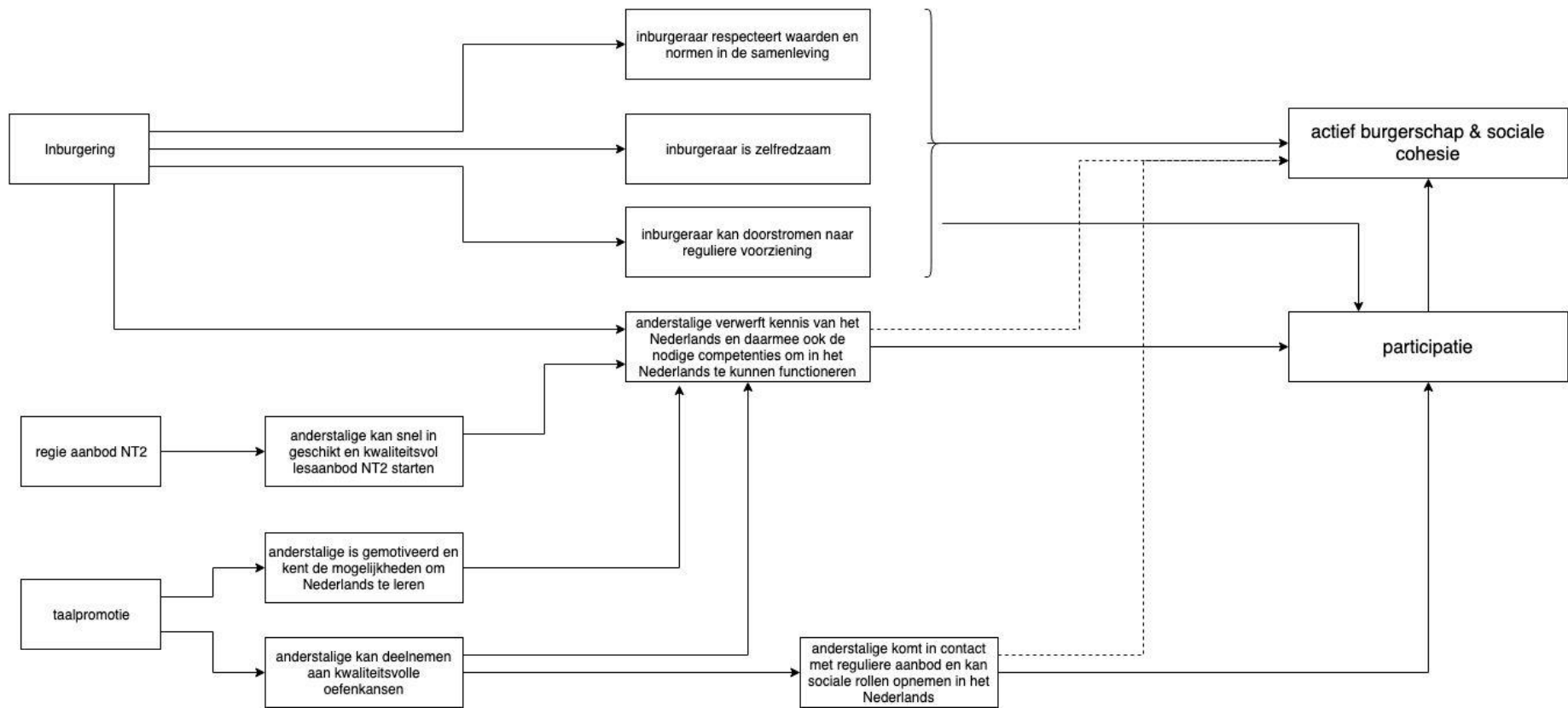
manier weinig controle is over andere integratieprocessen (naast taal en naast de inburgering) vanuit het integratiebeleid zelf.

Andere terugkerende effecten die worden nagestreefd zijn een bescherming van rechten en/of het inzetten op een gelijke behandeling (ongeacht de anderstalige achtergrond), het afstemmen van waarden en normen, en 'diversiteitsreflex'/het aanpassen van het aanbod.

Figuur 10.1 Vereenvoudigde weergave van de interventielogica: instrumenten gericht op organisaties en voorzieningen



Figuur 10.2 Vereenvoudigde weergave van de interventielogica: instrumenten gericht op personen van buitenlandse herkomst



10.5 De link tussen beleidsinstrumenten en de 4 finale doelstellingen van het integratiebeleid

De centrale vraag in de coherentieanalyse is of de instrumenten samen in voldoende mate naar de 4 verschillende integratiedoelstellingen leiden. Doorheen dit rapport presenteerden we per instrument de interventielogica, en de figuren hierboven geven hiervan een samenvatting weer. Hoe meer ‘naar rechts’ op het schema, of anders gezegd hoe meer tussenstappen er al geweest zijn, hoe minder controle er is over het bereiken van de effecten, en uiteindelijk de integratiedoelstellingen. Zoals eerder vermeld zijn er immers nog tal van voorwaarden die vervuld moeten zijn, of andere factoren die een belemmerend of bevorderend effect kunnen hebben.

Maar kunnen we, deze kanttekening in acht nemend, er redelijkerwijs vanuit gaan dat aan alle integratiedoelstellingen wordt gewerkt met het integratiebeleid, of zijn er daartegen doelstellingen die weinig met de instrumenten verbonden lijken? Vooraleer we dieper op deze vraag ingaan, is nog een belangrijke kanttekening op zijn plaats. Doorheen het onderzoek bleek dat de benadering om vanuit de decretaal omschreven instrumenten te vertrekken zijn beperkingen had. Meer specifiek werden instrumenten die onder meerdere decretaal instrumenten konden vallen (of niet onder een specifieke noemer thuishoorden) niet meegenomen. Concreet ging het dan bijvoorbeeld om acties om beeldvorming te bevorderen, ‘buddyprojecten’, etc. Het zijn veelal acties die gelinkt zijn aan het concept sociale cohesie. Op de mate waarin deze acties voorkomen (en gefinancierd zijn door de Vlaamse overheid), hebben we echter geen zicht.

Deze beperking in acht nemend, bieden figuren 10.1 en 10.2 al deels een antwoord op de vraag. Op basis van figuur 10.1 stellen we vast dat we de 4 hoofddoelstellingen terugvinden bij de instrumenten op organisatieniveau. Meest centraal staat toegankelijkheid, maar ook de andere doelstellingen komen aan bod, weliswaar meestal in de eerste plaats *via* toegankelijkheid. Figuur 10.2 toont dat bij de instrumenten die zich richten tot personen van buitenlandse herkomst, participatie, sociale cohesie en actief burgerschap terugkomen. Toegankelijkheid van voorzieningen komt hier logischerwijs niet aan bod.

In tabel 10.1 worden alle instrumenten, doelstellingen en bouwstenen opgelijst op basis van de opgestelde interventielogica's. Zo krijgen we nog een beter beeld van de link tussen instrumenten en doelstellingen. Omdat het niet evident was tijdens de workshops om gedetailleerd de link te maken tussen de instrumenten en de verschillende subdoelstellingen (i.e. de bouwstenen) en er niet voor alle instrumenten of bouwstenen tot een gefundeerde consensus kon worden gekomen (o.m. door tijdsbeperkingen), nemen we deze niet op in de tabel.

Tabel 10.1 **Overzicht van de verwachte effecten op vlak van integratiedoelstellingen voor de instrumenten van het integratiebeleid**

	Integratie-werk	Taalbeleid	Sociaal tolken en vertalen	Juridische dienst-verlening	Taal-promotie	Inburgering	Regierol NT2
Toegankelijkheid	X	X	X	X	X		
Participatie	X	(X)	(X)	X	X	X	X
Actief en gedeeld burgerschap		(X)	(X)	X	X	X	X
Sociale cohesie	(X)	(X)	X	X	X	X	X

Op basis van tabel 10.1 stellen we vast dat er voor de vier doelstellingen, met name toegankelijkheid, participatie, actief en gedeeld burgerschap en sociale cohesie telkens instrumenten zijn die inspelen op deze doelstellingen. Welke doelstellingen aangekruist zijn, verschilt van instrument tot instrument. In grote lijnen komt het er op neer dat de instrumenten die gericht zijn op organisaties - links in de tabel - in hoofdzaak gericht zijn op toegankelijkheid, en de instrumenten op individueel niveau - rechts in de tabel - gericht zijn op participatie, actief en gedeeld burgerschap en sociale cohesie.

Twee kanttekeningen zijn echter op zijn plaats. Ten eerste wordt er geen rekening gehouden met de hoeveelheid middelen die aan de instrumenten worden toegewezen. Zo zien we bijvoorbeeld dat taalpromotie gekoppeld is aan alle doelstellingen, maar dit instrument is vrij beperkt in scope, wat betekent dat de impact die hiervan kan en mag verwacht worden beperkt is. Een tweede vaststelling, die niet af te leiden valt uit het schema, maar wel naar voor kwam op basis van de analyses per instrument, is dat de link tussen instrumenten en actief en gedeeld burgerschap en sociale cohesie vaak niet eenduidig is. Terwijl bij toegankelijkheid van voorzieningen en zelfstandige en evenredige participatie vrij duidelijk is op welke manier een beleidsinstrument verwacht kan worden bij te dragen tot deze doelstellingen, of wat anders gezegd de achterliggende redenering is, ligt dit voor actief en gedeeld burgerschap en sociale cohesie anders en lijken deze doelstellingen als mogelijke effecten vaak verderaf, en ook meer onzeker. De link tussen het instrument en actief en gedeeld burgerschap en/of sociale cohesie lijkt dus minder direct, en minder tastbaar. Vraag is dan ook in welke mate men kan verwachten of het integratiebeleid ook daadwerkelijk een invloed zal hebben op het bevorderen van deze, nochtans centraal in het decreet staande, doelstellingen.

Met dit onderzoek hebben we een kader ontwikkeld om het integratiebeleid te evalueren. Evaluatieonderzoek zal nu moeten uitwijzen in welke mate het vooropgestelde instrumentarium inderdaad leidt tot het behalen van de doelstellingen van het integratiebeleid.

