

JAARRAPPORT

atlas

Een terugblik op 2023



Vlaanderen  
is divers



# Inhoud

1.	Inleiding	3
----	-----------	---

## Atlas versterkt nieuwkomers & anderstaligen

2.	Atlas versterkt de competenties en zelfredzaamheid van nieuwkomers en anderstaligen	5
2.1.	Instroom meerderjarige nieuwkomers	5
2.2.	Instroom minderjarige nieuwkomers	6
3.	Anderstaligen versterken hun competenties en zelfredzaamheid met een inburgeringsprogramma	6
3.1.	Anderstaligen krijgen informatie en een intake in functie van een traject op maat	6
3.1.1.	Informeren en werven van anderstaligen	6
3.1.2.	Trajectbepaling	7
3.2.	Inburgeraars krijgen trajectbegeleiding en maatschappelijke oriëntatie op maat	8
3.2.1.	Trajectbegeleiding	8
3.2.2.	Maatschappelijke Oriëntatie (MO)	9
3.3.	Minderjarige nieuwkomers krijgen een toeleidingstraject op maat	10
4.	Behoeftegericht aanbod Nederlands voor volwassen anderstaligen	11
4.1.	Inschrijvingen NT2 - behoeftegerichte intake NT2	11
4.2.	Hoogopgeleiden met educatief perspectief	12
4.3.	Civiele testen Nederlands	12
5.	De doelgroep van het integratie- en inburgeringsbeleid neemt actief deel aan de samenleving: potentiële inburgeraars	13
6.	Aanpak Oekraïne	14

## Atlas ondersteunt diensten & organisaties

7.	Atlas ondersteunt de werking van stedelijke diensten en organisaties rond de diversiteit van de stad	16
7.1.	Taal- en diversiteitsbeleid	16
7.2.	Ondersteuning van organisaties bij het creëren en aanbieden van oefenkansen	17
7.3.	Het infopunt verblijf en rechtspositie	18
7.4.	Sociaal Tolken en Vertalen	19

## Atlas versterkt samenleven in diversiteit

8.	Atlas versterkt het samenleven in diversiteit in de stad	21
8.1.	Positionering en promotie van het aanbod	22
8.2.	Opbouw van de community	23

## Atlas is wendbaar naar de toekomst

9.	Samenwerkingen en projecten	26
9.1.	Afgeronde projecten in 2023	27
9.1.1.	Bruggen naar werk	27
9.1.2.	Hands on inclusion	27
9.1.3.	Kansen voor talent in de kinderopvang	28
9.1.4.	Wervingscommunicatie potentiële inburgeraars	28
9.1.5.	Capacity Building Lokale Partnerschappen	29
9.2.	Lopende projecten	30
9.2.1.	Vervolgtrajecten na inburgering (VIB)	30
9.2.2.	Plan Samenleven   Actie-5 TOK	30
9.2.3.	Netwerk participatietraject Antwerpen	31
9.2.4.	Digitale inclusie van inburgeraars	31
9.2.5.	Vlaams Digitaal Programma - Digitale inclusie	32
9.2.6.	Uitwisseling van goede praktijken tussen Atlas en Grunnskole for voksne in Bergen, Noorwegen	32
10.	Atlas is een wendbare organisatie	34
10.1.	Vlaams digitaliseringsprogramma	34
10.2.	Outputgericht management	34



# 1. Inleiding

De voorbije jaren waren ook voor Atlas een uitdaging door **opeenvolgende crisissen en veranderingen**: de COVID-19-pandemie, de oorlog in Oekraïne, de vele wijzigingen in het inburgeringstraject, een cyberaanval op de stedelijke administratie en dus ook op Atlas, veranderingen in de dienstverlening door digitalisering, enz. De impact hiervan was ook nog voelbaar in 2023.

2023 was een jaar waarin we alle veranderingen verfijnden en duurzaam maakten.

De instroom van tijdelijk ontheemden door de **oorlog in Oekraïne** daalde sterk, maar grote interesse in informatie, lessen Nederlands, begeleiding naar werk, participatie en onderwijs bleef. In 2023 zetten we de dienstverlening van het voortraject verder, maar konden de tijdelijk ontheemden ook intekenen op het reguliere inburgeringstraject.

Bij de reguliere inburgeringstrajecten gingen **bijna alle cijfers in stijgende lijn** ten opzichte van 2022:

- de instroom van nieuwkomers in stad Antwerpen
- het aantal aanmeldingen bij Atlas
- het aantal afgesloten inburgeringscontracten
- het aantal lopende begeleidingen
- het aantal cursisten en afgelegde testen maatschappelijke oriëntatie
- het aantal NT2-gesprekken
- het aantal diploma-erkenningen
- het aantal toelidingen naar participatie
- het aantal toelidingen van minderjarigen naar onderwijs en inschrijvingen in de zomerscholen
- enz.

Op 1 januari 2023 breidde het inburgeringstraject uit met een vierde pijler, het **netwerk- en participatietraject**. Samen met de derde pijler (werk) werden dit volwaardige onderdelen van het inburgeringstraject. Maatschappelijke oriëntatie en de NT2-lessen werden vanaf 1 september 2023 betalend voor een deel van de rechthebbende inburgeraars. Dit had in het laatste kwartaal 2023 al een impact op de ze groep.

**Duurzame tewerkstelling** voor nieuwkomers: dit thema zal een belangrijke plek krijgen binnen Atlas. En hiervoor legden we in 2023 al een fundament voor de lancering van het project Horizon in januari 2024 waarbij Atlas samen met 16 stedelijke partners klanten toeleidt naar werk. De Vlaamse regering keurde het ‘Turboplan beter inburgeren en sneller aan het werk’ goed en eind 2023 startten de eerste gesprekken op tussen het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) en de Agentschappen Integratie en Inburgering om een aantal acties uit dat turboplan vorm te geven.

Het project **Vervolgtraject na inburgering** kwam in een cruciale fase, met een grondig onderzoek bij 4.000 ex-inburgeraars in Vlaanderen. De onderzoeksresultaten worden verder geanalyseerd in 2024.

Atlas wil inburgeraars versterken in hun **digitale vaardigheden**. Met extra middelen voor digitale inclusie kon Atlas haar werking Digilabo verder uitbouwen.

De vraag naar **taaloefenkansen** Nederlands in de stad, steeg ook ten opzichte van 2022. Daarom lanceerde Atlas in het najaar van 2023 een campagne ‘Grote Mond, Groot Hart’ om Antwerpenaren enthousiast te maken taalvrijwilliger te worden bij één van de taaloefenkansen in de stad.

Atlas werkte aan een toekomstgericht strategisch plan om haar **pijler ‘Samenleven/integratie’** vorm te geven met 4 prioriteiten: werk, onderwijs, participatie, dienstverlening. Hiermee kan Atlas beter inspelen op de noden van de stedelijke diensten en lokale organisaties op vlak van taal, diversiteit, juridische ondersteuning en sociaal tolken en vertalen.

De cijfers van **juridische dienstverlening** zetten hun exponentiële stijging door in 2023. Atlas werkte tenslotte volop verder aan vernieuwing en modernisering. Binnen het Vlaams digitaliseringsprogramma werd gewerkt aan de ontwikkeling van een aantal digitale tools om de dienstverlening van de Agentschappen Integratie en Inburgering te verbeteren.

## • DOEL EN DRAAGWIJDTE VAN DIT RAPPORT

Dit jaarrapport wordt opgemaakt in uitvoering van artikel 16 §2 van de samenwerkingsovereenkomst tussen de Vlaamse Gemeenschap en stad Antwerpen over de uitvoering van het Vlaamse Integratie- en Inburgeringsbeleid op het grondgebied van stad Antwerpen. Dit artikel stelt het volgende:

*“De Stad voegt een inhoudelijk jaarverslag toe aan de beleidsevaluatie van de jaarrekening dat weergeeft welke activiteiten en prestaties werden verricht of effecten werden bereikt in het kader van de uitvoering van de opdrachten vermeld in artikel 6, §2. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de door de minister vastgelegde set kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren. Deze minimale set indicatoren wordt bepaald in het subsidiebesluit voor het desbetreffende kalenderjaar.”*

Dit rapport vertrekt van de indicatoren die door de minister zijn vastgelegd. Het vormt geen weergave van de volledige dienstverlening of van het geheel van opdrachten van Atlas. Ook op vlak van structuur en indeling wordt verdergegaan op de vastgelegde indicatoren.

### NOOT VOORAF

Het eerste deel van dit rapport (punten 1 t.e.m 5) bevat de cijfers voor de reguliere werking inclusief Oekraïense tijdelijk ontheemden. Dit op vraag en volgens de richtlijnen van ABB. In punt 6 staan de deeltijfers voor Oekraïense ontheemden ook nog eens apart. Een vergelijking tussen de cijfers van 2022 en 2023 is niet mogelijk omdat we voor 2022 de cijfers van de reguliere contracten en de tijdelijk ontheemden enkel afzonderlijk rapporteerden.



## versterkt nieuwkomers & anderstaligen

## 2. Atlas versterkt de competenties en zelfredzaamheid van nieuwkomers en anderstaligen

### 2.1. INSTROOM MEERDERJARIGE NIEUWKOMERS

In 2023 was er in heel Vlaanderen een instroom van 54.657 nieuwkomers die tot de doelgroep voor inburgering horen. In stad Antwerpen vestigden zich 8.890 nieuwkomers. De stijgende tendens van de voorbije 2 jaar wordt hiermee bevestigd. 6.311 nieuwkomers in stad Antwerpen behoorden tot de groep van rechthebbende inburgeraars, en 2.679 tot de groep van verplichte inburgeraars.

Instroom meerderjarigen	2019	2020	2021	2022 <i>gecorrigeerd*</i>	2023 <i>gecorrigeerd*</i>
Antwerpen	9.405	7.133	6.231	7.763	8.890
Vlaanderen	52.339	42.395	39.291	49.393	54.657

\* **Noot vooraf:** De inkanteling van Oekraïense ontheemden in de reguliere werking en gewijzigde registratie van asielzoekers bij de gemeenten, zorgden voor een vertekend beeld in 2023. Dit is rechtgezet door ABB. De instroomcijfers werden dus retroactief gecorrigeerd voor 2022 (+) en 2023 (-).

---

## 2.2. INSTROOM MINDERJARIGE NIEUWKOMERS

Volgens de Vlaamse kernindicatoren was er in heel Vlaanderen in 2023 een instroom van 15.275 minderjarige jongeren. In Antwerpen stroomden 2.588 jongeren in. Ook bij deze groep zet de stijgende trend zich verder.

Instroom minderjarigen	2020	2021	2022	2023
Antwerpen	1.379	1.834	2.248	2.588
Vlaanderen	8.947	10.858	13.448	15.275

---

# 3. Anderstaligen versterken hun competenties en zelfredzaamheid met een inburgeringsprogramma

## 3.1. ANDERSTALIGEN KRIJGEN INFORMATIE EN EEN INTAKE IN FUNCTIE VAN EEN TRAJECT OP MAAT

### 3.1.1. Informeren en werven van anderstaligen

Inburgering wordt in Antwerpen kenbaar gemaakt via mond-tot-mondreclame, affiches, folders, het internet en sociale media. Zo melden potentiële klanten zich spontaan aan. Bovendien ontvangen alle inburgeraars die in Antwerpen komen wonen, een uitnodigingsbrief van Atlas voor het inburgeringsprogramma. Atlas informeert haar partners en de samenwerkende organisaties die anderstaligen actief kunnen doorverwijzen naar Atlas.

**Het inburgeringstraject werd vanaf 1 september 2023 betalend** voor een deel van de inburgeraars die niet vallen onder de vrijgestelde categorieën. Atlas volgde de impact op de resultaten nauwgezet op in het laatste kwartaal van 2023. Een aantal factoren konden mogelijk de cijfers beïnvloeden. We nemen dus een periode van 6 maanden die loopt tot en met februari 2024 om een grondige analyse uit te voeren en goed gefocuste (wervings-)acties voor te bereiden.

De samenwerking met het Loket Migratie voor de werving van rechthebbende klanten stond in 2023 op pauze door de cyberaanval, maar wordt in 2024 terug opgestart. Atlas rondde haar voorbereidend intern onderzoek rond een duurzame wervingsstrategie verder af en ook de 3 agentschappen beëindigden het overkoepelend project '**wervingscommunicatie op maat**'. In 2024 zal de sector inzetten op kennisdelen en op het verspreiden van gedeeld communicatiemateriaal om potentiële inburgeraars te werven.

### 3.1.2. Trajectbepaling

Bij de eerste aanmelding bij Atlas en de agentschappen in Vlaanderen krijgt elke anderstalige een intakegesprek met een trajectbepaler. In 2023 meldden zich 30.106 personen een eerste keer aan bij een van de 3 agentschappen. Bij Atlas ging het om 6.233 personen, waarvan 57% rechthebbende en 42% verplichte inburgeraars (+1% onbepaald).

	Rechthebbend	Verplicht	Onbepaald	Totaal
2018	2.819	2.292	271	5.382
2019	3.098	2.398	316	5.812
2020	2.683	1.663	82	4.428
2021	3.401	2.498	104	6.003
2022	2.949	2.678	156	5.783
2023	3.575	2.598	60	6.233

- **Geïntegreerde intake en prescreening**

Atlas verfijnde in 2023 de wijzigingen uit het nieuwe inburgeringsdecreet in de intakeprocedure. Vanaf september startten de medewerkers bovendien met een systeem van telefonische prescreening om de invoering van de retributie op te vangen, zowel voor de klant als voor de organisatie. Potentiële inburgeraars worden vooraf opgebeld voor een doelgroepbepaling, inschrijving bij de VDAB en het checken van vrijstellingen en attesten.

In totaal tekenden 5.928 personen een inburgeringscontract in 2023.

Er werden 5.343 **eerste inburgeringscontracten** afgesloten, waarvan 2.722 rechthebbend en 2.621 verplicht. Dat is een aandeel van 21% van alle eerste contracten in Vlaanderen en Brussel. Atlas streeft ernaar dat klanten bij de afronding van de intake zijn ingeschreven voor de cursus maatschappelijke oriëntatie én voor NT2.

Aantal eerste inburgeringscontracten	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal Atlas	4.650	3.934	5.323	4.610	5.343

Het **Centraal Onthaalbureau (COB)** is een samenwerking tussen Atlas, dienst activering van Ondernemen en Stadsmarketing en sociale dienstverlening van de stad. Het biedt een geïntegreerde intake aan voor alle anderstalige nieuwkomers die een leefloon aanvragen. Atlas voerde in 2023 710 **inburgerings- en activeringsgesprekken** bij het COB. In overleg tussen de verschillende partners wordt de COB-methodiek vanaf najaar 2023 verder uitgerold in de verschillende centra.

## 3.2. INBURGERAARS KRIJGEN TRAJECTBEGELEIDING EN MAATSCHAPPELIJKE ORIËNTATIE OP MAAT

### 3.2.1. Trajectbegeleiding

In 2024 waren er gemiddeld 8.332 **lopende begeleidingsdossiers**. Dat getal wordt bepaald door het aantal (nieuw) gestarte begeleidingen en de duurtijd van de lopende inburgeringstrajecten. Ondanks de inspanningen van de voorbije jaren om de duurtijd van trajecten te verkorten, zien we in 2023 een aanzienlijke verlenging. Vermoedelijk komt dit door een aantal doorgevoerde wijzigingen in het inburgeringsdecreet zoals de invoering van het participatietraject en de standaardtest NT2. Dit wordt verder onderzocht.

In 2023 reikte Atlas aan 3.624 inburgeraars een **inburgeringsattest** uit. Dit aantal gaat in dalende lijn, wat vermoedelijk gelinkt kan worden aan de langere duur van de inburgeringstrajecten. Bovendien zorgt een technische vertraging over de resultaten van testen NT2 vanaf november 2023 ervoor dat een aantal inburgeraars pas in 2024 een inburgeringsattest krijgen. Atlas streeft ernaar om dossiers zoveel mogelijk af te sluiten mét een inburgeringsattest. Vaak zijn er ook andere redenen om een dossier af te sluiten: de klant behoort niet meer tot de doelgroep, verhuist, wordt gesanctioneerd ...

Aantal inburgeringsattesten	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal Atlas	3.762	3.321	4.194	3.974	3.624

In 2023 werden **418 dossiers naar de handhavingsambtenaar** doorgestuurd voor sanctionering (455 in 2022, 587 in 2021). Sinds begin 2022 is de sanctionering voor rechthebbende inburgeraars geschrapt.

De **vernieuwingen in de trajectbegeleiding** stonden in 2023 vooral in functie van de verdere invoering en verfijning van de nieuwe regelgeving:

- **Het traject naar werk (3de pijler)**. Zowel tijdens prescreening van de trajectbepaling als tijdens de vervolgesprekken van de trajectbegeleiding wordt de inschrijving bij VDAB opgevolgd. 80% van de klanten die in 2023 een eerste contract tekenden bij Atlas, schreef zich binnen de 2 maanden in als werkzoekende bij VDAB. Hierin zijn de voltijds werkenden en een aantal specifieke vrijstellingscategorieën niet meegerekend. We zetten ook de proeftuin informatiedeling met VDAB verder. De trajectbegeleider bespreekt in de eigen taal of een contacttaal de ambitie en de doelen van inburgeraars en gaat na over welke opleidingen, werkervaring en competenties zij beschikken. Deze informatie wordt doorgegeven aan VDAB. Zo kunnen meer inburgeraars sneller geactiveerd worden naar werk.
- In 2023 rondde we ook de voorbereidingen voor het project **Horizon** (voorheen Capacity Building) af, dat op 1 januari 2024 uit de startblokken rolt. 16 partnerorganisaties in de stad werken samen om mensen (waaronder nieuwkomers) met een complexe multiproblematiek te begeleiden en activeren.
- In het najaar van 2023 startten de voorbereidingen voor de uitrol van het **turboplan** rond activering van nieuwkomers dat de Vlaamse regering lanceerde voor 2024 en 2025.
- Op 1 januari 2023 ging het **participatietraject** van start. Trajectbegeleiders begeleiden inburgeraars die het participatietraject moeten of willen volgen om het juiste aanbod te vinden. Ze volgen dit trajectonderdeel ook op.
- Atlas tekende (in samenwerking met AgII) het concept **massamaatwerk** verder uit. Het uiteindelijke doel is een begeleiding meer op maat van de klant. Er zijn voor de hele sector 4 afgetekende klantprofielen, checklijsten en producten per klantprofiel ontwikkeld. De doorontwikkeling van het nieuwe klantvolgsysteem 'allis' zal in de toekomst uitmaken in welke mate dit concept effectief in zijn volledigheid kan worden uitgerold. We starten in 2024 alvast met een lichtversie.



### 3.2.2. Maatschappelijke Oriëntatie (MO)

In 2023 volgden **4.736 inburgeraars een eerste les MO**.

De **vernieuwde onderwijsdoelen** die in 2022 zijn geïntroduceerd, werden in 2023 volledig geïntegreerd in elke MO-cursus. Om deze doelen te bereiken, wordt de duur van de cursussen aangepast op basis van het profiel van de deelnemers:

- 36 uur voor inburgeraars met bachelor-/master
- 42 uur voor werkende inburgeraars
- 60 uur voor niet-werkenden
- 84 uur voor alfa-profielen

Naast ontmoeting, dialoog en het opbouwen van een netwerk, worden ook digitale oefenkansen en afstandsonderwijs belangrijk. Daarom omvatten alle MO-cursussen bij Atlas een mix van fysieke lessen, digitale instructies en e-learning.

Het behalen van de onderwijsdoelen wordt beoordeeld door een combinatie van een standaardtest MO (60% van het totaal) en een luik procesevaluatie (40% van het totaal). Vanaf maart 2023 werd dit tweede luik aan de beoordeling toegevoegd. De cursisten worden daarbij doorheen de cursus beoordeeld op enkele kernvaardigheden, actieve deelname en aanwezigheid.

In 2023 werden er **4.987 standaardtesten MO** (door 4.794 cursisten) en 768 vrijstellingstesten afgelegd (deze cijfers zijn inclusief personen met een woonplaats buiten het grondgebied stad Antwerpen en herkansers).

De slaagpercentages:

- periode januari en februari 2024: **98%** voor de test MO / **99 %** voor de vrijstellingstest
- periode maart tot december 2024: **93 %** voor de test MO / **84 %** voor de vrijstellingstest

Vanaf maart 2023 wijzigde de cesuur voor de test van 50% naar 80% (80% op de hele test voor vrijstellingstoets, en 80% voor het onderdeel waarden en normen voor de test na cursus). Voor de niet-geslaagden werd een **remediëringaanbod** op maat uitgewerkt.

In het AMIF-project **Online leren in MO** sleutelden de 3 agentschappen verder aan de online MO-modules en de vertalingen, en richtten ze de didactische cel MO online op voor beheer, onderhoud en actualisering van de modules, de test MO en de Google for Education-omgeving.

Onder impuls van de nieuwe mogelijkheden (digitalisering) en uitdagingen (werving van rechthebbende inburgeraars) verfijnde Atlas verder het **massamaatwerk in het MO-aanbod**.

- Integratie van de MO-online modules in het blended MO-aanbod.  
(voorbereiding, differentiatie, verdieping, vervangopdracht bij ziekte, enz.)
- Ontwikkeling van een cursusvorm voor Europese rechthebbende inburgeraars  
(combinatie van avond- en daglessen op maat van de werksituatie).
- Een proeftuin met 2 vormen van zelfstudie-aanbod: één voor sterke profielen die bewust voor deze studievorm kiezen en een begeleide zelfstudie voor horecapersoneel en andere shiftwerkers die moeilijk aan een groepsaanbod kunnen deelnemen maar wel extra ondersteuning nodig hebben.

Aantal cursisten met eerste lesmoment MO	2019	2020	2021	2022	2023
Antwerpen	3.745	3.993	4.737	4.394	4.736
Vlaanderen	18.179	20.653	21.106	18.179	18.131

### 3.3. MINDERJARIGE NIEUWKOMERS KRIJGEN EEN TOELEIDINGSTRAJECT OP MAAT

In 2023 leidde Atlas **3.245 minderjarigen** toe naar het onderwijs in Antwerpen.

Voor **toeleiding naar OKAN** (jongeren van 12 jaar en ouder die een school zoeken) werden in 2023 opnieuw inspanningen gedaan om het aantal OKAN-plaatsen in stad Antwerpen te verhogen. De wachtlijsten werden in het najaar weggewerkt maar de druk blijft hoog door de blijvend stijgende instroom. Standaard zien we een piek in de toeleidingen in het eerste kwartaal van het jaar. De top 5 in de nationaliteiten zijn: Afghanistan, Oekraïne, Syrië, Spanje en Palestina.

Volgens afspraken met de stad en de scholen was Atlas ook in 2023 de centrale toeleider, waardoor de matching tussen OKAN-jongeren en beschikbare plaatsen het snelst kan gebeuren. Elke nieuwkomer van 12 jaar of ouder die een plekje zoekt in een OKAN-klas wordt dus via Atlas toegeleid.

153 jongeren maakten gebruik van het crisisaanbod, wat een verdubbeling is tegenover vorig jaar. Dat crisisaanbod werd uitgewerkt door partners uit de welzijns- en vrijetijdsector (Habbekrats, PROFO vzw, Arktos, Sering, Het Bos). Minstens 3 dagen per week konden de kinderen deelnemen aan activiteiten met een focus op taalverwerving. Ook in het volwassenenonderwijs werd er gezocht naar oplossingen, vooral voor jongeren op de OKAN-wachtlijst van wie het recht op OKAN (omwille van hun leeftijd) bijna ten einde liep. Bij CVO Encora werd een klas ingericht voor deze leerlingen. Zij werkte hiervoor samen met een OKAN-school op dezelfde campus.

Jongeren met het statuut tijdelijk ontheemden(Oekraïne) hadden de mogelijkheid om te kiezen voor individueel of collectief thuisonderwijs. Atlas heeft ouders hierover geïnformeerd, gelet op de wachtlijst voor OKAN-onderwijs.

Ook **naar het basisonderwijs** is Atlas de toeleider voor anderstalige nieuwkomers. Atlas is ook een van de stedelijke aanmeldpunten voor **Meld Je Aan**. Antwerpenaren op zoek naar een school voor het volgende schooljaar (basisonderwijs en 1e jaar secundair) kunnen bij de minderjarigenwerking terecht voor ondersteuning bij de aanmelding. Atlas deed in 2023 opnieuw een **sensibiliseringsactie** voor de aanmelding van 'instappertjes' (peuters die voor het eerst naar school moeten) bij een 700-tal ouders.

Sommige toeleidingen naar onderwijs vragen specifieke begeleiding of extra ondersteuning. Voor toeleiding van kinderen met een beperking werkt Atlas samen met het Centraal Meldpunt voor Risicjongeren. Zo wordt ook het CLB betrokken om een correcte inschatting te maken van de mogelijkheden of beperkingen van de kinderen. Atlas verwees 58 kinderen door naar het Centraal Meldpunt. Een andere specifieke en uiterst kwetsbare groep zijn de niet-begeleide minderjarigen. Wanneer we vaststellen dat deze jongeren nog niet gekend zijn bij Dienst Voogdij gaan we hiermee aan de slag in functie van bescherming van deze jongeren.

Het aantal toeleidingen naar de **zomerscholen** steeg in 2023 naar 272 jongeren. Tijdens de zomer voorzien verschillende organisaties een waaier aan activiteiten voor anderstalige nieuwkomers. Team minderjarigen van Atlas werkt mee aan de voorbereiding, het toeleiden en inschrijven van kinderen, organiseert de inschrijvingsdag bij 2 grote aanbodverstrekkers en evalueert achteraf. Omdat een groot aantal kinderen door plaatsgebrek nog niet is kunnen starten in een OKAN-klas, werden de plaatsen van sommige initiatieven zoals Zomerklap 2023 volledig voorbehouden voor hen.

Aantal minderjarigen met een toeleiding naar het onderwijs (kleuter, basis, secundair)	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal Atlas	2.416	2.075	2.637	2.980	3.245

---

## 4. Behoeftegericht aanbod Nederlands voor volwassen anderstaligen

---

### 4.1. BEHOEFTEGERICHTE INTAKE NT2 – REGIE NT2

In 2023 voerde Atlas **31.444 NT2-gesprekken**, en realiseerde Atlas **22.341 NT2-plaatsingen** voor **10.835 unieke personen**.

Atlas doet intakegesprekken NT2 voor volwassen anderstaligen met een vraag rond Nederlands leren en oefenen. Op basis van deze informatie wordt jaarlijks in maart het behoefteplan NT2 opgemaakt en wordt de vraag en het aanbod NT2 op elkaar afgestemd. Dit gebeurt via de NT2-overleggen en de planningsgesprekken per aanbieder. Doorheen het jaar wordt de vraag gemonitord en wordt er bijgestuurd waar nodig.

Samen met de NT2-partners streefde Atlas naar een **behoeftegedekkend aanbod** voor alle klanten, inclusief Oekraïners. Er werd aanbod voorzien op 4 tot 5 startmomenten, voor alle profielen, van laaggeletterd tot hogeschoold (startniveaus) en op verschillende dagdelen (ook zaterdag voor bepaalde profielen). Atlas merkte een stijging in de vraag naar avond- en weekend aanbod, in aanbod voor de standaardprofielen (te verklaren door de hoge instroom van Oekraïense cursisten) en in modules Latijns schrift.

De afspraken met de NT2-partners werden aangepast aan de nieuwe regelgeving. Vooral de invoering van de retributie NT2 vergde aanpassingen in de (samen)werking.

Naast dit reguliere aanbod, creëerde Atlas samen met de NT2-partners ook **geïntegreerd NT2-aanbod** in samenwerking met diverse (NT2)-partners zodat anderstaligen sneller naar werk toegeleid worden.

Enkele voorbeelden van trajecten die werden ingericht:

- In september startte opnieuw een **aanbod Nederlands voor ouders** op verschillende scholen in Antwerpen, in samenwerking met De Schoolbrug en de stad (regie Onderwijs): 9 Kaap-groepen en 5 groepen Schoolklap. Dit nieuw aanbod zet in op oefenkansen op de school van de kinderen.
- In samenwerking met de stedelijke dienst Activering werden **intensieve voortrajecten en versterkende BOOST-trajecten** voor activeringsklanten georganiseerd zowel voor Ligo- als voor CVO-profielen.
- Op vraag van de stedelijke dienst Personeel & Organisatie organiseerden de NT2-aanbieders op meerdere werkvloeren trajecten **Nederlands op de werkvloer**.
- Op vraag van VDAB organiseerden de NT2-partners een **aanbod Sector 2 voor werkzoekenden**.

Daarnaast organiseerden de NT2-partners in samenwerking met andere opleidingen heel wat **behoeftegerichte geïntegreerde trajecten**. Ze zijn gebundeld op [www.nederlandsplusopleiding.be](http://www.nederlandsplusopleiding.be).

In 2023 lag de focus ook op **jongeren**. Door een capaciteitstekort in OKAN werd er een intensief aanbod NT2 georganiseerd, specifiek voor anderstalige jongeren vanaf 17 jaar, in nauwe samenwerking met OKAN en Atlas. Dit aanbod werd geëvalueerd en kan in 2024 hernomen worden.

Ook voor **ex-OKAN jongeren** is er nood aan behoeftegericht aanbod. Atlas startte een grondige analyse van deze doelgroep, samen met de OKAN-scholen, om de behoefte goed in kaart te krijgen en inventariseerde samen met de NT2-aanbieders het bestaande aanbod.

Naar aanleiding van de opstart van het participatietraject bekeek Atlas met de NT2-partners **welk aanbod in aanmerking komt voor het participatietraject**. Verschillende NT2-aanbieders zetten in op extra aanbod.

Op **Vlaams niveau** zette Atlas samen met het Agentschap Integratie en Inburgering, Amal en het Huis van het Nederlands Brussel, in op de kwaliteit van de intake-instrumenten:

- We evalueerden en stuurden het oriëntatiekader bij.
- Binnen het digitaliseringsprogramma werd de digitalisering van de covaartest en instaptoetsen voorbereid.
- We organiseerden een vorming screening Latijns schrift voor de medewerkers.
- We ontwikkelden een uniforme vorming rond de instaptoetsen.

Op 1 januari 2023 ging ook de nieuwe driejarige **samenwerkingsovereenkomst** in tussen Atlas en Ligo met de volgende inhoudelijke doelstellingen:

- een behoeftegericht aanbod voor laaggeletterde anderstaligen
- acties rond maatschappelijke en professionele participatie
- digitalisering
- vorming en advies
- beeldvorming

	2019	2020	2021	2022	2023
NT2-gesprekken Atlas	27.027	21.819	28.322	30.857	31.444

## 4.2. HOOGOPGELEIDEN MET EDUCATIEF PERSPECTIEF

- **Stadsbeurs en adviezen studeren**

In 2023 reikte Atlas 130 stadsbeurzen uit. Het aantal adviezen 'verder studeren' was 653 (inclusief vervolgotrajecten na inburgering). Beide cijfers liggen in de lijn van het jaar voordien.

- **Advies zelfstudie (Taalgarage)**

Taalgarage kende de voorbije 3 jaren een boost. Tijdens en na de coronaperiode is zelfstudie erg populair geworden. Met 151 adviezen bleef het aantal hoog in 2023.

- **Diploma-erkenning**

Net als de afgelopen jaren steeg in 2023 het aantal diploma-erkenningen: 1027 toelidingen naar een diploma-gelijkschakeling en 550 ingediende dossiers.

## 4.3. CIVIELE TESTEN NEDERLANDS

De overheid legt voor sommige beroepen, opleidingen, inburgering en de verwerving van de Belgische nationaliteit een taalvoorwaarde op. Wie het gevraagde taalniveau niet kan bewijzen, kan bij Atlas een taaltest afleggen. Atlas test de niveaus A1-A2 en B1-B2. De civiele testen Nederlands zijn sinds 1 maart 2022 betalend. Sindsdien wordt er ook volgens een andere clustering gerapporteerd.

	2020	2021	2022	2023
Totaal lezen: cijfer voor 'schriftelijk'			797	667
Totaal luisteren: cijfer voor 'mondeling'			525	414
Totaal prescreening			713	725
Totaal	2.425	2.975	2.035	1.806

---

## 5. De doelgroep van het integratie- en inburgeringsbeleid neemt actief deel aan de samenleving: maatschappelijke participatie

Atlas leidt inburgeraars en anderstaligen toe naar participatiemogelijkheden in de stad. Atlas werkt actief aan een ondersteuningsaanbod op maat van de doelgroep. Zo verlaagt het de drempels om te participeren. Atlas is met dit aanbod een pionier in Vlaanderen.

De voorbije 2 jaar versterkte Atlas deze werking in het kader van de nieuwe decretale verplichting maatschappelijke participatie. Het **participatie- en netwerktraject** is de 4de pijler in het inburgeringstraject sinds 1 januari 2023. Het doel van het participatietraject is om inburgeraars te stimuleren om een netwerk op te bouwen en om participatie en integratie te bevorderen. Verplichte inburgeraars die niet werken of studeren en een inburgeringscontract hebben getekend moeten het participatietraject volgen. De trajectbegeleider heeft een gesprek met de inburgeraar over het participatietraject ten laatste na het behalen van taalniveau 1.1. De website [www.ikdoemee.be](http://www.ikdoemee.be) is een gezamenlijk initiatief van de 3 agentschappen met een gebundeld aanbod en werd in oktober gelanceerd.

Ook de partnerschappen met stadsdiensten, organisaties en bedrijven in de stad werden in 2023 verder geïntensifieerd. In samenwerking met organisaties die laaggeletterde anderstaligen en Nederlandstalige vrijwilligers aan elkaar koppelt is de buddywerking in 2023 in de werking van Atlas ingebed, na een proeftuin het jaar voordien.

- **Toeleidingen maatschappelijke participatie**  
Het aantal toeleidingen naar maatschappelijke participatie steeg in 2023 tot 2.516. De invloed van participatietraject en toeleiding naar Digilabo zorgden voor deze stijging.
- **Infosessies maatschappelijke participatie**  
In 2023 bereikten de infosessies rijbewijs, zelfstandig ondernemen en DUO for a JOB 373 mensen.
- **Digitale participatie - Digilabo**  
Digilabo, de Atlaswerking die de digitale vaardigheden van inburgeraars versterkt, werd verder uitgewerkt. Digilabo telde 368 deelnemers en 3.404 deelnames aan de digisessies. Er werden in de tweede helft van 2023 3 dagdelen voorzien in plaats van 2 en ingezet op kortere begeleidingen, waardoor we 50% meer deelnemers konden bedienen tegenover het jaar voordien.

## 6. Aanpak Oekraïne

Het aantal Oekraïense vluchtelingen dat zich in 2023 vestigde in de stad nam af ten opzichte van het voorgaande jaar. Maar de aanmeldingen en de belangstelling voor de diensten van Atlas waren hoger dan ingeschat op basis van de instroom. In 2023 begon Atlas met de **integratie van de Oekraïne-werking in de reguliere activiteiten**, in overeenstemming met het beleid op Vlaams niveau. Toch ontving Atlas in het afgelopen jaar een aanzienlijk aantal inschrijvingen voor algemene infosessies in het voortraject. Een groot aantal minderjarigen werden begeleid naar onderwijs en het aantal toelidingen naar NT2-cursussen bleef hoog. De profielen van de Oekraïense deelnemers bleven overwegend uniform. Ze startten voornamelijk in CVO-trajecten.

In 2022 werden de cijfers voor reguliere deelnemers en tijdelijk ontheemden afzonderlijk gerapporteerd. Voor 2023 presenteerden we in het eerste deel van dit rapport de cijfers voor de reguliere activiteiten inclusief Oekraïense deelnemers (volgens richtlijn ABB). Omdat de Oekraïne-werking in 2023 toch nog speciale aandacht vereiste en een uitbreiding kende, geven we hieronder ook nog **een samenvatting van de cijfers exclusief voor de Oekraïense klanten**.

	2022	2023
Instroom Oekraïne in de stad (volwassenen + minderjarigen)	6.722	1.633
Aanmeldingen Oekraïne (Bell)	1.925	1.789
NT2-gesprekken Oekraïne	3.024	1.953
Inschrijvingen infosessie 'Welkom in Antwerpen'	3.970	1.397
Individuele begeleidingen Voortraject	1.925	1.736
Eerste Inburgeringscontracten	-	733
Actieve begeleidingen (na ondertekening contract)	-	547
Aantal Cursisten MO	-	415
Aantal personen die de Vrijstellingstest MO aflegden	-	177
Aantal personen die de Test MO aflegden (test na cursus + herkansers)	-	358
Inburgeringsattesten	-	314
Matching Tolkopdrachten	331	670
Deelnemers aan de Digisessies	-	428
Toeleidingen van minderjarigen Oekraïne naar onderwijs	1.260	383
Toeleidingen van minderjarigen naar de zomerschool	17	23
Aantal opgestarte dossiers diploma-erkenning	-	150
Advies zelfstudie Nederlands (Taalgarage)	64	11
Adviezen verder studeren	114	101
Toeleidingen naar participatie	261	207

BRON: CIJFERS STAD, KBI, CRT, STV-APPLICATIE, INTERNE REGISTRATIE

- **Atlas bereikte door een aanklappende aanpak veel Oekraïense vluchtelingen.**

Deze werkwijze wordt vanaf Q2 in 2023 en verder in 2024 afgebouwd.

- Vanuit het loket migratie in den Bell, het inschrijvingspunt voor alle Oekraïense vluchtelingen in de stad, werden tijdelijk ontheemden rechtstreeks toegeleid naar Atlas.
- Via een noodwebsite communiceerden we naar Oekraïense vluchtelingen.
- Alle toeleidingen van minderjarigen naar scholen gebeurden via Atlas.
- Deze doelgroep toonde veel interesse om Nederlands te leren.
- Een groot aandeel heeft een dossier bij stad Antwerpen of sociale dienstverlening waar ze ook worden gestimuleerd om Nederlands te leren.
- Er is een goede afstemming met stedelijke partners en lokale organisaties die toeleidden naar het aanbod van Atlas.

- **Atlas-ukraine.be**

In 2022 zetten we de subsite [www.atlas-ukraine.be](http://www.atlas-ukraine.be) op.

Zo ontsloten we het aanbod van Atlas met infosessies, inschrijving voor NT2 en scholen voor kinderen, individuele begeleiding, aanbod voor organisaties en informatie van de stad Antwerpen met procedure rond verblijfskaarten en waar ze hulp kunnen krijgen in de stad.

Deze site werd in 2023 verder gebruikt.

We telden:

- 13.367 unieke bezoekers
- 19.570 bezoeken in totaal

Het team Sociaal Tolken en Vertalen versterkte de bestaande pool crisistolken Oekraïens met intervisie en coaching. De opleiding omvatte een online zelfstudiemodule met een aangepaste training. Daarnaast volgden de deelnemers bij Atlas een verplichte infosessie. Ze kregen onder meer info over het statuut van vrijwilliger, werkafspraken en coaching. Er ging ook aandacht naar de begeleiding van de crisistolken en de evaluatie van hun werking.



atlas

## ondersteunt diensten & organisaties

# 7. Atlas ondersteunt de werking van stedelijke diensten en organisaties rond de diversiteit van de stad

## 7.1. TAAL- EN DIVERSITEITSBELEID

Team taal en diversiteit van Atlas informeren, adviseren en begeleiden organisaties en stedelijke diensten in stad Antwerpen om een taal- en diversiteitsbeleid op te zetten. Organisaties verlagen zo drempels rond taal en diversiteit en maken hun organisatie toegankelijker voor medewerkers, klanten of vrijwilligers met een migratieachtergrond.

In 2023 beantwoordde Atlas **203 info- en adviesvragen**. Dit is een stijging van 37% ten opzichte van 2022, toen we uitzonderlijk minder info- en adviesvragen kregen. Daarnaast deden we **166 trajecten** bij verschillende organisaties en stedelijke diensten in stad Antwerpen en gaven we **215 vormingen** over taal en diversiteit.

Atlas ontwikkelde nieuwe, onderbouwde kwaliteitscriteria en -bewaking voor de artikels die verschijnen op [www.diversiteitspraktijk.be](http://www.diversiteitspraktijk.be). We publiceerden nieuwe artikels over vrijwilligers ondersteunen, een buddywerking opzetten en het gebruik van vertaalapps. Daarnaast legden we via call-to-actions de link tussen artikels en het vormingsaanbod en de begeleidingen van Atlas.



Op initiatief van het **Antwerps Kunstenoverleg** (AKO) namen maar liefst 19 podiumorganisaties deel aan een lerend netwerk. De organisaties wisselden uit over verschillende thema's: hoe werk je aan een inclusief personeelsbeleid, divers-sensitieve communicatie, hoe bereik je een divers publiek en welke rol kan participatie daarin hebben. Dit vertaalde zich in een concreet actieplan waar elke organisatie in 2024 verder mee aan de slag kan.

De samenwerking tussen de dienst Gelijke Kansen van stad Antwerpen en Atlas zette zich in 2023 verder, zowel voor de campagne **Allemaal Antwerpenaar** als voor het vormingsaanbod voor professionals over 'hoe reageer je als actieve omstaander tegen discriminatie en racisme?'. We werkten samen rond de thema's LGBTQIA+ en migratieachtergrond, wat resulteerde in een e-learning voor hulpverleners.

Met het project **DemoKlap** begeleidt Atlas leerkrachtenteams in verschillende scholen. Nu kunnen leerkrachten het materiaal ook online raadplegen in een interactieve fiche. Er zijn drie modules met veel achtergrondinformatie, tools en tips bij het reageren op uitdagende uitspraken in de klas. Atlas gaf inspiratiesessies en biedt nazorgtrajecten met coaching, zodat scholen zelf hun weg leren vinden in het digitale materiaal.

Atlas werkte aan de opzet van een **helder taal- en diversiteitsbeleid** voor de eigen organisatie. We brachten in kaart wat er al gedaan wordt en welke problemen collega's nog ervaren. We creëerden draagvlak bij medewerkers en leidinggevenden en planden concrete acties voor 2024. We vormden collega's in klare taal, divers-sensitief communiceren en effectief reageren op discriminerende uitspraken.

In 2022 introduceerde Atlas opnieuw het thema **taalontwikkelen lesgeven** in de begeleidingen rond taalbeleid. We bieden docenten daarbij didactische ondersteuning om meer in te zetten op een krachtige taalleeromgeving tijdens de lessen. Het thema blijft ook in 2023 relevant bij de begeleidingen in de Kinderzorg en de Stedelijke Academies. We verwachten dat dit thema ook een uitdaging zal zijn in het Turboplan.

Atlas nam het initiatief om aan de Antwerpse Onderwijsraad het mandaat te vragen om een overkoepelend aanbod te ontwikkelen rond communicatie met anderstalige ouders. In plaats van school per school ondersteuning en vormingen aan te bieden ontwikkelt Atlas in **Plan Oudercommunicatie** een overkoepelend aanbod waar elke school op kan inhaken.

Atlas werkte verder aan **interne expertiseontwikkeling** rond het thema taalbijstand, in samenwerking met team Sociaal Tolken en Vertalen en met externen. We wisselden uit met professoren July De Wilde en Katrijn Marijns van de UGent. Daarnaast verdiepten we ons in het thema digitale toegankelijkheid. We ontwikkelden een e-learning om organisaties tips en info te geven over hoe ze websites en apps toegankelijker kunnen maken voor laaggeletterde en anderstalige personen.

---

## 7.2. ONDERSTEUNING VAN ORGANISATIES BIJ HET CREËREN EN AANBIEDEN VAN OEFENKANSEN

In 2023 namen 723 personen deel aan de conversatiegroepen van **Open Inloop Taal** verspreid over verschillende vestigingen in Antwerpen. Het hoge aantal deelnemers in combinatie met meer deelnemers per conversatiegroep zorgde ervoor dat Open Inloop Taal sneller dan normaal de maximumcapaciteit bereikte. Atlas publiceerde een draaiboek over de goede praktijk van Open Inloop Taal op de website [www.oefenkansen.be](http://www.oefenkansen.be) om zo andere organisaties te inspireren.

Atlas nam de **buddywerking voor anderstalige vrijwilligers** op in haar regulier aanbod. Vrijwilligersorganisaties waarderen deze vorm van ondersteuning door Atlas en bovendien kan dit voor extra plaatsen zorgen voor inburgeraars die het participatietraject doen. Organisaties worden hierdoor op een positieve manier aangemoedigd om personen met een beginnersniveau Nederlands in hun organisatie te verwelkomen als vrijwilliger.

Atlas lanceerde in oktober 2023 de website **ikdoemee.be** in samenwerking met het Agentschap Integratie & Inburgering en Amal. Deze website vervangt de vroegere website [www.nederlandsoefenen.be](http://www.nederlandsoefenen.be) waar Atlas taal oefenkansen in stad Antwerpen publiceerde. Naast taal oefenkansen kunnen nieuwkomers en anderstaligen ook andere participatiekansen vinden op ikdoemee. Met deze nieuwe website legt Atlas het eigenaarschap meer in de handen van de organisaties die zelf hun aanbod kunnen beheren op ikdoemee.

Met de campagne '**Grote Mond, Groot Hart**' maakte Atlas Antwerpenaren enthousiast om **taalvrijwilliger** te worden in één van de taal oefenkansen in het netwerk van Atlas. Naast het sensibiliserende effect leverde deze campagne ook 48 kandidaat-vrijwilligers op die zich aanmeldden via Give a Day.

---

## 7.3 HET INFOPUNT VERBLIJF EN RECHTSPOSITIE

Het Infopunt verblijf en rechtspositie van Atlas biedt in Antwerpen juridische ondersteuning over vreemdelingenrecht. Dat doen we door info te verstrekken, juridisch advies te geven in samenwerking met de advocatuur, vormingen te geven aan organisaties en diensten, kennis op te bouwen en deel te nemen aan expertisenetwerken.

- **Advies**

Atlas kreeg in 2023 het **hoogste aantal info- en adviesvragen** tot nu toe. Met 4.238 info- en adviesvragen in 2023 is dit een stijging van 47% ten opzichte van 2022. We merken op dat zowel de helpdesk als de Vreemdelingenpermanentie van het Infopunt meer en meer wordt bevraagd. De belangrijkste vragen gaan over gezinshereniging, toegang tot gezondheidszorg, verblijfsrecht (verlenging van kaarten, verblijfsopties) en nationaliteit.

- **Vormingen**

Atlas gaf in totaal 29 vormingen aan professionals, waaronder 13 vormingen op vraag van organisaties, 10 in open aanbod en 6 vormingen voor Atlas-collega's. We maakten een nieuwe e-learning over Nationaliteitsverwerving.

- **Loket Migratie**

In 2023 duurde de behandeling van een dossier langer dan normaal bij het Loket Migratie van Stad Antwerpen. Atlas kreeg hierover meer vragen bij het Infopunt verblijf en rechtspositie. Atlas en stad Antwerpen werken samen om te bekijken hoe het indienen en de verwerking van dossiers in de toekomst zo efficiënt mogelijk kan verlopen.

- **Expertisenetwerken met het Antwerpse werkveld**

- Atlas organiseerde lerende netwerken met het Antwerpse werkveld om kennis te delen en te verdiepen, soms met externe sprekers. Dit zijn een aantal thema's die aan bod kwamen: juridische bijstand, de samenwerking met het Loket Migratie, de rol van de ombudsdienst en de toepassing van artikel 10 uit het Wetboek Belgische Nationaliteit (WBN).
- Atlas ging in overleg met het Adviescentrum Migratie van CAW Antwerpen om de werkingen beter op elkaar af te stemmen.
- Atlas overlegde regelmatig met partners en instanties over het ruime thema toegang tot gezondheidszorg.

- **Werken aan zichtbaarheid**

Atlas en een aantal lokale partners publiceerden een flyer over de dienstverlening en over rechtshulp over vreemdelingenrecht in Antwerpen. Dit zorgde ervoor dat Loket Migratie en het onthaal van Atlas beter konden doorverwijzen naar het Infopunt verblijf en rechtspositie.

- **Belangrijke tendensen**

Atlas identificeerde enkele belangrijke items en tendensen uit 2023 die onder meer onze aandacht vroegen: nationaliteitsverwerving voor analfabeten, de gevolgen van de oorlog in Gaza, de lange behandelingstermijnen en de complexe regelgeving rond arbeidsmigratie.

---

## 7.4 SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN (STV)

Het team Sociaal Tolken en Vertalen (STV) van Atlas organiseert het aanbod aan sociaal tolken en vertalingen voor organisaties uit de openbare en welzijnssector in Antwerpen. Daarnaast informeert en sensibiliseert Atlas organisaties over de brede waaier aan taalbijstand. We doen dit op verschillende manieren: info- en adviesgesprekken, e-learnings, vormingen, oefensessies en online artikels op Diversiteitspraktijk.be. Atlas ondersteunt bij volgende thema's: werken met reguliere tolken ter plaatse, videotolken, gelegenheidstolken, taalhulpen, vertaaltechnologie, informatieve vertalingen, enz. Samen met team Taal ondersteunt het team STV organisaties in hun zoektocht naar het juiste communicatiemiddel voor meertalige gesprekscontexten met een anderstalige doelgroep.

- **Cyberaanval verstoort de dienstverlening**

Vanaf begin december 2022 werd de dienstverlening sterk gehinderd door de cyberaanval. Het webportaal voor de formalisering en opvolging van tolk- en vertaalaanvragen was niet beschikbaar. Als gevolg daarvan konden weinig opdrachten uitgevoerd worden. Atlas gaf in deze periode prioriteit aan tolkopdrachten voor urgente situaties, zoals algemene en geestelijke gezondheidszorg, crisisopvang en slachtofferhulp. In een volgende fase behandelden we ook kritische tolkaanvragen vanuit onderwijs en jeugdzorg. Vanaf juni 2023 werd de integrale dienstverlening van STV terug opgestart en konden we alle tolk- en vertaalaanvragen opnieuw via het webportaal verwerken.

- **Wijzigingen in tarifieringskader en tarieven voor gebruikers**

- Vanaf 1 juli 2023 is het tarifieringskader voor sociaal tolken aangepast. Onderwijs ontvangt vanaf 2023 per koepel een contingent (met stedelijke middelen) voor de inzet van sociaal tolken door scholen en CLB's. Atlas ondersteunt vanuit team Taal en STV scholen en CLB's om bewuster en op een efficiëntere manier sociaal tolken aan te vragen.
- Doordat de uurlonen van gecertificeerde sociaal tolken en vertalers werden geïndexeerd van 48 euro naar 56 euro, stegen ook de tarieven voor de gebruikers vanaf 1 juli 2023. Dit komt omdat de prijs van tolk- en vertaalprestaties rechtstreeks gelinkt is aan de vergoedingen van freelance tolken en vertalers.

- **Proefproject Registratie sociaal tolken in de zorg**

Atlas, Amal en AgII ondersteunden het proefproject **Registratie sociaal tolken in de zorg** van Kom Op Tegen Kanker (KOTK) in samenwerking met UGent. Van 15 februari tot 15 juni 2023 konden zorgverleners gratis een sociaal tolk inschakelen voor gesprekken met patiënten na het invullen van een vragenlijst. Het doel van dit proefproject was om:

- via objectieve parameters te bepalen in welke situaties in de zorgsector sociaal tolken noodzakelijk zijn;
- te komen tot een duurzaam kader voor de terugbetaling van sociaal tolken in de zorg.

Voor dit proefproject kreeg Atlas van KOTK een startfinanciering van € 33.308,15. In totaal verwerkte Atlas 245 tolkaanvragen die in aanmerking kwamen voor een vrijstelling van de tolkkost.

- **Vormingen**

Atlas gaf 10 vormingen op maat en 7 vormingen in open aanbod over sociaal tolken en vertalen, zodat organisaties beter geïnformeerd zijn en de correcte taalinstrumenten kunnen inzetten. Daarnaast breidde Atlas het vormingsaanbod over sociaal tolken en vertalen uit met een nieuwe vorming: **Handige vertaalapps voor je communicatie met anderstalige klanten**. In deze vorming krijgen professionals informatie en tips over welke vertaalapps en AI-vertaaltechnologie ze kunnen inzetten in meertalige gesprekken.

- **Intakegesprekken sociaal tolken**

Atlas voerde 58 intakegesprekken met recent gecertificeerde sociaal tolken. Zij meldden zich bij Atlas aan om tolk- en vertaalopdrachten uit te voeren.

- **Aantal aanvragen**

In 2023 ontvingen we 13.226 aanvragen voor een sociaal tolk uit sectoren zoals gezondheid, onderwijs, opvang van asielzoekers, welzijn en gezin. Daarvan werden 382 matchings uitgevoerd voor interne tolkopdrachten, voornamelijk in het kader van **Maatschappelijke Oriëntatie**. Atlas verwerkte ook 440 vertaalaanvragen waarvan 194 vertalingen van diploma's in functie van een diploma-erkenning. Het lagere aantal tolk- en vertaalaanvragen is te wijten aan de cyberaanval die de werking gedurende 6 maanden verstoorte. Vanaf juli-september stegen de aanvragen opnieuw.

	2019	2020	2021	2022	2023
Verwerking van aantal tolkaanvragen	13.118	11.628	18.934	20.404	13.226



## versterkt samenleven in diversiteit

### 8. Atlas versterkt het samenleven in diversiteit in de stad

Eén van de doelstellingen in 2023 was werken aan beeldvorming en gedragsverandering bereiken voor meer en beter samenleven in diversiteit. Sinds 2022 vertrekken we hiervoor vanuit de idee dat de werking van Atlas zélf met de evenementen, de trajecten, het vormingsaanbod, ... het beste middel is om dit te doen.

Dit creëert kansen tot herhaalde en impactvolle communicatie met de doelgroepen. De deelnemers aan het aanbod van Atlas tonen dat ze actief begaan zijn met samenleven in diversiteit in Antwerpen. En omgekeerd, biedt het brede aanbod van Atlas de kans om actief mee te werken aan samenleven in diversiteit.

We willen met ons aanbod blijvend inspireren en activeren naar meer en beter samenleven in diversiteit.

Hiervoor zetten we in op

- **positionering van Atlas als referentiepunt op vlak van samenleven in diversiteit**
- **promotie van ons aanbod**
- **opbouw community**
  - storytelling
  - activiteiten

---

## 8.1. POSITIONERING EN PROMOTIE VAN HET AANBOD

- **Campagne ‘Vraag het aan Atlas’**

De campagne “Vraag het aan Atlas” startte in 2022 met als doel de naamsbekendheid van Atlas in Antwerpen verhogen en het **aanbod bekendmaken**. In februari 2023 werd de derde en laatste fase gelanceerd. Met een eenmalige mailing naar Antwerpse organisaties binnen de hulpverlening, vrijwilligerswerk, onderwijs-, cultuur- en sportsector maakten we ons ‘open vormingsaanbod’ bekend. Tegelijk waren we opnieuw aanwezig op LinkedIn met de meest gestelde vragen over samenleven in een diverse stad. Met deze wave zetten we in op de vergroting van ons netwerk van professionals.

- **Campagne Taalvrijwilligers**

Om Antwerpse organisaties die taal oefenkansen organiseren te ondersteunen in het vinden van **nieuwe vrijwilligers**, lanceerde Atlas eind november 2023 een nieuwe campagne. Met de slogan: “Grote mond, groot hart? Word taalvrijwilliger” maakte de campagne Antwerpenaren warm om taalvrijwilliger te worden.

Tussen 27 november en 15 december 2023 werden bijna 1.000 campagneaffiches verspreid in scholen en horecagelegenheden en in 5 metrostations was een bewegend campagnebeeld te zien. Een stadsreportage over de campagne in samenwerking met oefenkans Werkbabbels werd op ATV vertoond op 4 december. Op de dag van de vrijwilliger verscheen in Gazet van Antwerpen een advertentie. Ook digitaal werd de campagne verspreid via banners en online advertenties. Geïnteresseerden werden doorgeleid naar Give a Day waar ze een overzicht vonden van openstaande vacatures. Of ze konden zich inschrijven voor een infosessie. 43 personen schreven zich in voor de infosessie over taalvrijwilligers en 48 personen registreerden zich tijdens de campagneperiode op een van de 16 taalvrijwilligersvacatures op Give a Day.

Ter vergelijking: Van januari 2023 tot aan de start van de campagne registreerden 50 potentiële vrijwilligers zich (= gemiddeld 4,5 per maand) op Give a Day. De campagne heeft dus op korte tijd gezorgd voor een grote extra instroom aan potentiële vrijwilligers.

- **Voortraject website**

In 2024 lanceren we een nieuwe corporate website. Het UX Research en UX design traject werden in 2023 opgenomen. We deden analyse en gebruikersonderzoek om onze huidige digitale contactkanalen te evalueren binnen de totale klantbeleving. Dit onderzoek resulteerde in een rapport met aanbevelingen om onze kanalen meer klantgericht in te richten. In samenwerking met een designpartner worden wireframes en designs voor de nieuwe website ontwikkeld. Deze liggen aan de basis van het ontwikkeltraject, dat in 2024 opgestart wordt.

- **Digital first huisstijl**

Dit najaar ontwikkelde Atlas een digital first huisstijl met het oog op de nieuwe website. Dit traject verliep in samenwerking met stad Antwerpen en partner Shtick. Het uitgangspunt voor deze geoptimaliseerde huisstijl was toegankelijkheid voor iedereen. Dit door onder andere onze kleuren af te stemmen op de WCAG-normen (web content accessibility guidelines) en te kiezen voor het font Noto Sans dat in elke taal of schriftsysteem weer te geven is.

- **Merkverhaal**

Atlas is een gelaagde organisatie die een brede waaier aan doelgroepen aanspreekt. Dat maakt het grotere, overkoepelende verhaal van Atlas - het ‘grotere merkverhaal’ - complex voor een buitenstaander. Het aanbod van Atlas is duidelijk, maar de visie en missie worden door iedereen erg persoonlijk ingevuld, waardoor het verhaal fragmentarisch aanvoelt of verschillende nuances krijgt. Er bestond een nood om de positionering van Atlas te vertalen naar een heldere, toegankelijke kernboodschap en een coherent, inspirerend, wervend merkverhaal, dat wegblijft van containerbegrippen of dossierjargon.

<https://www.atlas-antwerpen.be/nl/over-atlas/het-verhaal-van-atlas>

- **Pers**

- Vrijwilligersmarkt:  
[https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20230401\\_93096107](https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20230401_93096107)
- Atlas op het plein:  
<https://www.hln.be/antwerpen/atlas-op-het-plein-geeft-nieuwe-antwerpenaren-podium-op-9-juni~ae3558d0/>  
Radionieuws op 9 juni 2023 van Radio 2 over Atlas op het plein.
- Bezoek Minister Somers aan AP Hogeschool in kader van vervolgtraject na inburgering:  
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2023/09/21/proefproject-nieuwkomers-over-heel-vlaanderen-na-succes-atlas/>  
[https://www.gva.be/cnt/dmf20230921\\_95138992#:~:text=Individuele%20begeleiding%20helpt%20nieuwkomers%20sneller%20aan%20een%20baan,-Antwerpen%20%2D&text=Veel%20nieuwkomers%20hebben%20na%20hun,inburgeringsdienst%20Atlas%20deze%20mensen%20helpen](https://www.gva.be/cnt/dmf20230921_95138992#:~:text=Individuele%20begeleiding%20helpt%20nieuwkomers%20sneller%20aan%20een%20baan,-Antwerpen%20%2D&text=Veel%20nieuwkomers%20hebben%20na%20hun,inburgeringsdienst%20Atlas%20deze%20mensen%20helpen)
- Stadsreportage over vrijwilligerscampagne op ATV en GVA:  
[https://www.gva.be/cnt/dmf20231203\\_94181577](https://www.gva.be/cnt/dmf20231203_94181577)
- Inburgeringsceremonie:  
<https://antwerpspersbureau.be/3-300-nieuwe-antwerpenaars-behaalden-in-2023-al-hun-inburgeringsattest-nikita-is-er-eeen-van/>

- **Wervingscommunicatiestrategie voor Atlas**

Door de invoering van retributie ontstond de nood om een wervingscommunicatiestrategie te ontwikkelen zodat we klanten kunnen overtuigen van de meerwaarde van ons (betaalend) aanbod. Het interne project wervingscommunicatie dat hiervoor in mei 2022 werd opgestart, werd gefinaliseerd in de laatste maanden van 2023. We formuleerden een advies rond duurzame inbedding van werving in de organisatie.

- **Marketing- en communicatie strategie afdeling O&S**

In oktober werd een traject opgestart om tot een duidelijke marketing – en communicatiestrategie van de dienstverlening van de afdeling Organisaties & Samenleving te komen. De afdeling wil de Antwerpse samenleving versterken en activeren met als doel een inclusieve samenleving te realiseren. Ter ondersteuning van deze opdracht voerden de afdeling en team communicatie verschillende strategische oefeningen uit die in 2024 worden verdergezet. Team communicatie is vanaf de start nauw betrokken bij het traject omdat dit de basis zal vormen voor de toekomstige marketingcommunicatiestrategie.

---

## 8.2. OPBOUW VAN DE COMMUNITY

- **Storytelling**

We maakten in onze storytellende posts op social media de link naar ons aanbod en gebruiken content op meerdere relevante kanalen tegelijk.

- Op **LinkedIn** halen we een **gemiddeld engagement van 5,48** wat een daling is tegenover 2022 maar nog steeds heel goed is.
- Op 3 platformen in totaal **390 posts**. Dat is een gemiddelde van 7,5 posts per week.
- Meer dan **16.900 volgers**: Facebook: 11.110, Instagram: 2.769, LinkedIn: 3.026.  
Kleine daling op Facebook maar mooie stijging op Instagram en LinkedIn ten opzichte van 2022 wat leidt tot een totale stijging van volgers.

- **Activiteiten**

### Atlas op het plein

Op 9 juni werd het theaterplein weer omgetoverd tot Atlas op het plein waar nieuwe en oude bewoners van onze stad samen kunnen feesten. **3.000 bezoekers** genoten van workshops, een wereldbuffet, artiesten, kinderanimatie, sportactiviteiten en een drankje en een babbeltje in het Babbelfcafé op deze 6e editie.

In de workshops en het wereldbuffet nodigen we inburgeraars uit hun talenten te delen.

Het succes van Atlas op het plein danken we mede aan de samenwerking en inzet van onze meer dan 50 partners.

### Inburgeringsceremonie

Op 7 december nodigde Atlas alle inburgeraars die hun attest behaalden in 2023 uit in het stadhuis. Ze werden plechtig ontvangen door schepen voor Integratie Karim Bachar en burgemeester Bart De Wever. Sami (Ligo) en Nikita en Tania, een duo van DUO for a JOB getuigden over het bijzondere traject dat ze aflegden. Tussendoor genoten de aanwezigen van de muziek van Inan en Isen.

### Route Atlas

Onze gratis audiowandelingen Route Atlas bleven in 2023 een groot succes. Vanuit het onderwijs is er veel interesse om de wijk 2060 door de ogen van nieuwe bewoners te leren kennen.

### Groepsbezoeken

We ontvangen regelmatig groepen die de werking van Atlas beter willen leren kennen. Zo merken we een blijvende interesse bij hogescholen en universiteiten zoals Taal & Letterkunde en KDG voor hun International Crossing Boarders programma.

Op 31 januari ondersteunden we het infomoment over het participatietraject waar 60 deelnemers kwamen luisteren hoe zij zich mee kunnen inzetten voor dit nieuwe onderdeel van het inburgeringstraject.

### Expo

De podcast **Van waar ben je?** reisde in 2023 verder door Antwerpen via bibliotheken, woonzorgcentra, de UA Antwerpen ...

Het Atlasgebouw werd dit jaar opgefleurd door meerdere expo's.

- In de maand maart stond de installatie **Mens in wording** in Atlas. Deze expo kwam tot stand binnen het project 'Kleurrijk Stuivenberg' in samenwerking met Erfgoedlab Antwerpen. Collega van Atlas Hans Jackmaert onderzocht samen met enkele bezoekers van het Psychiatrisch Ziekenhuis Stuivenberg de rol en de betekenis van kleur in hun leven.
- Van 6 april tot 31 augustus kwam de expo **Een wereld vol verhalen** vanuit het Opvangcentrum in Beveren naar Atlas. Bewoners van het opvangcentrum werden gefotografeerd door begeleidster Barbara. Ze tonen dat verzoekers om internationale bescherming meer zijn dan mensen op de vlucht, mensen zonder papieren of mensen met een zwaar vluchtverhaal. Ze brengen een verhaal van hoop, een verhaal van verbinding.
- Van 18 september tot 17 november stond de expo **Heimwee. Tussen troost en trots** in Atlas. De expo is een project van het Red Star Line Museum. Het museum vertelt verhalen over migratie van vroeger en nu. Heimwee is een rode draad in migratie en tegelijkertijd een universeel gevoel dat we allemaal herkennen. Gedurende 2 jaar werkte het museum samen met mensen in de stad en in het museum om het gevoel van heimwee tastbaar te maken. Hieraan koppelden we ook enkele fijne extra activiteiten:
  - 2 vrije inloopmomenten met Nadia Babazia van het Red Star Line Museum die extra uitleg gaf
  - Een apéro moment met directie, staf en collega's in aanwezigheid van Nadia en de kunstenaars



- Ontvangst en rondleiding van 2 groepen: vrouwengroep Alma en studenten HR Support van Thomas More
- Een workshop 'Retablos maken' met Rocio Forero
- Een workshop 'Heimweezakjes maken' met Laura Vargas

### Campagne Allemaal Antwerpenaar

Atlas geeft voor deze stedelijke beeldvormingscampagne advies en input rond toegankelijkheid en klare taal, rond beleving van nieuwe Antwerpenaren en Antwerpenaren met een migratieachtergrond, expertise rond diversiteit en racisme wordt ingezet.

### Kaartje inburgeraars

Met een persoonlijke tekst van schepen Karim Bachar werden alle inburgeraars die hun attest behaalden in 2023 bedankt voor hun inspanning.

### Bedankingskaartje en nieuwjaarsboodschap

Alle medewerkers van Atlas werden bedankt voor hun inzet. Dit deden we voor de eerste keer door gebruik te maken van ons nieuwe merkverhaal. Zo wensten we alle collega's en Antwerpenaren dat we 'samen onze draai zullen vinden in 2024'.



atlas

is wendbaar  
naar de toekomst

## 9. Samenwerkingen en projecten

Voor de realisatie van haar opdrachten werkt Atlas structureel samen met een aantal belangrijke partners, zoals de andere Agentschappen Integratie en Inburgering, het Huis van het Nederlands van Brussel, VDAB, CAW, NT2-partners en stad Antwerpen.

Ook een groot aantal lokale organisaties levert een bijdrage aan het lokale integratie- en inburgeringsbeleid. Die samenwerking kreeg vorm dankzij samenwerkingsovereenkomsten of specifieke projecten.

In 2023 werden tal van **projecten** opgezet, ingediend en uitgevoerd. Projecten geven Atlas de kans om met andere methodieken te experimenteren, nieuwe diensten of tools te ontwikkelen, verbetering of verandering te realiseren. Voor deze projecten krijgen we de steun van verschillende Europese, regionale en stedelijke subsidiebronnen.

---

## 9.1. AFGERONDE PROJECTEN IN 2023

### 9.1.1. Bruggen naar werk

ROL ATLAS: PARTNER | FINANCIERING: ESF – VLAANDEREN – STAD ANTWERPEN | LOOPTIJD: 01-10-19 > 31-12-23

Het ESF-project Bruggen naar werk was een samenwerking tussen **4 outreach-partners** (Alma vzw - CAW Antwerpen, Laudato Si', SAAMO en Sering), **2 activeringspartners** (Randstad RiseSmart en Groep INTRO) en Atlas. Atlas had zowel de rol van outreach-partner als ondersteuning aan de organisaties van het partnerschap. De samenwerking richt zich tot **werkarme gezinnen, kwetsbare vrouwen met een migratieachtergrond en nieuwkomers en oudkomers** in stad Antwerpen die VDAB niet bereikt. Bruggen naar werk had als doel tijdens de periode 2020 - 2023 700 kwetsbare inwoners te bereiken.

In 2023 bereikte Atlas **106 nieuwe kandidaten**, waarvan 14 kandidaten in een traject en 15 kandidaten die hun (tussen)doel hadden bereikt en uitstroomden. Sinds het begin van het project tot eind 2023 bereikte het partnerschap 1.300 mensen, waarvan minstens 475 deelnemers in een traject terecht kwamen. Ruim 180 deelnemers vonden werk dankzij dit project. Atlas had in het begin vooral een ondersteunende rol op het vlak van taal en diversiteit. Door de nood aan taalondersteuning werden eigen conversatiegroepen opgericht. Sinds 2022 organiseerde Atlas wekelijks 2 Babbelgroepen op verschillende locaties. In totaal werden er 101 babbel ontmoetingen georganiseerd tot december 2023. Daarnaast stond Atlas in voor de toeleiding van (ex-)inburgeraars naar de partnerorganisaties en naar interessante initiatieven en andere versterkende projecten en infosessies.

Na 4 jaar succesvol werk werd het project in december 2023 afgesloten met een feestelijk slotmoment.

### 9.1.2. Hands on inclusion (HOI)

ROL ATLAS: PARTNER | FINANCIERING: ESF – VLAANDEREN | LOOPTIJD: 01-10-20 > 31-12-23

In 2023 was Atlas samen met **Levi, VDAB, Verso en AgII** verantwoordelijk voor 3 bootcamps, 2 upgrades en één event: **Inclusieve werkvloer, Inclusieve rekrutering en Inclusieve taal en communicatie**. We bereikten 22 organisaties met Inclusieve rekrutering, 17 organisaties met Inclusieve werkvloer en 20 organisaties met Inclusieve taal en communicatie. Voor sommige organisaties namen 2 individuen deel per Bootcamp en sommige organisaties combineerden de verschillende thema's.

Op de upgrade van inclusieve werkvloer waren er 7 organisaties. In het laatste projectjaar, 2023, startten we met Hands-on Inclusion met upgrade sessies: praktijkdagen rond een specifiek inclusie gerelateerd thema met ruimte voor uitwisseling en reflectie. Elke deelnemende organisatie verliet de sessie met een **plan van aanpak op maat van de organisatie**. Algemeen gezien waren de respondenten tevreden over de inhoud. 'Atlas als goede praktijk' werd zeker gewaardeerd, "meer van dat" was een veel gehoorde feedback. Het besef groeit dat omgaan met diversiteit en het waarmaken van inclusie een proces is, en geen eindig project dat kan worden afgevinkt. De open houding en de expertise van de sessiegevers werd meermaals als meerwaarde bestempeld. Het event van Zorggezind over inclusieve werkvloer en psychologische veiligheid bracht 120 deelnemers uit de sector zorg samen. Voornamelijk HR-medewerkers en enkele zakelijke directeurs en HR-directeurs namen deel.

Het project eindigde in december 2023. Dit project hielp Atlas beter te begrijpen met welke noden werkgevers écht zitten op gebied van taal en communicatie op de werkvloer, en kan zo meegenomen worden in de uitvoering van het turboplan. Van werving, selectie en onthaal tot groei en ontwikkeling van diverse medewerkers. We leerden inhoudelijk ook veel bij over brede diversiteit. [www.handsoninclusion.be](http://www.handsoninclusion.be)

### 9.1.3. Kansen voor talent in de kinderopvang

ROL ATLAS: PARTNER | FINANCIERING: ESF – VLAANDEREN | LOOPTIJD: 01-12-20 > 31-12-23

Het project Kansen voor Talent in de Kinderopvang ondersteunt **werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt** tijdens hun opleiding tot kinderbegeleider. Atlas begeleidde en adviseerde de ESF-mentoren, leerkrachten van de betrokken CVO's (Encora en LBC) en werkplekmentoren. Atlas begeleidde in 2023 de leerkrachten van CVO LBC en Encora verder in **taalontwikkelen en lesgeven**. Er zijn gesprekken gaande om het geleerde verder te verankeren in beide CVO's. Atlas ondersteunde ook de ESF-mentoren bij de **ondersteuning en screening** van (nieuwe) cursisten en bezocht enkele werkvloeren om advies over taal op de werkvloer te geven.

Op 10 oktober 2023 organiseerden we een slotevent met alle partners binnen Antwerpen om het project af te ronden. Het doel was om resultaten en inzichten te delen, deelnemers in de bloemetjes te zetten en vooruit te kijken. Het event kende een grote opkomst en schepen Nabilla Ait Daoud was aanwezig om toe te lichten dat stad Antwerpen vanaf 2024 tot en met 2025 overbruggingsfinanciering voorziet om het project binnen Antwerpen verder te zetten. Nadien kan onder voorbehoud structurele financiering volgen. Binnen deze verderzetting is Atlas geen formele partner, maar blijven we betrokken in de stuurgroep en kunnen we vragen over niveaubepaling, taal of diversiteit opnemen.

De belangrijkste cijfers van het project zijn:

- 49 % van de deelnemers is afgestudeerd
- 21 % is nog bezig en zal vermoedelijk afstuderen in juni 2024
- 30 % is gestopt door externe reden (bv. Verhuis, zwangerschap, financieel, combinatie opleiding-privé ...)
- Het slaagpercentage in Antwerpen was 70 % (het vooropgestelde doel van ESF was 15 %)

In december 2023 was er ook een overkoepelend slotevenement in Leuven met alle projecten die binnen deze oproep in Vlaanderen georganiseerd werden. Daar werd het praktijkmodel dat tijdens dit project werd ontwikkeld door Cego, KULEuven en Hiva voorgesteld. Bekijk het [praktijkmodel](#).

### 9.1.4. Wervingscommunicatie potentiële inburgeraars

ROL ATLAS: PARTNER | FINANCIERING: ABB – VLAANDEREN | LOOPTIJD: 01-01-22 > 31-12-23

Dit project op E3-niveau werd opgestart in 2022 en loopt verder in 2023. Doel is om **wervingscommunicatie** op maat uit te werken voor 2 doelgroepen: potentiële inburgeraars en organisaties die een belangrijke rol hebben in het doorverwijzen van potentiële inburgeraars naar een inburgeringstraject. Atlas is partner in dit project (promotor: Agentschap Integratie & Inburgering).

Voor de doelgroep potentiële inburgeraars werd gewerkt aan een **wervingsstrategie en -materiaal om potentiële inburgeraars te informeren** over en warm te maken voor het inburgeringstraject. De focus lag op rechthebbende inburgeraars gezien de retributie het nog uitdagender maakt om hen te overtuigen een traject te volgen.

In 2023 werd de strategie - die opgezet werd met ondersteuning van strategisch communicatie-bureau Bonka Circus - omgezet in on- en offline communicatiemateriaal. Hiervoor werd samen gewerkt met creatief bureau Loobas. Er werd zowel materiaal gericht naar potentiële inburgeraars uitgewerkt, als ondersteunend materiaal voor organisaties om correct door te verwijzen:

- **Voor potentiële inburgeraars:**

- Geoptimaliseerde wervingsbrief, inclusief bijlage (vouwfolder)
- Affiches
- Welkombrochure met praktische info voor nieuwkomers als ze net in Vlaanderen zijn
- Testimonialvideo's van ex-inburgeraars
- Maatschappelijke oriëntatie (MO) sneak peeks (conceptvoorstellen om MO concreet te maken)

- **Voor organisaties**

- Onepager met beknopte info over het aanbod van de agentschappen integratie en inburgering
- Interactieve pdf met praktische info om nieuwkomers correct door te verwijzen als ze net in Vlaanderen zijn

Ook werd er advies ingewonnen over adverteren op sociale media en werd er een zoekwoordenonderzoek uitgevoerd, met het oog op het optimaliseren van de vindbaarheid van de agentschappen in zoekmachines.

Het project werd verlengd tot eind maart 2024 om de laatste communicatiematerialen te finaliseren. Elk agentschap zal bekijken hoe het nieuwe materiaal geïmplementeerd wordt in de eigen wervingsstrategie. Omdat dit de eerste keer was dat er voor wervingscommunicatie op dit niveau samengewerkt werd, zullen de agentschappen ook bekijken in welke mate er in de toekomst samenwerking of afstemming op vlak van wervingscommunicatie plaatsvindt tussen de verschillende agentschappen.

Ook werd er in lijn met het advies van Bonka Circus een gemeenschappelijke huisstijl voor de 3 agentschappen en HvN Brussel uitgewerkt om toe te passen op gedeelde communicatieproducten. Deze huisstijl wordt toegepast op de uitgewerkte wervingscommunicaties en op andere gemeenschappelijke toepassingen/kanalen zoals ikdoemee.be.

### 9.1.5. Capacity Building Lokale Partnerschappen

ROL ATLAS: PARTNER | FINANCIERING: ESF+ – VLAANDEREN | LOOPTIJD: 01-02-22 > 31-12-23

Het Capacity Building - project van **VVSG, VDAB en de steden Antwerpen en Gent** - liep in 2022 en 2023. Doel van dit project was om toekomstige lokale partnerschappen (voor duurzame sociale en professionele participatie van mensen met een complexe problematiek) voor te bereiden om vanaf 2024 te kunnen starten.

Via verschillende fases gaven de institutionele partners (Stad, VDAB en Atlas) samen met weerhouden partners vorm aan een **netwerkorganisatie**. Doelgroep voor deze netwerkorganisatie zijn Antwerpenaren met een complexe multiproblematiek waarvoor het aanbod in de huidige (reguliere) dienstverlening op een of andere manier tekortschiet. De netwerkorganisatie moet een lokaal, multidisciplinair, duurzaam, dynamisch en bewust partnerschap worden dat de nodige steun biedt aan de doelgroep in functie van **activering**. Het partnerschap bestaat zodat zij stappen kunnen zetten in de maatschappij, inclusief maar niet uitsluitend, qua werk.

Samen met Europa-WSE rollen de bovenvermelde partners via Capacity Building een intensief proces uit om te komen tot dit lokale partnerschap. Voor stad Antwerpen is het resultaat een partnerschap van 16 organisaties waaronder Atlas.

Daarnaast leiden VVSG, VDAB, Antwerpen & Gent een team van ondersteuners (coaches, projectondersteuners, ...) op die vanaf 2024 de lokale partnerschappen zullen begeleiden en ondersteunen.

Binnen Capacity Building brachten medewerkers van de afdeling Organisaties en Samenleving met een nodenanalyse de huidige noden van de partners rond taal, inclusie en diversiteit bij de partners in kaart. Dit gebeurde omdat de geleerde lessen en expertise rond bepaalde kwetsbare doelgroepen zoals nieuwkomers en anderstaligen relevant kunnen zijn voor andere lokale partnerschappen binnen Vlaanderen. De analyse kan dienen als nulmeting om deze thema's te integreren in de algemene werking van het toekomstige Lokaal partnerschap in Antwerpen. De vaststellingen en aanbevelingen kunnen een startpunt vormen voor de visieontwikkeling rond taal, inclusie en diversiteit, zowel binnen Antwerpen als in andere regio's waar lokale partnerschappen opgericht zullen worden.

---

## 9.2 LOPENDE PROJECTEN

### 9.2.1. Vervolgtrajecten na inburgering (VIB)

ROL ATLAS: PROMOTOR | FINANCIERING: AAB -VLAANDEREN | LOOPTIJD: 01-01-22 > 30-09-2025

Project VIB is een samenwerking tussen Atlas (promotor), Amal en AgII. Het dient om tot een Vlaams concept van vervolgtrajecten op maat te komen. Dit omdat niet elke inburgeraar na het doorlopen van een inburgeringstraject in staat is om zelfstandig duurzame doelen te bereiken.

In 2023 werd het onderzoek afgesloten met een enquête bij zo'n 4.000 ex-inburgeraars in Vlaanderen (40% met inburgeringsattest behaald bij Atlas). Het rapport wordt gepubliceerd in maart 2024. Rode draad in de onderzoeksresultaten is het prioritaire belang van **(duurzaam) werk, Nederlands en opleiding/studies**. Deze zaken zijn bepalend voor een **succesvolle integratie en duurzame tewerkstelling**. Dat laatste is de vraag van de overgrote meerderheid van de VIB-cliënten in de Vlaamse proeftuinen.

Om in deze zaken te voorzien, zijn volgende elementen bepalend: voldoen in basisbehoeften ('randvoorwaarden') en ruimte hebben zodat acties mogelijk zijn, een geïntegreerde aanpak, in functie van een **intrinsiek doel**.

Heel wat noden die in VIB naar boven komen, worden idealiter al **tijdens het inburgeringstraject** aangepakt:

- **vaardigheden**: digitale vaardigheden en voorbereiden voor een opleiding in functie van secundair diploma, beroepsgerichte opleiding of hogere studies
- toegankelijke, correcte, volledige en up-to-date **informatie** (MO en infosessies)
- sensibilisering rond het belang van duurzame versterking en onderhoud van **Nederlands**
- sensibilisering rond het belang van **duurzaam werk** en een **duurzaam toekomstperspectief**

De grootste meerwaarde binnen een vervolgtraject op dit moment is: zo nodig een realistisch doel of **termijnperspectief** identificeren – correcte, toegankelijke en up-to-date **informatie over diverse mogelijkheden** voorzien – een **behopbaar actieplan** (stappen) opstellen – overkoepelende **coaching** en waar nodig **opvolging**.

Binnen de proeftuinen zijn ex-inburgeraars veelal afhankelijk van het beschikbare aanbod, wat momenteel vooral beperkt is voor de circa 1/3 cliënten die werken. Erg populair zijn (geïntegreerde) (beroeps)opleidingen, diverse vormen van infosessies waar aanbod en de doelgroep samengebracht worden (bv. volwassenonderwijs, werkgevers), opleidingsaanbod op de werkvloer die de brug van schoonmaak naar zorg maakt (cfr. [www.care-er.be](http://www.care-er.be)).

### 9.2.2. Plan Samenleven | Actie-5 TOK (Taaloefenkansen)

ROL ATLAS: COÖRDINATOR VOOR ACTIE 5 IN ANTWERPEN | FINANCIERING: AAB -VLAANDEREN |

LOOPTIJD: 01-10-22 > 30-09-2025

Tijdens (o.a. sportieve) contactmomenten krijgen nieuwkomers de kans om Nederlands te oefenen. Begeleiders gaan bewust om met taal en dagen de deelnemers uit om Nederlands te oefenen, woorden te leren. Atlas geeft enkele partners vorming, coaching en feedback. Vanuit Atlas ondersteunen we de organisaties met vormingen en coaching. Tijdens plaatsbezoeken observeren we de activiteit en maken we tijd voor dialoog waarin we onze feedback met hen delen. In 2023 werden taaloefenkansen georganiseerd goed voor **8.178 deelnames**. De behaalde resultaten overschreden ruim de vooropgestelde doelwaarde

Atlas is ook mentorbestuur in projectjaar 1 en projectjaar 2 voor 'actie 5 Oefenkansen Nederlands' van **Plan Samenleven**. Atlas deelt expertise rond oefenkansen Nederlands met andere lokale besturen in een lerend netwerk. Atlas stelt er de eigen goede praktijken voor en faciliteert uitwisseling tussen de deelnemende lokale besturen. Naast de lerende netwerken zijn we beschikbaar voor specifieke vragen van lokale besturen.

Atlas organiseerde in 2023 vijf bijeenkomsten van het lerend netwerk.

- 7 maart | Thema: **Goede praktijken uit het aanbod oefenkansen Nederlands in Antwerpen** (online).
- 4 mei | Thema: **Doe-activiteiten als Oefenkans Nederlands** (in Antwerpen)
- 15 september | Thema: **Oefenkansen Nederlands creëren op momenten met weinig aanbod** (online)
- 24 oktober | **Inspiratiedag Taaloefenkansen Nederlands met verschillende thematische workshops** (in Antwerpen)
- 20 november: **Kick-off Projectjaar 2 Plan Samenleven** (in Brussel)

Met deze bijeenkomsten bereikte Atlas gemiddeld per bijeenkomst: 24,8 deelnemers - 16,5 lokale besturen en verschillenden vzw's.

### 9.2.3. Netwerk participatietraject Antwerpen

ROL ATLAS: PROMOTOR | FINANCIERING: AMIF -VLAANDEREN | LOOPTIJD: 31-01-23 > 31-12-2024

Sinds januari 2023 is het **participatietraject** een officieel onderdeel van het inburgeringstraject. Om het participatietraject lokaal te verankeren, voorziet Europa-WSE (fonds AMIF) in samenwerking met Vlaanderen subsidiëring om een **regionaal organisatienetwerk** op te starten met als doel organisaties met een link met het participatietraject bij elkaar te brengen (aanbodverstrekkers, expertiseorganisaties, intermediairen ...) en elkaar te versterken. De totale programmaperiode is 6 jaar, met **projectperiodes van 2 jaar**. De huidige en eerste projectperiode loopt van 1/1/2023 tot 31/12/2024. Atlas is promotor voor stad Antwerpen, in praktijk werken we nauw samen met stad Antwerpen.

Om het organisatienetwerk vorm te geven hebben we in de tweede helft van 2023 een kerngroep van organisaties bij elkaar gebracht. De kerngroep is verantwoordelijk voor het bewaken van de evolutie en de richting van het netwerk, en voor het maken van voorstellen en plannen voor activiteiten, voor en binnen het netwerk.

Deze organisaties zijn zorgvuldig gekozen o.b.v. volgende criteria:

- Jarenlange samenwerking vanuit Atlas in functie van participatieaanbod inburgeraars.
- Vertegenwoordiging van organisaties met aanbod op basis van behoeften van inburgeraars.
- Zo goed mogelijke vertegenwoordiging van het grote spectrum aan thema's en sectoren.
- Goede balans tussen stedelijk en niet-stedelijke organisaties.

Eind 2023 bestaat de kerngroep uit volgende organisaties: Fietsschool Sporting A (stad Antwerpen), Vrijwilligerspunt (stad Antwerpen), Red Star Line Museum (stad Antwerpen), Alma (CAW), Duo for a Job, Huizen van het Kind, Filet Divers, Fameus, Open Inloop Taal (Atlas), GATAM. Sinds september 2023 zijn we 3 keer bij elkaar gekomen met de Kerngroep om de missie en governance van het organisatienetwerk te bepalen. De samenstelling van de Kerngroep kan veranderen in de verdere evolutie en groei van het organisatienetwerk.

Eind 2023 is er een nieuwe AMIF- oproep verschenen om acties te financieren rond het participatietraject. Deze oproep kadert ook in het netwerkleiderschap van Netwerk Participatietraject Antwerpen.

### 9.2.4. Digitale inclusie van inburgeraars

FINANCIERING: STAD ANTWERPEN | LOOPTIJD: 01-05-23 > 31-12-2024

Sinds mei 2023 krijgt Atlas een financiering vanuit stad Antwerpen voor de organisatie van het **Digilabo leercentrum**. Vrijwillige digihelpers – eveneens (ex-)inburgeraars – ondersteunen inburgeraars in hun eigen taal of een contacttaal. Een medewerker stuurt de digihelpers aan, zorgt voor het didactisch materiaal en de doorstroom naar vervolgaanbod. Om de capaciteit van het Digilabo leercentrum op te schalen, kwam er een derde dagdeel bij vanaf juni 2023. Hierdoor bereikten we **576 deelnames** in het leercentrum in de gefinancierde periode.

Voor de ondersteuning in functie van knoppenkennis, e-mail gebruik, mobiel bankieren, A-stad, VDAB Mijn Loopbaan... zetten we zo veel mogelijk in op het eigen toestel van de klant, zoals een smartphone of eventueel tablet/laptop. Dankzij de nauwe samenwerking met de vaste medewerker van Webpunt Permeke, nemen we de drempel weg om inburgeraars te laten doorstromen naar het regulier aanbod van [dot.kom](https://www.dot.kom) zodra zij het gevraagd taalniveau NT2 bereiken

Ook met Ligo Antwerpen zijn er acties opgenomen in het convenant om te werken aan de digitale vaardigheden van onze gedeelde doelgroep. In 2023 werd voornamelijk ingezet op kennisdeling, in 2024 hopen we een aantal gezamenlijke acties uit te werken.

Binnen de organisatie werden eveneens de eerste stappen gezet om draagvlak te creëren in de organisatie om te werken aan digitale oefenkansen in het inburgeringstraject en ondersteuning op maat van klantnoden.

### 9.2.5. Vlaams Digitaal Programma - Digitale inclusie

ROL ATLAS: PROMOTOR | FINANCIERING: VLAANDEREN - RELANCEMIDDELEN | LOOPTIJD: 01-10-23 > 31-12-2024

In 2023 schreef Atlas samen met Amal, AgII en HvN Brussel een **actieplan digitale inclusie** voor de sector. Dankzij de Vlaamse financiering kan er ook in 2024 gewerkt worden aan

#### 5 gemeenschappelijke doelstellingen:

- Betaalbare en kwaliteitsvolle toegang tot hardware, software en internet.
- Versterken van digitale kennis en vaardigheden.
- Ontwikkelen of optimaliseren van digitale producten volgens de principes van *inclusion by design*.
- Delen van opgebouwde kennis en expertise rond digitale toegankelijkheid bij nieuwkomers en anderstaligen.
- Digitaal sterke medewerkers als randvoorwaarde voor een sterk digitaal inclusiebeleid.

We ontwikkelen sinds de start van het project in oktober 2023 een aanpak waarbij klanten terecht kunnen voor het **versterken van hun digitale vaardigheden** – in het Digilabo leercentrum – en waar aandacht is voor digitale oefenkansen doorheen het inburgeringstraject: van bij het eerste contact met Atlas tot aan het behalen van het inburgeringsattest. We brengen de ‘good practices’ die er al zijn in kaart en zoeken naar opportuniteiten om tot een geïntegreerde aanpak te komen.

Atlas zet sinds 2015 in op digitale inclusie en bouwde heel wat expertise op. AgII is de eerste stappen aan het zetten om digilabo werkingen op te zetten in Brussel en de Denderstreek, Atlas inspireert en ondersteunt waar nodig. We organiseerden hiervoor een aantal uitwisselingssessies met medewerkers van AgII.

Tenslotte werden bij de 3 Agentschappen in totaal 430 bruikbare antwoorden afgenomen van cursisten maatschappelijke oriëntatie voor de Digimeter 2024. Deze jaarlijkse bevraging door Imec monitort het bezit en gebruik van media en ICT in Vlaanderen en peilt naar de attitude van de bevolking ten opzichte van technologische ontwikkelingen. Voor het eerst zullen ook inburgeraars vertegenwoordigd zijn in de statistieken.

### 9.2.6. Uitwisseling van goede praktijken tussen Atlas en Grunnskole for voksne in Bergen, Noorwegen

FINANCIERING: ERASMUS+ | LOOPTIJD: 01-10-23 < 31-12-2024

In het voorjaar van 2023 diende Atlas een project in bij het programma Erasmus+ voor een jobshadowing- bij de Grunnskole in Bergen, Noorwegen. Deze aanvraag werd goedgekeurd. Het gaat om een korte termijnproject voor mobiliteit voor personeel in het volwassenenonderwijs. De focus van deze ‘jobshadowing’ is het **uitwisselen van goede praktijken** in aanbod en projecten voor laaggeletterde anderstaligen.



In oktober 2023 startten de interne voorbereidingen en de gesprekken met de partner in Noorwegen. In afstemming met de betrokken teams, stelden we een eerste voorstel van programma op voor het bezoek van de Noorse delegatie aan Atlas. De Noorse delegatie komt in april 2024 naar Atlas, de Atlas-delegatie zal in oktober 2024 naar Bergen gaan.

<https://www.atlas-antwerpen.be/nl/over-atlas/projecten/uitwisseling-tussen-atlas-en-grunnskole-for-voksne-in-bergen-noorwegen>

---

# 10. Atlas is een wendbare organisatie

De grote uitdagingen en de vele veranderingen van de inhoudelijke werking vragen om een wendbare organisatie die in staat is de uitdagingen en toekomstige verwachtingen te beantwoorden. Daarom zette Atlas ook in 2023 sterk in op verbetering en professionalisering.

---

## 10.1. VLAAMS DIGITALISERINGSPROGRAMMA

De Vlaamse Regering stelde 15 miljoen euro ter beschikking van de Agentschappen Integratie en Inburgering en het Huis van het Nederlands Brussel voor digitaliseringsprojecten in het integratie- en inburgeringsbeleid. In 2022 keurde de Vlaamse Regering de vastlegging van deze middelen goed en kon de verdere operationalisering van de digitaliseringsprojecten van start gaan.

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

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

Samen met de andere agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel werd in aansturing van het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering de cel Digitalisering opgericht. Voor de realisatie en implementatie van de werven werken de projectleiders van de cel Digitalisering nauw samen met Digitaal Vlaanderen en Business Owners van alle agentschappen. De 6 werven werden vertaald in een aantal projecten, waarbinnen in 2023 werd gewerkt aan de ontwikkeling van een aantal digitale producten voor de 3 agentschappen integratie en inburgering en het Huis van het Nederlands Brussel:

- **Allis inburgering en NT2:** een klantbeheer- en volgsysteem voor de dienstverlening inburgering en NT2 (go-live in najaar 2024)
- **Allis Samenleven:** een klantbeheer- en volgsysteem voor de dienstverlening taal en diversiteit (go-live voorlopig nog onduidelijk voor Atlas)
- **Datawarehouse:** een nieuw dataplatform om tegemoet te komen aan de databehoeften van de agentschappen/Huis en ABB (go-live voorlopig nog onduidelijk)
- **Aanbodplatform voor participatie-activiteiten en oefenkansen Nederlands:** [www.ikdoemee.be](http://www.ikdoemee.be). Live sinds najaar 2023.
- **Testplatform:** go-live in najaar 2024
- **Leerplatform Google for Education:** een digitale leeromgeving voor het aanbieden van lessen en vorming

---

## 10.2. OUTPUTGERICHT MANAGEMENT

Atlas wil evolueren naar een organisatie waarin **outputsturing centraal staat**: leidinggevenden die niet sturen op basis van input-instructies, procedures en oplossingen, maar wel op basis van problemen, doelstellingen en criteria tot oplossingen komen. Medewerkers krijgen dan de vrijheid om zelf acties te bepalen en in te vullen. Daardoor zullen ze hun eigen talenten, creativiteit en verantwoordelijkheidsgevoel beter inzetten en kunnen leidinggevenden meer focussen op de hoofdlijnen en doelstellingen. De leidinggevenden en leden van het managementteam van Atlas werden in 2022 getraind in de methodiek van outputgericht management. In 2023 werd verder gewerkt om deze methodiek toe te passen.