

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 311
van **AN MOERENHOUT**
datum: 23 februari 2018

aan **LIESBETH HOMANS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Inburgeringssector - Evaluatie hervorming

De minister kondigde eerder aan dat het Agentschap Integratie en Inburgering (AgII) een kwaliteitsbeleid ontwikkelt. Bovendien zouden er ook klantentevredenheidsmetingen komen.

Een evaluatie van de hervorming van de sector is gepland in de loop van 2018. Intussen verkeert het AgII in slecht weer als gevolg van de aanpak van de directie van de herstructurering.

1. Kan de minister een stand van zaken geven inzake de het kwaliteitsbeleid van het agentschap? Hoeveel staan de klantentevredenheidsmetingen? Wanneer kunnen rapporten verwacht worden?
2. Wanneer wordt dit jaar de evaluatie van het hervorming van de sector bekendgemaakt? Is dit volgens de oorspronkelijk vooropgestelde timing of wijzigt de timing gezien de actuele omstandigheden binnen het agentschap?

LIESBETH HOMANS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 311 van 23 februari 2018

VAN **AN MOERENHOUT**

1. Sinds april 2017 beschikt het Agentschap Integratie en Inburgering (AgII) over een gevalideerd kader voor kwaliteitszorg. Het kwaliteitsbeleid van het AgII is erop gericht om te leren, te innoveren en de werking voortdurend te verbeteren zodat:
 - De klanten de dienstverlening en producten positief evalueren;
 - Medewerkers graag voor het Agentschap Integratie en Inburgering werken en dat ook uitdragen;
 - Belanghebbenden de geboekte resultaten positief beoordelen;
 - De dienstverlening en producten een positieve impact hebben op de brede samenleving.

De afgelopen periode heeft het agentschap beleid uitgetekend op diverse domeinen, bijvoorbeeld het ICT-landschap, het huisvestingsbeleid, onthaalbeleid voor medewerkers, trajectbegeleiding anderstaligen en inburgeraars,... Ik verwijs hiervoor verder naar het jaarverslag.

Een eerste tevredenheidsanalyse gebeurde in het kader van de survey Samenleven in Diversiteit. De resultaten daarvan worden in mei 2018 voorgesteld.

2. Zoals aangegeven in het Regeerakkoord wordt de hervorming van de sector in de loop van 2018 geëvalueerd. De evaluatie zal afgerond zijn in 2019 en de resultaten zullen dan beschikbaar zijn.