

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 27
van **LIEVE MAES**
datum: 4 oktober 2018

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

Vlaams karakter Vlaamse Rand - Project 'Expat op pad'

Begin 2018 kondigde de minister 'Expat op pad' aan, een project dat een uniek onthaalbeleid zou installeren op maat van expats. Dat project werd uitgerold in de gemeenten Zaventem, Hoeilaart en Tervuren en wordt door hem ondersteund via impulssubsidies. Hij trok daarvoor ongeveer 60.000 euro uit. Via een meertalige website worden expats geïnformeerd over de mogelijkheden in de betrokken gemeenten.

We zijn nu een half jaar verder. Ik had graag een antwoord gekregen op volgende vragen.

1. Hoeveel bezoekers telde de website tot op vandaag? Kan de minister deze bezoeken opsplitsen per maand? Kan hij ze ook opsplitsen per site (Zaventem, Hoeilaart, Tervuren)?
2. Op welke manier werken de welkomteams? Hoeveel vragen hebben zij intussen gekregen van de expats?
3. Hoe monitort de minister het succes van dit project? Krijgt hij feedback van de expats over het succes of nut ervan?
4. Werden er doelstellingen geponeerd bij de start van dit project? Zo ja, wat waren die?
5. Is de minister tevreden met de tot op heden bereikte resultaten of overweegt hij bijstellingen ?

ANTWOORD

op vraag nr. 27 van 4 oktober 2018

van **LIEVE MAES**

1. Hieronder geef ik enkele gegevens over het gebruik van de website:

- De website is online sinds april 2018.
- Sindsdien zijn er 1.800 bezoekers geweest met een piek bij de lancering van de website in april.
- Dit was goed voor een totaal van bijna 12.000 paginaweergaven.
- 88% van de bezoekers is nieuw. 12% heeft al eerder de website bezocht.
- Bezoekers blijven gemiddeld 2 tot 3 minuten op de website.
- 78% van de gebruikers bezoekt de website vanuit België. Nadien volgen de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk, Brazilië en Nederland.
- Meer dan 40% van de bezoekers is Engelstalig, 24% is Franstalig.
- 55% is mannelijk, 45% vrouwelijk.
- 60% van de bezoekers is tussen 18 en 34 jaar oud.
- De grote meerderheid van de bezoekers zoeken informatie over Tervuren, gevolgd door Hoeilaart en tot slot Zaventem.
- De meest populaire items zijn:
 - Nederlands leren;
 - Vrije Tijd;
 - Welkom nieuwe inwoner;
 - Het Welkomteam;
 - Lokale verkiezingen 2018;
 - Afval.
- Momenteel telt de website een gemiddelde van 240 bezoekers per maand.

2. De welkomteams bestaan ofwel uit vrijwilligers die zelf ooit als expat in België zijn toegekomen, ofwel uit mensen die een sterke interesse hebben in het contact met nieuwkomers.

De hulpvraag komt altijd vanuit de expat zelf. De teams stemmen de begeleiding van de expat af op de taal en de hulpvraag.

Uit het project blijkt dat de groep expats een moeilijk te bereiken doelgroep is. Deze groep is heel zelfredzaam. De methodiek van 'toeleiders' blijkt heel succesvol bij laaggeschoolde en hulpbehoevende mensen, maar niet bij de expats. Dit zien we aan het geringe aantal hulpvragen dat wij tot op heden ontvingen.

3. Het eerste deel van het project bestond erin de doelgroep beter te leren kennen en op die manier de noden in kaart te brengen. Het resultaat van dit onderzoek hebben wij vertaald in het onthaalplatform van 'Expat op pad'.

Voor wij de website officieel lanceerden, hebben wij een aantal expats bevraagd over de gebruiksvriendelijkheid van de website. De opmerkingen die toen naar boven zijn gekomen, zullen wij zeker in het eindrapport opnemen. In de fase waar wij ons nu in bevinden, proberen wij de website zo goed mogelijk kenbaar te maken bij de doelgroep.

Het aantal bezoekers op de website zal in de komende maanden een goed beeld kunnen geven van het succes.

Intussen hebben wij ook opgemerkt dat de expats voornamelijk willen verder geholpen worden in het Engels. Aan deze vraag kunnen wij door de taalwetgeving niet voldoen.

Ook kregen wij de opmerking dat het gebruik van social media het succes zou kunnen vergroten, maar ook hier moeten wij met een aantal factoren rekening houden. Enerzijds is er de taalwetgeving. Anderzijds ontbreekt de nodige mankracht met voldoende expertise in communicatie en affiniteit met de doelgroep.

4. Dit waren de doelstellingen van het project:
 - 1) expats bereiken om hun noden te inventariseren en de lokale betrokkenheid te verhogen (participatie);
 - 2) expats informeren over het bestaand aanbod aan de hand van de website expat-op-pad.be (promotie van de website);
 - 3) expats ondersteunen door de inschakeling van vrijwillige welkomteams (promotie van de welkomteams).
5. Het project is om verschillende redenen tot nu wat moeizaam verlopen. Die redenen zijn enerzijds technisch van aard en hebben te maken met de website. Anderzijds is de inzet van personeel vanuit de deelnemende gemeenten niet optimaal. Om het project toch op een goede manier te kunnen afronden, overweeg ik een kleine verlenging van het project toe te staan. Deze verlenging heeft geen financiële implicaties.