



ACTIVITEITENVERSLAG

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS,
VOLWASSENENONDERWIJS &
STUDIETOELAGEN

2015



Vlaanderen
is onderwijs & vorming

Inhoudstafel

Woord vooraf

1

Algemene situering van AHOVOS

- 8 | 1.1 Samenstelling van het agentschap
- 10 | 1.2 Beheersovereenkomst 2011-2015
- 12 | 1.3 Coöperatieve samenwerking binnen het beleidsdomein
- 13 | 1.4 Coöperatieve samenwerking buiten het beleidsdomein

2

AHOVOS levert een optimale dienstverlening aan zijn klanten

- 16 | 2.1 Dienstverlening aan het personeel
 - 18 | 2.1.1 Hoger onderwijs
 - 20 | 2.1.2 Volwassenenonderwijs
- 22 | 2.2 Dienstverlening aan de instellingen
 - 22 | 2.2.1 Hoger onderwijs
 - 24 | 2.2.2 Volwassenenonderwijs
- 28 | 2.3 Dienstverlening aan de burger
 - 28 | 2.3.1 Premiebetaling aan cursisten in diplomatrajecten
 - 28 | 2.3.2 Toekenning van school- en studietoelagen

3

AHOVOS werkt mee aan de realisatie van het beleid

- 34 | 3.1 AHOVOS vertaalt het bestaande en nieuwe beleid naar de klanten
 - 34 | 3.1.1 Communicatie naar de sector hoger onderwijs
 - 35 | 3.1.2 Communicatie naar de sector volwassenenonderwijs
 - 36 | 3.1.3 Communicatie over school- en studietoelagen
- 38 | 3.2 AHOVOS werkt mee aan het beleid rond taalpromotie en de huizen van het Nederlands
 - 38 | 3.2.1 De structurele verankering van het taalpromotiebeleid binnen de huizen van het Nederlands voorbereiden en realiseren
 - 38 | 3.2.2 Meewerken aan een voorstel tot nieuw financieringsmodel voor de huizen van het Nederlands
 - 38 | 3.2.3 Meewerken aan het beleidsproject 'Stimuleren van Nederlands als tweede taal'



4 AHOVOS optimaliseert zijn dienstverlening

- 42** 4.1 Hoger onderwijs
 - 42** 4.1.1 Aanpassingen aan de Databank Hoger Onderwijs
 - 42** 4.1.2 Ontwikkeling en implementatie Datawarehouse Hoger Onderwijs
 - 44** 4.1.3 Dataloop
 - 44** 4.1.4 Gegevensuitwisseling met DUO
- 46** 4.2 Volwassenenonderwijs
 - 46** 4.2.1 Implementatie van een nieuw datamodel voor de sector volwassenenonderwijs
 - 47** 4.2.2 Afstemming van het datamodel voor het volwassenenonderwijs met de Kruispuntbank Inburgering voor een optimale dienstverlening aan cursisten NT2
 - 47** 4.2.3 Verdere uitbouw van de website Wordwatjewil.be
 - 47** 4.2.4 Datawarehouse DAVINCI
- 48** 4.3 Studietoelagen
 - 48** 4.3.1 Verder werken aan de automatische toekenning van de school- en studietoelagen
 - 49** 4.3.2 Verder werken aan de automatisering van de ontsluiting van de gegevens

5 AHOVOS werkt aan strategische projecten

- 52** | 5.1 Automatische toekenning van school- en studietoelagen

6 Personeel en financiën van AHOVOS

- 56** | 6.1 Personeel
- 57** | 6.2 Werking
- 58** | 6.3 Eigen werkingsmiddelen
- 59** | 6.4 Beleidskredieten

7 Organisatiebeheersing AHOVOS

- 62** | 7.1 Organisatiebeheersing
- 64** | 7.2 Anders Werken

Woord vooraf

Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen is toe aan zijn achtste activiteitenverslag, het vierde en laatste verslag dat betrekking heeft op de beheersovereenkomst voor de periode 2011-2015.

Dit verslag volgt dezelfde logica als het verslag voor het werkjaar 2013. Ook nu krijgt u gebundelde informatie, die enerzijds gelinkt is aan de opdrachten en doelstellingen in de beheersovereenkomst en anderzijds aan het ondernemingsplan en de jaarrapportering.

De klemtoon ligt op de belangrijkste activiteiten en projecten en op de behaalde resultaten in 2014. Hoe werkt AHOVOS aan de verbetering van zijn dienstverlening aan personeelsleden in het hoger onderwijs en het volwassenenonderwijs, en aan de burger? Met welke personeelsformatie en met welke financiële middelen hebben we deze resultaten behaald? Hoe heeft AHOVOS in 2014 werk gemaakt van nieuw beleid zoals o.a. Het Nieuwe Werken?

Bijkomende informatie leest u op de website van AHOVOS. U vindt er meer uitleg over onze missie en visie en gedetailleerde informatie over alle aspecten van de drie afdelingen - Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen.

Dit verslag is online beschikbaar op de website van vlaanderen.be onder de rubriek Publicaties.

Ann Verhaegen
Waarnemend Administrateur-generaal



1

Algemene

situering

van

AHOVOS



1.1 Samenstelling van het agentschap



Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS) verzorgt sinds zijn oprichting op 1 april 2006 de dienstverlening aan het personeel, de instellingen, de studenten en de cursisten uit het hoger onderwijs en het volwassenenonderwijs en betaalt school- en studietoelagen uit.

AHOVOS wil zijn klanten de best mogelijke dienstverlening bieden. Die klanten zijn de instellingen voor hoger onderwijs en voor volwassenenonderwijs, de personeelsleden van die instellingen en de deelnemers aan dat onderwijs (cursisten, studenten, leerlingen en ouders).

AHOVOS bestaat uit 3 afdelingen: Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen.

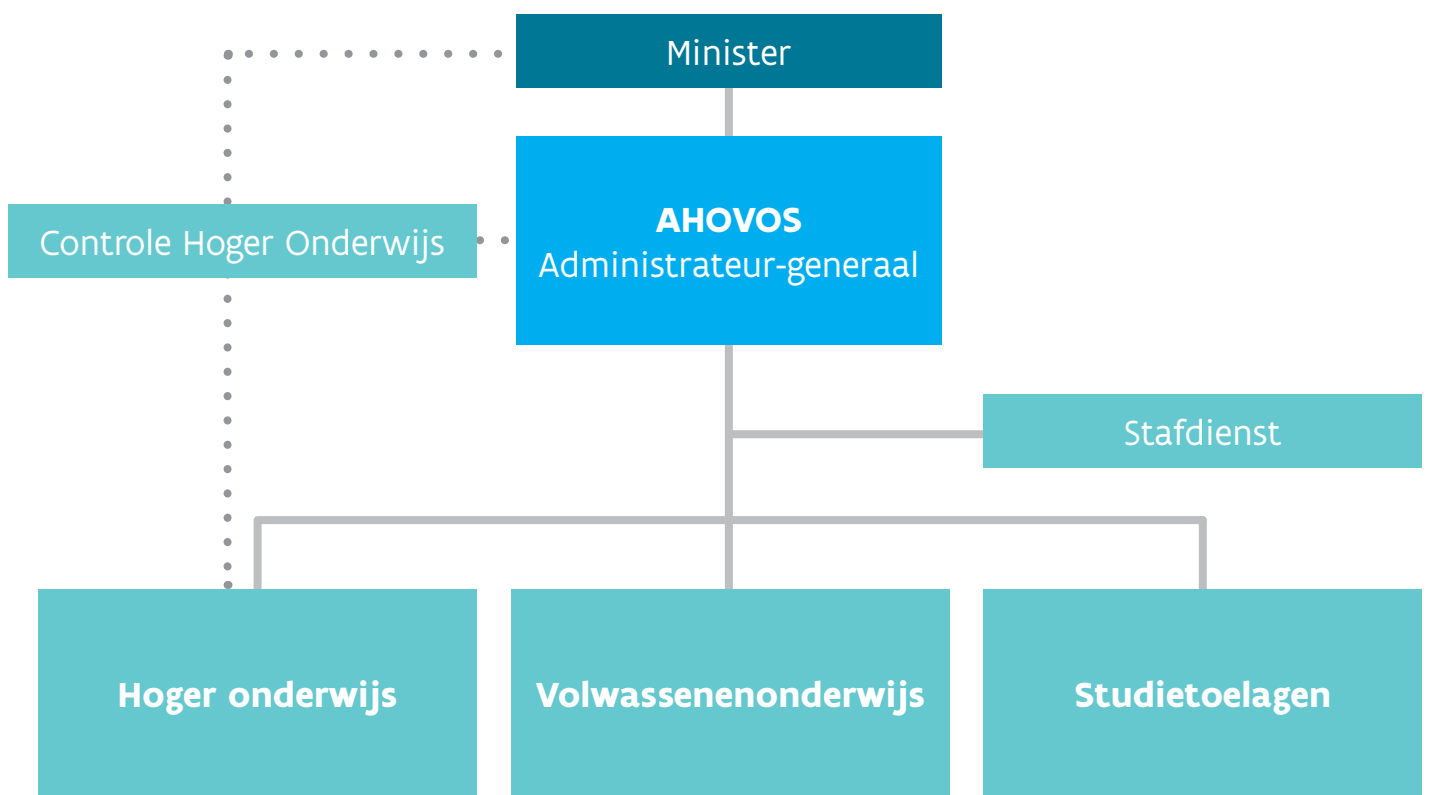
De afdeling **Hoger Onderwijs** is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid inzake hoger onderwijs. De afdeling zorgt onder meer voor de subsidiëring/financiering van de hogescholen en de universiteiten en voor de uitbetaling van de salarissen van het personeel van de hogescholen. Daarnaast verzorgt de afdeling het secretariaat van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen.

De afdeling **Volwassenenonderwijs** staat in voor de uitvoering van het beleid voor het personeel en de instellingen uit de sector volwassenenon-

derwijs. Dat omvat onder meer de subsidiëring/financiering van de instellingen, de betaling van de lonen, het beheer van de administratieve en geldelijke loopbaan van het onderwijzend personeel, de controle op de toegekende omkadering en het beheer van de uitvoering van de wetgeving voor de centra voor volwassenenonderwijs (CVO) en de centra voor basiseducatie (CBE). Het toekennen en de controle van de subsidies aan de Huizen van het Nederlands (HvN).

De afdeling **Studietoelagen** kent school- en studietoelagen toe aan leerlingen uit het kleuter-, lager en secundair onderwijs en aan de studenten uit het hoger onderwijs. De afdeling zorgt ook voor de opvolging en toekenning van de dossiers inzake studentenvoorzieningen.

Binnen AHOVOS is er een dienstverleningspakket met een meer autonoom statuut, nl. de controle van het hoger onderwijs. Die controle gebeurt door de **commissarissen van de Vlaamse Regering**. Hun takenpakket wordt opgesomd in de Codex Hoger Onderwijs van 20 december 2013. De commissarissen waken erover dat de hogeschool- en universiteitsbesturen geen beslissingen nemen die strijdig zijn met de wet of de decreten of die het financieel evenwicht van de instellingen in gevaar zouden brengen. De afdeling Hoger Onderwijs ondersteunt de commissarissen van de Vlaamse Regering en hun commissariaten.



1.2

Beheersovereenkomst 2011-2015



Op 11 februari 2011 keurde de Vlaamse Regering de tweede beheersovereenkomst van AHOVOS goed. Die beheersovereenkomst geldt voor de periode 1 januari 2011 tot en met 31 december 2015.

De beheersovereenkomst omvat drie clusters van strategische en operationele doelstellingen die voortvloeien uit de missie en de taakstelling van AHOVOS zoals geformuleerd in het oprichtingsbesluit van het agentschap (Besluit van de Vlaamse Regering van 2 september 2005).

Cluster 1: Een optimale dienstverlening bieden aan de klanten van AHOVOS

De eerste cluster bevat 6 strategische doelstellingen en 22 operationele doelstellingen. De dienstverlening aan de klanten van AHOVOS komt aan bod in elke doelstelling. Het gaat om:

- de betaling van de salarissen van de personeelsleden;
- de toekenning van financiële middelen aan de instellingen voor hoger onderwijs en volwassenenonderwijs;
- de uitkering van premies aan cursisten;
- de subsidiëring van de huizen van het Nederlands;
- de betaling van school- en studietoelagen.

Cluster 2: Meewerken aan de realisatie van het beleid

De beheersovereenkomst vermeldt de relevante beleidsdocumenten en beleidsdoelstellingen uit de beleidsnota Onderwijs 2009-2014 en de beleidsnota van de minister bevoegd voor Inburgering.

Deze strategische beleidsdoelstellingen uit de beleidsnota van de minister van Onderwijs zijn in het bijzonder van toepassing voor AHOVOS:

- open, veelzijdige en sterke persoonlijkheden vormen;
- kansen geven aan elk talent;
- het leren van het Nederlands en vreemde talen stimuleren om mee te doen in de geglobaliseerde samenleving;
- leerlingen voorbereiden op een succesvolle start in de samenleving;
- de leraar erkennen als sleutelfiguur in de vorming van open, veelzijdige en sterke persoonlijkheden;
- de maatschappelijke verwevenheid van onderwijs met lokale, regionale en internationale netwerken versterken;
- ervoor zorgen dat elke onderwijsinstelling topkwaliteit kan bieden.



Uit de beleidsnota van de minister bevoegd voor Inburgering zijn de volgende strategische beleidsdoelstellingen relevant voor het agentschap:

- meer mensen leren en spreken Nederlands;
- het leren van Nederlands stimuleren om mensen meer kansen te geven in onze samenleving;
- een actief taalpromotiebeleid ondersteunt het inburgerings- en integratiebeleid.

Cluster 2 vertaalt deze beleidsdoelstellingen naar strategische en operationele doelstellingen voor AHOVOS, met als doel: meewerken aan de realisatie van het beleid.

Cluster 3: Optimalisering van de dienstverlening

De derde cluster omvat 2 strategische doelstellingen en 8 operationele doelstellingen waarbij optimalisering van de dienstverlening centraal staat.

AHOVOS stelt elk jaar een ondernemingsplan op. Dat somt de jaardoelstellingen op die moeten bijdragen aan de realisatie van de strategische en operationele doelstellingen uit de beheersovereenkomst. Eind april 2014 ondertekenden Geert Bourgeois, Vlaams minister bevoegd voor Inburgering, en Pascal Smet, Vlaams minister bevoegd voor Onderwijs, het ondernemingsplan 2014.

In de volgende hoofdstukken verneemt u hoe AHOVOS deze doelstellingen in 2014 heeft ingevuld.

1.3

Coöperatieve samenwerking binnen het beleidsdomein

De leidend ambtenaar van AHOVOS maakt deel uit van het managementcomité van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het managementcomité beoogt de netwerking tussen de managers van het beleidsdomein en de integratie en de coördinatie van de beleidsondersteuning. Het managementcomité maakt afspraken over operationele aangelegenheden zoals de ICT-organisatie, de apparaatskredieten en het facilitair management binnen het Consciencegebouw.

Driewekelijks is er bilateraal overleg tussen de kabinetschef en de administrateur-generaal. Tijdens dit informele overleg komen actuele dossiers aan bod.

AHOVOS neemt ook deel aan het strategisch overleg in de beleidsraad. De beleidsraad is het forum waarop het politieke en administratieve niveau debatten voeren die mee leiden tot de beleidsbepaling. In de beleidsraad voert de functioneel bevoegde minister in een open dialoog direct overleg met alle topmanagers van het beleidsdomein waarvoor de minister bevoegd is.



1.4

Coöperatieve samenwerking buiten het beleidsdomein

Het beleidsdomein neemt meermaals per jaar deel aan gezamenlijke managementcomités met het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE) en met het beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media (CJSM). In 2014 vonden 5 gezamenlijke managementcomités met WSE plaats en 4 met CJSM.

A city street at night with tall buildings and light trails from traffic. The buildings are illuminated from within, and the street is filled with light trails from cars and streetlights. A large yellow number '2' is overlaid on the left side of the image.

2

AHOVOS levert

een optimale

dienstverlening

aan zijn klanten



2.1

Dienstverlening aan het personeel

AHOVOS zorgt voor de uitbetaling van de salarissen van het personeel van het hoger onderwijs, het volwassenenonderwijs en de basiseducatie. Hiervoor heeft AHOVOS drie grote dienstverleningspakketten:

- De betaling aan de personeelsleden van de hogescholen, de centra voor volwassenenonderwijs (CVO) en de centra voor basiseducatie (CBE) (geldelijk dossier).
- Het beheer van het administratief dossier van de personeelsleden van de hogescholen (loopbaanfiche, pensioendossier, ondersteuning bij de berekening van het ziekteverlof ...), de centra voor volwassenenonderwijs (loopbaanfiche, pensioendossier, vaste benoeming, berekening ziekteverlof ...) en basiseducatie (loopbaanfiche, verlofstelsels ...)
- Het elektronisch personeelsdossier (EPD) en de communicatie met de instellingen.


AHOVOS is verantwoordelijk voor de uitbetaling van de salarissen van de statutaire personeelsleden van de hogescholen. Dat zijn de leden van het onderwijzend personeel (met inbegrip van de gastprofessoren voor wie de hogescholen de betaling door AHOVOS vragen) en de leden van het administratief en technisch personeel, voor zover zij ten laste van de werkingsuitkeringen van de hogeschool worden bezoldigd. In 2013 werd de integratie van de academische hogeschoolopleidingen in de universiteiten voorbereid en geïmplementeerd. In het salarissysteem vertaalde zich dit in herkenningcodes voor het integratiekader, het niet-toewijsbare personeel en de Schools of Arts. In 2013 werden voor de Universiteit Hasselt al betalingen uitgevoerd voor het integratiekader. De Vrije Universiteit Brussel en Universiteit Antwerpen

volgden op 1/1/2014. De Katholieke Universiteit Leuven en de Universiteit Gent staan zelf in voor de betaling van dit personeel.

Het in betaling stellen van de salarissen gebeurt in opdracht van en onder de verantwoordelijkheid van de hogescholen (het financieringssysteem voor het hoger onderwijs heeft als gevolg dat de instellingen autonoom beslissen over de aanwending van hun middelen, dus ook over de personeelsformatie/universiteiten (integratiekader). Dat betekent dat de sector verantwoordelijk is voor de registratie van de gegevens en het proces initieert. Dat gebeurt via het elektronisch personeelsdossier (EPD). Na de verwerking en controle van de registratie door AHOVOS worden de gegevens binnengetrokken in de loonketting. De loonketting is een aaneenschakeling van processtappen die doorlopen moeten worden om de betaling van de salarissen te garanderen.

De personeelsleden van de CVO en de CBE worden betaald door AHOVOS volgens het principe van het derde-betalerssysteem. Het gaat om statutairen, contractuelen of tijdelijken, voor zover zij door het derde-betalerssysteem bezoldigd worden.

De centra geven de aanstellingsopdrachten door. Na controle van de gegevens op onder meer de regelgeving zet AHOVOS de opdrachten om in correcte en tijdige betalingsopdrachten. De aanstellingsgegevens worden verwerkt in het administratieve dossier. De informatieoverdracht van de aanstellingsopdrachten voor alle CVO's gebeurt via het systeem van het EPD. De informatieoverdracht van de aanstellingsopdrachten voor de CBE's verloopt nog op basis van documenten.



AHOVOS werkte in 2014 samen met de andere betrokken partners binnen het beleidsdomein Onderwijs en Vorming, mee aan de verbetering van de huidige systemen die gebruikt worden voor de verwerking van personeelsdossiers en de uitvoering van salarisbetalingen.

Vernieuwbouw salarissysteem

Het salarissysteem voor uitbetaling van de personeelsleden van het onderwijs (basis-, secundair, hoger en volwassenenonderwijs) wordt beheerd door het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi). AgODi biedt de nodige dienstverlening aan AHOVOS, zodat AHOVOS in staat is om de personeelsleden van de hogescholen, CVO's en CBE's uit te betalen. Om de bedrijfszekerheid te kunnen blijven garanderen en efficiëntere kwaliteitscontroles toe te kunnen laten, is het huidige salarissysteem aan modernisering toe. In 2009 volgde na een audit door Ernst & Young de aanbeveling om geleidelijk de oudste delen van het salarissysteem te vernieuwen. AgODi en AHOVOS beseffen ten volle hoe belangrijk een goed IT-systeem is om de behandeling van de personeelsdossiers en de uitbetaling van de onderwijssalarissen snel en correct te laten verlopen en investeren dan ook sterk in dit systeem.

Vanaf 2014 wordt het nieuwe systeem gefaseerd in productie gesteld. Als beheerder van het systeem coördineert en volgt AgODi het volledige project van de vernieuwbouw van het salarissysteem op. AgODi stuurt het project aan, AHOVOS werkt hier intensief aan mee.

De vernieuwing van het salarissysteem situeert zich op 3 domeinen: gegevensverzameling, salarisberekening en output. Elk domein krijgt een gefaseerde aanpak.

Het eerste deel van het vernieuwde salarissysteem, de gegevensverzameling, is in 2013 in productie gegaan. Dat is eigenlijk de basis van het nieuwe systeem, waar de nieuwe salarisberekening en de nieuwe output (rekeninguittreksels, listings, interfaces) op gebaseerd zullen worden. In 2014 werd in de werkgroep rekenregels de verdere analyse, input en testen gedaan voor de nieuwe salarisberekening. Dit hield onder andere het dubbeldraaien in waarbij de berekening van het oude systeem en de berekening op basis van het nieuwe systeem met elkaar vergeleken werden. In het verlengde van deze projectgroep werd in 2014 gewerkt rond het schuldenbeheer. Dit zal leiden tot een vernieuwde manier van de afhandeling van schulden en terugvorderingen. Op 1 januari 2015 is zowel de vernieuwde salarisberekening als het vernieuwde schuldenbeheer succesvol in productie gegaan. In het komende jaar zal de focus volledig liggen op de output.

Voor de medewerkers die personeelsdossiers behandelen, is een ander zichtbaar aspect van de vernieuwing de toepassing RAB (raadpleging betalingsgegevens) die verder geoptimaliseerd werd: tonen van tussenresultaten en een geoptimaliseerde layout van de rapporten. AHOVOS heeft hierbij actief zijn medewerking verleend.

Capelo

Capelo staat voor Carrière Publique Electronique – Elektronische Loopbaan Overheid.

Op grond van de algemene verplichte aangifte is de werkgever verplicht om voor elk personeelslid dat in dienst is op 1 januari 2011 een elektronisch attest op te maken vóór 1 januari 2016. De werkgever moet ook een vervroegd verplicht elektronisch attest 'historische gegevens' opmaken en valideren voor de pensioenaanvragen die ingaan na 31 december 2012. Als werkgever wordt beschouwd de werkgever die de aangifte sociale zekerheid (DMFA) doet op 1 januari 2011.

Met dit initiatief wil de PDOS (Pensioendienst voor de Overheidssector) volgende punten realiseren:

- een databank aanleggen met de loopbaangegevens van de personeelsleden (vast en contractueel) uit de overheidssector;
- tegemoetkomen aan de bepaling van het Generatiepact dat elke werknemer in de loop van het jaar waarin hij 55 wordt, een pensioenraming en een loopbaanoverzicht ontvangt.

Om het project in goede banen te leiden is een projectgroep opgericht die instaat voor de inhoudelijke aspecten en de analyse van de behoeften om over te kunnen gaan tot een automatische aanlevering van de gevraagde gegevens. Zolang deze 'batchverwerking' niet actief was, gebeurde de invoering van de gegevens op de website van de Capelo-toepassing manueel. In najaar 2014 is deze batchverwerking in productie gegaan wat tot gevolg had dat tegen eind 2014 bijna alle attesten elektronisch aangeleverd werden bij PDOS. AHOVOS heeft in 2014 wekelijks deelgenomen aan de projectgroep die verantwoordelijk is om deze batchverwerking in productie te stellen, en heeft zijn bijdrage geleverd aan het testen van de toepassing. In de loop van 2014 leverden de hogescholen de benodigde diplomagegevens aan om op te

laden in de batch.

Eenzijds hebben de dossierbehandelaars veel voorbereidende handelingen moeten uitvoeren (bijvoorbeeld verwerken van andere openbare diensten), anderzijds is er nog heel wat nazorg nodig voor ongeveer 20% van de dossiers waarbij nog manuele ingrepen nodig zijn. Deze worden aangeboden via agendapunten feedback capelo. Deze zullen in de loop van 2015 verder afgehandeld worden.

In 2014 werden er voor AHOVOS 1908 feedbackpunten Capelo gecreëerd via workflow, waarvan 807 werden afgehandeld.

Er worden ook veel vragen behandeld van andere overheden die vragen om attesten aan te maken van personeelsleden die vroeger in het onderwijs gestaan hebben maar waarvoor zij een aangifte moeten doen als werkgever op 1.1.2011.

In het verlengde daarvan werkt het agentschap ook actief mee aan de projectgroep rond de optimalisatie van de DMFA-aangifte voor de Capelo-aspecten in deze aangifte.

2.1.1 Hoger onderwijs

De tabellen 1 en 2 bieden een overzicht van het totale aantal budgettaire fulltime-equivalenten en het aantal effectieve personen die ten laste van de werkingsenveloppe van de hogescholen betaald worden.

De hogescholen kunnen ook contractueel buiten de personeelsformatie personeelsleden tewerkstellen. Ze betalen die personeelsleden zelf ten laste van de eigen middelen. Deze personeelsleden zijn niet opgenomen in deze cijfers.

In januari 2014 heeft AHOVOS 11.142 personeelsleden van de hogescholen betaald.

Tabel 1: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2014)*

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	4.069	2.527	6.596
Andere personeelscategorieën*	1.460	587	2.047
Totaal	5.529	3.114	8.643

* Administratief personeel en het meester-, vak- en dienstpersoneel

Tabel 2: Aantal personen (januari 2013)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	4.773	4.012	8.785
Andere personeelscategorieën*	1.682	675	2.357
Totaal	6.445	4.687	11.142

* Administratief personeel en het meester-, vak- en dienstpersoneel

AHOVOS moet het salaris van dit personeel tijdig en correct betalen en engageerde zich in 2014 om minstens 99,90% van de betalingen tijdig en minstens 85% van de betalingen correct uit te voeren. In 2014 werden voor de sector hoger onderwijs 150.944 betalingen uitgevoerd. Al deze betalingen werden tijdig (100%) en voor 99,99% correct uitgevoerd.

Om te controleren of alle betalingen tijdig uitgevoerd zijn, vertrekt AHOVOS van een overzicht van stamboeknummers van personeelsleden voor wie in het EPD wel een opdracht staat, maar voor wie in de betreffende maand geen enkele betaling gebeurd is (ook niet binnen een ander onderwijsniveau). Er wordt dan nagekeken of de niet-betaling correct is. Als blijkt dat er onterecht geen betaling gebeurde, betaalt AHOVOS een

voorschot en geldt deze betaling als tijdig. Als het agentschap om de een of andere reden geen voorschot of niet tijdig een voorschot kan betalen, wordt de fout opgenomen in de cijfers van niet-tijdigheid. De betaling wordt uiteraard de maand nadien rechtgezet.

Elke maand is er steekproefsgewijs een controle van de proefbetalingen om na te gaan of de betalingen correct zouden verlopen. Telkens zitten er enkele hogescholen/universiteiten (integratiekader) in de steekproef. Deze controle dient voornamelijk om na te gaan of er geen systematische fouten in het proces zitten. Fouten die door deze controle aan het licht komen, worden onmiddellijk rechtgezet. De proefbetalingen tonen aan dat 99,99% van de betalingen correct gebeurt.

2.1.2 Volwassenenonderwijs

Tabel 3 en 4 geven een overzicht van het totale aantal budgettaire fulltime-equivalenten en het aantal effectieve personen dat in het volwassenenonderwijs werkt. Er wordt een opdeling gemaakt tussen de personeelsleden van de basiseducatie, het secundair volwassenenonderwijs en het hoger beroepsonderwijs en de specifieke lerarenopleiding.

AHOVOS engageerde zich om in 2014 95% van de salarissen van het personeel van de CVO en de CBE tijdig te betalen. Het percentage werd voorzichtigheidshalve op 95% gehouden voor de verdere uitrol van de nieuwe personeelsregelgeving in het volwassenenonderwijs. Het streefdoel blijft wel om maximaal alle salarissen aan het einde van de maand tijdig in betaling te stellen. AHOVOS heeft dat doel ook bereikt voor de 144.178 betalingen die het voor de sector in 2014 heeft uitgevoerd.

Voor de sector volwassenenonderwijs gebeurt er naast de steekproefsgewijze controle op de proefbetaling ook nog een tweeledige controle op de individuele dossiers. Per maand worden er een aantal dossiers gecontroleerd op een aantal kwalitatieve criteria zoals anciënniteit, dienstonderbrekingen salarisschaal. Dit ten behoeve van het correct beheer van het administratieve luik van de dossiers. Daarnaast wordt het geldelijk beheer van dossiers gecontroleerd op een aantal financiële criteria.

AHOVOS had als doelstelling om in 80% van de dossiers geen fouten te maken voor de kwalitatieve criteria en om in 90% van de dossiers geen fouten te maken met financiële implicaties. Ook deze doelstelling werd ruimschoots gehaald: in 82,6% van de dossiers waren alle kwalitatieve criteria correct en in geen enkel van de gecontroleerde dossiers werd een fout met een financiële implicatie vastgesteld.

Basiseducatie

Tabel 3: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2014)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	/	644	644
Andere personeelscategorieën*	/	63	63
Totaal	/	707	707
t.o.v. 2013		+2,12%	+2,12%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2013-2014

* Ondersteunend personeel

Tabel 4: Aantal personen (januari 2014)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	/	865	865
Andere personeelscategorieën*	/	85	85
Totaal	/	950	950
t.o.v. 2013		+3,94%	+3,94%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2013-2014

* Ondersteunend personeel

Secundair volwassenenonderwijs

Tabel 5: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2014)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	2.840	1.549	4.389
Andere personeelscategorieën*	395	199	594
Totaal	3.235	1.748	4.983
t.o.v. 2012	+0,03%	+3,80%	+1,32%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2013-2014

* Ondersteunend personeel en het meester-, vak- en dienstpersoneel

Tabel 6: Aantal personen (januari 2012)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	3.487	2.327	5.814
Andere personeelscategorieën*	457	240	697
Totaal	3.944	2.567	6.511
t.o.v. 2013	+1,2%	+1,87%	+1,46%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2013-2014

* Ondersteunend personeel en het meester-, vak- en dienstpersoneel

Hoger beroepsonderwijs

Tabel 7: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2013)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	460	285	745
Andere personeelscategorieën*	31	15	46
Totaal	491	300	791
t.o.v. 2013	-1,4%	+4,17%	+0,64%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2013-2014

* Ondersteunend personeel en het meester-, vak- en dienstpersoneel

Tabel 8: Aantal personen (januari 2013)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	589	605	1.194
Andere personeelscategorieën*	34	17	51
Totaal	623	622	1.245
t.o.v. 2013	+1,80%	-4,16%	-1,27%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2013-2014

* Ondersteunend personeel en het meester-, vak- en dienstpersoneel

2.2 Dienstverlening aan de instellingen



AHOVOS staat garant voor een kwaliteitsvolle financiële dienstverlening aan de hogescholen, universiteiten, CVO, CBE en ondersteunende instellingen uit deze sectoren.

Die dienstverlening bestaat uit de financiering van de instellingen en uit informatieverstrekking. De term financiering is een ruim begrip, dat zowel de toekenning van de omkadering als de werkelijke toekenning van middelen omvat.

2.2.1 Hoger onderwijs

AHOVOS zorgt voor de correcte en tijdige berekening en betaling van de financiële middelen waarop de hogescholen en universiteiten conform het financieringsdecreet hoger onderwijs recht hebben. Ook de financiering van andere instellingen voor hoger onderwijs gebeurt door het agentschap. In 2014 werd ruim 1,6 miljard euro uitbetaald aan de hogescholen, universiteiten en verschillende andere instellingen.

Berekening werkingsmiddelen hogescholen en universiteiten

Op basis van het financieringsdecreet hoger onderwijs (Codex hoger onderwijs: deel 3) worden jaarlijks de werkingsmiddelen per instelling berekend. De instellingen registreren onderwijsdata zoals opgenomen, verworven studiepunten en diploma's in de Databank Hoger Onderwijs (DHO). Die data worden door een java-applicatie (de financieringsmotor), omgezet in financierbare gegevens. Op basis hiervan worden de werkingsmiddelen berekend. In de loop van het jaar bezorgt AHOVOS aan de instellingen verschillende tussentijdse ramingen van de werkingsmiddelen.

In 2014 gebeurde dat een eerste keer op 19 juni. Zo krijgen de instellingen de kans om tijdig opmerkingen te maken of vragen te stellen.

Om de kwaliteit van de data in de financieringsmotor te verhogen, zijn er enkele controlemomenten voorzien. Een eerste hiervan is het wekelijkse monitoringoverleg. De tijdigheid, correctheid en volledigheid van de registraties in DHO worden daar opgevolgd. Naast de monitoring wordt aan de instellingen ook gevraagd om de DHO-gegevens te valideren, i.e. bevestigen dat de registraties correct en volledig zijn. Dit gebeurt tijdens de validatieprocedure. Meer hierover in het onderdeel: "AHOVOS optimaliseert zijn dienstverlening".

Wanneer de data in DHO een eindverificatie hebben ondergaan staan ze klaar om te worden overgezet naar de financieringsmotor. De cijfers die deze applicatie geproduceerd heeft, worden vergeleken met twee andere databronnen, nl. de cijfers die de motor de vorige jaren opleverde en de cijfers zoals ze in het Datawarehouse Hoger Onderwijs zitten. Er wordt nagegaan of er significante verschillen terug te vinden zijn per studiegebied en dat binnen elke instelling. Dankzij deze werkwijze is AHOVOS er al een aantal keer in geslaagd afwijkingen tijdig te detecteren en op te lossen, zodat de berekening van de werkingsmiddelen tijdig en correct kon gebeuren.

Naast de automatisatie vergt de financieringsberekening ook heel wat manueel werk. Dit is het gevolg van de soms complexe historiek en bepaalde structuurwijzigingen. Hierdoor is deze berekening eerder foutgevoelig. Alle berekeningen worden dan ook exhaustief en transparant ter beschikking gesteld van de betrokken partijen.



Tabel 9: Middelen uitbetaald door afdeling Hoger Onderwijs in 2014

Instellingen voor Hoger Onderwijs	
Werkingsmiddelen	1.424.612.095,84
Praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek	16.307.195,41
Onroerende investeringen universitair onderwijs	28.640.000,00
Aanmoedigingsfondsen	6.595.000,00
Sociale voorzieningen	46.965.182,61
Sectoraal vormingsfonds	899.000,00
Brusselmiddelen	9.766.000,00
Specifieke lerarenopleiding	6.544.687,19
Subsidies zeevaartschool	4.712.000,00
Aanvullende onderzoeksmiddelen	45.996.670,92
Bijdrage werkgeversbijdrage universiteiten	25.638.000,00
Evangelische en Protestantse faculteit	885.000,00
Vlaamse vereniging voor studenten	199.000,00
Studiecentra Open Hoger Onderwijs	636.000,00
Toelage associaties	550.915,00
IOB, IES, ITG en IJOS	15.084.000
Totaal	1.634.030.746,97

Tijdige en correcte uitbetaling van de middelen

Naast de berekening van de werkingsmiddelen staat AHOVOS in voor een tijdige en correcte toekenning van de financiële middelen aan de hogescholen en universiteiten en aan enkele andere instellingen voor hoger onderwijs.

Voor 2014 moest 97% van de financiële middelen tijdig betaald zijn. Bij een niet-tijdige betaling kan de uitbetaling van de salarissen van het personeel in het hoger onderwijs immers in gevaar komen. Bovendien moet minstens 90% van de financiële

middelen correct toegekend worden, aangezien niet-correcte betalingen al snel tot ernstige liquiditeitsproblemen binnen de instellingen kunnen leiden.

In 2014 is alles correct betaald. Qua tijdigheid traden er geen ernstige problemen op.

Begrotingen en jaarrekeningen

Binnen AHOVOS is er een dienstverleningspakket met een bijzonder statuut, nl. de controle van het hoger onderwijs door de commissarissen van de

Vlaamse Regering.

Hun opdrachten bestaan o.a. uit:

- de controle op de wettelijkheid en de regelmatigheid van alle ontvangsten en uitgaven;
- de controle van de rekeningen en financiële staten van de hogeschool en de bewaking van het financiële evenwicht ervan;
- een raadgevende stem in beslissingsorganen ...

Een regeringscommissaris kan echter niet oordelen over de opportuniteit van beleidsbeslissingen van een hogeschool- of universiteitsbestuur.

Elk jaar bereidt AHOVOS de goedkeuring voor van de jaarrekeningen, die door de hogescholen en universiteiten worden ingediend. De minister dient deze namelijk goed te keuren. AHOVOS laat zich hiervoor adviseren door de commissarissen.

Begrotingen dienen sinds 2014 niet meer door de minister te worden goedgekeurd. De bevoegde commissaris heeft hiervoor de bevoegdheid. Enkel wanneer een begroting wordt afgekeurd, is een brief van de minister nodig. In 2014 werden geen begrotingen afgekeurd.

2.2.2 Volwassenenonderwijs

Het proces van de berekening van de financiering/subsidiëring van de centra start bij het communiceren van de cursus- en cursistengegevens tussen de centra en AHOVOS; de gegevens worden door de verificatie gecontroleerd. Na een laatste kwaliteitscontrole worden de gegevens afgeladen en gebruikt voor de berekening van:

- de toekenning van de enveloppe leraarsuren aan de CVO's;
- de toekenning van de puntenenveloppe voor het administratief en bestuurspersoneel aan de CVO's;
- de toekenning van de ICT-coördinatiepunten aan de CVO's;
- de toekenning van de gedeerde inschrijvingsgelden aan de CVO's;
- de toekenning van de bijkomende middelen nijverheidstechnische opleidingen aan de CVO's;
- de toekenning van de ICT werkingsmiddelen aan de CVO's;
- de toekenning van centrum gebonden nascholingsgelden aan de CVO's;
- de toekenning van de VTE's aan de CBE's;

- de toekenning van de puntenenveloppe voor het administratief en bestuurspersoneel aan de CBE's;
- de toekenning van de werkingsmiddelen aan de CBE's;
- de toekenning van centrum gebonden nascholingsgelden aan de CBE's.

De sector CVO ontvangt bovendien de volgende aanvullende middelen op basis van aanvraagdossiers:

- bijkomende middelen voor gecombineerd onderwijs;
- bijkomende middelen voor de organisatie van de taalexamen;
- bijkomende middelen voor de organisatie van zomercursussen NT2.

De bijkomende middelen voor de organisatie van gecombineerd onderwijs kunnen ook toegekend worden aan de sector CBE.

De verificatie staat in voor de controle op de aanwending van de middelen en op de door de centra doorgestuurde data en de systematiek van de verwerking ervan. Standaard worden daarbij onder meer de inschrijvings- en toelatingsvoorwaarden en de participatie van cursisten gecontroleerd.

In 2013-2014 werd de methodologie van verificatie verder vernieuwd, o.a. door het gebruik van rapporten op basis van de gegevens uit DAVINCI. Er werd ook gestart met een grondiger controle van de cursistendossiers/participaties van cursisten die les volgen via gecombineerd onderwijs.

De toekenning van de middelen voor omkadering gebeurt met een dienstbrief, uiterlijk op 30 juni van het voorafgaande schooljaar waarop de middelen betrekking hebben. De toekenning van de geldelijke middelen gebeurt volgens de termijnen bepaald in de regelgeving of instructies. AHOVOS kende in 2014 alle middelen tijdig toe aan de centra voor volwassenenonderwijs.

De werkingsmiddelen voor de centra bestaan uit de inschrijvingsgelden van de cursisten, aangevuld met werkingsmiddelen specifiek voor nijverheidstechnische opleidingen voor bepaalde studiegebieden.

Omwille van de maatschappelijke opdracht van het volwassenenonderwijs wordt een aantal categorieën van cursisten vrijgesteld van het inschrijvingsgeld. De overheid betaalt het inschrijvingsgeld voor die doelgroepen. Het gaat om cursisten die algemene vorming volgen om het diploma secundair onderwijs te behalen, cursisten in een traject naar werk of cursisten die ondersteund worden door een leefloon. Een andere grote doelgroep zijn de cursisten die een inburgeringstraject volgen en verplicht worden

om Nederlands als tweede taal te volgen. Ook gedetineerden zijn vrijgesteld van inschrijvingsgeld.

Het financieringssysteem van de gedeelde inschrijvingsgelden bestaat uit twee financieringsbronnen: (1) ontvangsten van betalende cursisten en (2) de dotaties uit de Vlaamse begroting.

In onderstaande tabel kunt u de verhouding tussen beide bronnen lezen.

	2011	2012	2013	2014
Ontvangsten van betalende cursisten	17%	9,8%	25,1%	41,5%
Ontvangsten dotaties uit Vlaamse begroting	83%	90,2%	74,9%	58,5%

Jaar na jaar daalden de ontvangsten van de betalende cursisten. Er zijn een aantal structurele maatregelen uitgewerkt om de verhouding terug in evenwicht te brengen, zodat de DAB in de toekomst werkbaar kan blijven. Een deel daarvan trad in werking op 1 september 2012:

- de afschaffing van de halve premie: de halve premie was een premie die gelijk was aan de helft van het betaalde inschrijvingsgeld aan cursisten die enkel het certificaat behaalden van een diplomagerichte beroepsopleiding;
- de afschaffing van het plafond van € 1.200: dat hield in dat een cursist maximaal € 1.200 inschrijvingsgeld betaalde per opleiding over 4 schooljaren;
- de afschaffing van de extra werkingsmiddelen – de zogenaamde nijverheidstechnische middelen – in de studiegebieden mode en decoratieve technieken: centra kregen voor deze

nijverheidstechnische opleidingen extra werkingsmiddelen van € 0,30 per lesuurcursist;

- het optrekken van het jaarlijks plafond van het inschrijvingsgeld in het secundair volwassenenonderwijs naar € 460 en in de hogere beroepsopleidingen en de specifieke lerarenopleidingen naar € 575.

Het optrekken van het inschrijvingsgeld trad in werking op 1 januari 2013. Sindsdien bedraagt het inschrijvingsgeld € 1,15 per lestijd.

Van 01/01/2013 t.e.m. 31/08/2013 garandeerde de DAB dat per LUC € 0,75 aan het CVO toekomt. Dat is mogelijk door het solidariteitsprincipe, waarbij de volledig betalenden (€ 1,15) zorgden voor € 0,40 per LUC die in het Fonds van de DAB terecht komt. Die inkomsten dienden dan om de LUC uit de vrijstellingscategorieën bij te passen.

TARIEF:	1,15 EUR	0,60 EUR	0,30 EUR	0 EUR
Voor CVO	0,75 EUR	0,75 EUR	0,75 EUR	0,75 EUR
Voor Fonds	0,40 EUR	-0,15 EUR	-0,45 EUR	-0,75 EUR

Voor het schooljaar 2013 – 2014 verhoogt het bedrag naar € 0,775 (inkomsten Fonds van volledig betalenden: € 0,375).

Vanaf 2014 – 2015 komt de maatregel op kruissnelheid en zal het bedrag nogmaals verhogen naar € 0,80 (inkomsten Fonds van volledig betalenden: € 0,35).

Evolutie volgende schooljaren	
'12-'13	0,75 EUR
'13-'14	0,775 EUR
'14-'15	0,80 EUR

In 2014 bedroegen de nijverheidstechnische middelen € 1.758.942,00 EUR. Van de middelen van de DAB worden ook de premies volwassenenonderwijs betaald (zie 2.3.1).

Daarnaast zorgt de afdeling Volwassenenonderwijs binnen AHOVOS voor een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de ondersteuningsstructuren van het

volwassenenonderwijs: het VOCVO, de vzw SNPB, vzw De Link en de consortia volwassenenonderwijs. Die organisaties bieden ondersteuning aan de CVO en CBE op het vlak van organisatie en kennis- en expertiseontwikkeling. AHOVOS kende tijdig de middelen toe aan het VOCVO, de vzw SNPB en de consortia.

Tabel 10: Bedragen uitbetaald door de afdeling Volwassenenonderwijs in 2014

CVO & CBE	
Werkingsmiddelen CBE	6.192.775,57
ICT-coördinatie CVO	45.925,81
Nascholingsmiddelen CBE	27.000,00
Nascholingsmiddelen CVO	424.000
Bijkomende middelen voor de organisatie van zomercursussen NT2	256.000
Totaal	6.945.701,38
Ondersteuningsstructuren	
VOCVO	645.000
Vzw SNPB	652.000
Consortia	3.466.065,05
Vzw De Link	376.000
Huizen van het Nederlands	
• Wooncode	240.000
• Gewone financiering	4.390.000
Ondersteunende projecten voor de huizen van het Nederlands	243.941,93
Universitaire Talencentra	76.860
Totaal	10.089.866,98
DAB Fonds Inschrijvingsgelden CVO	
Dotatie	3.189.000
Totaal	3.189.000

Lonen personeel volwassenenonderwijs	
Personeel volwassenenonderwijs**	366.070.000
Totaal	366.070.000
ALGEMEEN TOTAAL	386.294.568,36

(*) Deze middelen komen van AgoDi.

(**) Bron: Statistisch jaarboek 2013-2014

AHOVOS streeft naar een kwalitatieve toekenning van de middelen aan de verschillende instellingen van de sector volwassenenonderwijs. Voor de toekenning aan de centra gebeurt de kwaliteitsmeting aan de hand van het aantal rectificaties dat op de dienstbrieven moet gemaakt worden, en dat naar aanleiding van een vaststelling van een onterechte berekeningswijze of een onterechte registratie van de basisgegevens (LUC's). Voor de ondersteuningsstructuur gebeurt de kwaliteitsmeting op basis van een klachtenregistratie binnen de maand volgend op de betaling van de middelen. Alle middelen werden in 2014 tijdig toegekend.

De afdeling Volwassenenonderwijs van AHOVOS staat ook in voor een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de huizen van het Nederlands (HvN). AHOVOS kende de financiële middelen aan de huizen van het Nederlands in 2014 tijdig toe.

In functie van de controle op hun goede werking moeten de HvN tweemaal per jaar een dossier indienen bij de administratie:

Het 'maartdossier' is een activiteitenverslag van het afgelopen kalenderjaar: overzicht dienstverlening, financiële afrekening, aanwendingsplan reserves, toepassing afsprakenkader NT2. Het 'oktoberdossier' bevat een goedgekeurde begroting voor het volgende kalenderjaar en een overzicht van de doorverwezen cursisten.

De indiening van de 2 dossiers bij de administratie is voor de HvN een van de voorwaarden om erkend te worden of te blijven. De gegevens van het oktoberdossier worden gebruikt om de subsidie-enveloppe over de HvN te verdelen (nl. de reguliere subsidie en de facultatieve subsidie Wooncode).

Soms vraagt een HvN enkele dagen uitstel voor indiening, bijvoorbeeld omdat de raad van bestuur zijn fiat nog moet geven. Concreet ontving de administratie in 2014 6 HvN-dossiers te laat, maar telkens binnen een aanvaardbare marge van

ca. 1 week. Op basis van de rapportering in het oktoberdossier berekent AHOVOS de facultatieve subsidie (Wooncode) en de reguliere subsidie voor het volgende kalenderjaar. Bij gebrek aan een duidelijk kader gebeurt er geen doelmatigheidstoets (bijvoorbeeld in de vorm van een controle van de ingediende data ter plaatse of controle van de boekhouding), alleen een ontvankelijkheidsanalyse.

In Vlaanderen wordt het volwassenenonderwijs ingedeeld in dertien werkingsgebieden. Binnen elk werkingsgebied bestaat er een samenwerkingsverband tussen CVO en CBE: het consortium volwassenenonderwijs. Deze samenwerkingsverbanden werden opgericht met het oog op meer samenwerking, kwaliteitsverbetering en professionalisering in het volwassenenonderwijs.

De doelstellingen en opdrachten van de consortia zijn opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst die elk consortium heeft afgesloten met de Vlaamse regering.

Van de globale subsidie aan de consortia moet een bedrag van 668.241 EUR besteed worden aan de opdracht 'onderwijs aan gedetineerden'. Dit bedrag werd vanaf 2014 verhoogd met 134.801,5 EUR. Dit wordt over de consortia verdeeld à rato het aantal gedetineerden in het werkingsgebied in 2007. Naast deze specifieke subsidie ontvangt elk consortium ook een sokkelfinanciering van 74.157 EUR per consortium. Wat overblijft van de globale subsidie wordt over de centra verdeeld à rato het aantal LUC gegenereerd door de centra aangesloten bij het consortium in de referentieperiode 2007-2008.

In 2013 werden de middelen aan de consortia tijdig toegekend door de afdeling Volwassenenonderwijs. Eind 2014 werd door de Vlaamse regering beslist om de Consortia vanaf 2015 niet langer te subsidiëren. De coördinatie van het onderwijs aan gedetineerden zal worden verdergezet in de schoot van VOCVO.

2.3 Dienstverlening aan de burger

2.3.1 Premiebetaling aan cursisten in diplomatrajecten in het volwassenenonderwijs

In het kader van een toegankelijk en financieerbaar volwassenenonderwijs betaalt AHOVOS een tegemoetkoming aan de cursist die een diploma secundair onderwijs behaalt. De tegemoetkoming bestaat uit de terugbetaling van het rechtmatig betaalde inschrijvingsgeld. Het gaat hier specifiek over de terugbetaling van het inschrijvingsgeld voor gecombineerde diplomatrajecten.

De terugbetaling van het inschrijvingsgeld gebeurt rechtstreeks aan de cursist. Op basis van een aanvraagdossier beoordeelt AHOVOS de ontvankelijkheid van het dossier. Indien het dossier ontvankelijk is, verneemt de cursist binnen 2 maanden de vermoedelijke betalingstermijn.

De betalingstermijn kan echter afwijken omdat het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs een volgordebepaling bevat. De beschikbare middelen in het DAB Fonds Inschrijvingsgelden CVO moeten eerst gebruikt worden voor de betaling van de gederfde inschrijvingsgelden.

In 2014 waren er voldoende middelen om de premies te kunnen blijven betalen. Er werden voor 556.674,37 euro aan premies uitbetaald in 2014, voor een totaal van 883 aanvragen.

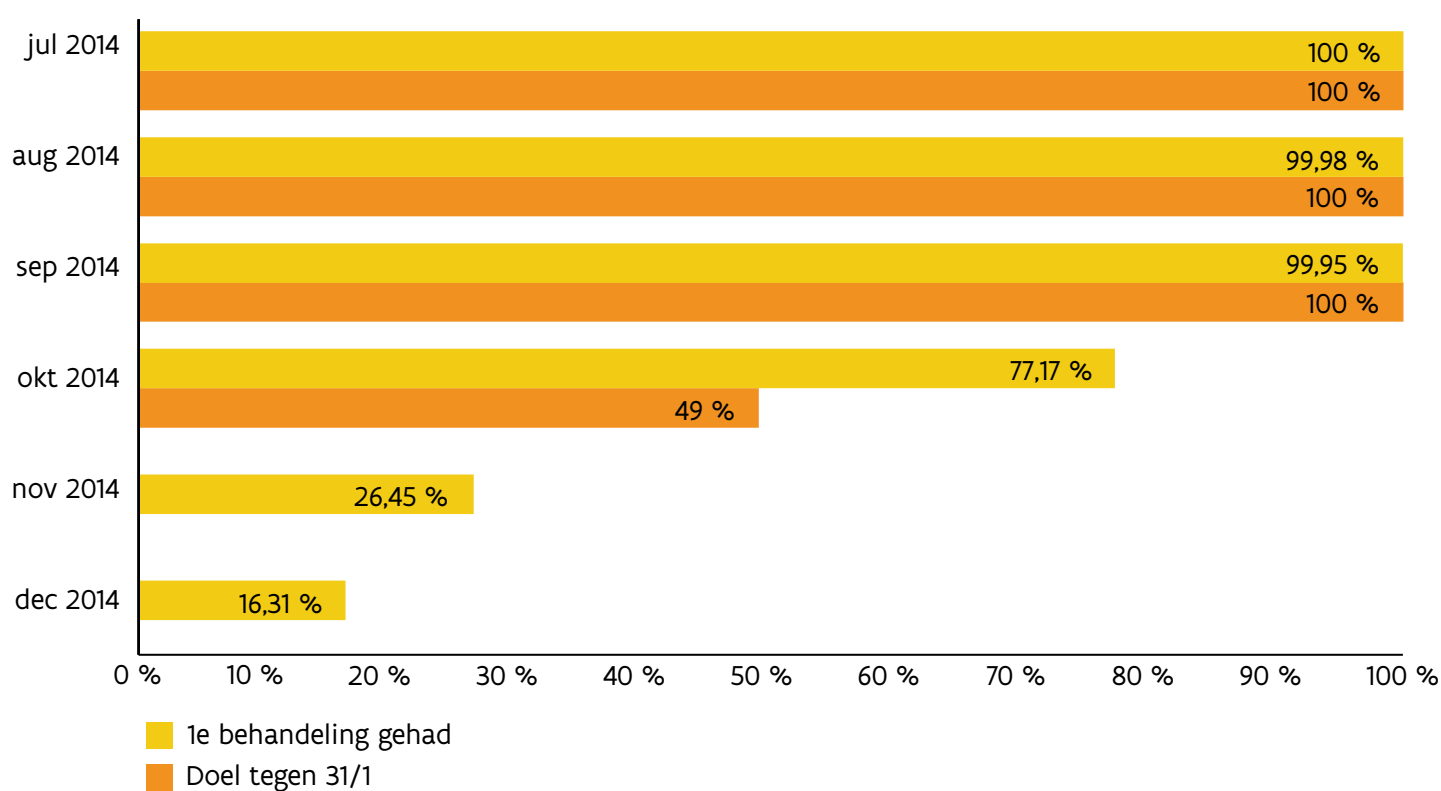
2.3.2 Toekenning van school- en studietoelagen

AHOVOS streeft kwaliteitsvolle verwerking van de aanvraagdossiers voor school- en studietoelagen na.

In 2013 golden nog tijdigheidsnormen zoals opgenomen in het ondernemingsplan. Vanaf januari 2014 werd er overgeschakeld op een chronologische verwerking van de dossiers. Het eerste deel van het aanvraagjaar 2013-2014 volgde AHOVOS de engagementen en tijdigheidsnormen vastgelegd in de beheersovereenkomst. 65% van de dossiers dienden een **eerste behandeling** te krijgen. Om het digitaal aanvragen te promoten had AHOVOS hiervoor een heel strenge norm, nl.100% moest binnen de twee maanden zijn afgewerkt. Het was niet evident de norm voor de papieren aanvraagdossiers te behalen. De norm voor de digitale aanvragen werd daarentegen steeds vlot gehaald, AHOVOS zag en ziet het aandeel digitale aanvragen dan ook jaarlijks stijgen. Van 18% digitale aanvragen voor schooljaar 2010-2011, naar 48% voor schooljaar 2014-2015 (s.v.z. februari 2015).

Vanaf januari 2014, midden in een aanvraagjaar, besliste AHOVOS het roer om te gooien en werd het concept van percentages en de tijdigheidsnormen verlaten. Het chronologisch afwerken van de dossiers werd ingevoerd. Dit betekent dat er strikt de datum van indienen wordt gevolgd, dus first-in, first out. Groot voordeel van deze nieuwe werkwijze is dat geen "oudere" dossiers nog blijven liggen, terwijl de normen in de beheersovereenkomst toeliet dat AHOVOS over de behandeling van een aantal (35%) van de dossiers langer dan twee maanden deed.

In de grafiek hieronder wordt de voortgang van de initiële dossierbehandeling - vastgelegd in het ondernemingsplan – weergegeven (op 29/1/2015).



De maanden juni en juli zijn overigens traditiegetrouw ook de batchverwerkingsmaanden (of de uitvoering van controles achteraf) waardoor de werkzaamheden bij de dossierbehandeling over twee sporen moeten lopen.

De controle van de correcte behandeling van de aanvraagdossiers voor school- en studietoelagen gebeurt op basis van een steekproef van 3% van alle behandelde dossiers op jaarbasis.

Voor het jaar 2014 was in het ondernemingsplan bepaald dat 85% van de dossiers correct behandeld moeten worden. De kwaliteitscontrole geeft globaal

een positief resultaat in 2014: 87,61% correctheid. Enkel in juni 2014 werd de vooropgestelde norm van 85% niet behaald.

De controlejobs pedagogische voorwaarden voor het school- en academiejaar 2012-2013 werden voor kleuter-, lager en secundair onderwijs uitgevoerd in het najaar van 2014. De terugvorderingen als gevolg van deze controlejobs werden in het najaar van 2014 verstuurd.

De controlejob pedagogische voorwaarden voor het school- en academiejaar 2013-2014 werd eveneens in het najaar van 2014 uitgevoerd.

De controlejob nagezien inkomen voor school- en academiejaar 2011-2012 werd nog niet volledig uitgevoerd: einde 2014 was deze voor 75% afgewerkt.

In 2014 werden de school- en studietoelagen altijd tijdig binnen 10 werkdagen betaald. Deze norm werd elke maand gehaald door het betalingsritme: elke week een betaling.

Vangnet – aanloop van de automatische toekenning

Voor 'hernieuwers', namelijk alle (ouders) van leerlingen of studenten met een toelage in 2012-2013, maar waarvoor nog geen aanvraag in 2013-2014 was ingediend, werd vanaf februari 2014 een automatisch dossier opgestart als de leerling of student ingeschreven bleek in een erkende Vlaamse onderwijsinstelling. De 'hernieuwers' ontvingen een vooraf ingevuld formulier waarin gegevens gevalideerd of gecorrigeerd konden worden. Het is niet de burger (de zogenaamde 'hernieuwer') die een aanvraag tot het onderzoek naar het recht op studiefinanciering opstart, maar de overheid. Alvorens AHOVOS een dossier mag opstarten, werd aan de 'hernieuwers' éénmalig op papier gevraagd of zij hiermee akkoord zijn (opt-out). De eerste vragen naar deze toestemming werd verstuurd op het einde van 2013.

Concreet vertrokken er vanaf 19 december 2013 tot en met 1 mei 2014 in het totaal 34.819 opt-outbrieven voor 53.091 kandidaten. Er werden 41.413 automatische dossiers (AGD's) opgestart. De burger kon via de papieren weg dan wel digitaal het vooraf ingevulde formulier aanvullen en/of corrigeren. 2.909 burgers dienden zelf een aanvraag in nog voor het vooraf ingevulde formulier hen kon bereiken.

(zie ook hoofdstuk 4.3.1.1)

Pleegzorg

Op 29 juni 2012 werd een nieuw decreet op de pleegzorg in Vlaanderen goedgekeurd. In dit decreet werd het recht op een volledige school- of studietoelage voor pleegkinderen of pleeggasten die langer dan één jaar bij het pleeggezin wonen ingevoerd. Voor een pleegkind of pleeggast wordt er dus geen rekening gehouden met de financiële

voorwaarden.

Om te voorkomen dat pleegouders zelf aan AHOVOS moeten aantonen dat ze voldoen aan de gestelde voorwaarden, werd er een gegevensuitwisseling opgezet tussen de afdeling Studietoelagen en het Agentschap Jongerenwelzijn.

Op 2 februari 2015 werden reeds 2.319 aanvragen ingediend voor pleegkinderen en pleeggasten. 67,31% dossiers werden reeds goedgekeurd.

A city street at night with tall buildings and light trails from traffic. The buildings are illuminated from within, and the street is filled with light trails from cars and streetlights. The overall scene is a vibrant urban landscape.

3

AHOVOS werkt

mee aan de

realisatie van

het beleid



3.1

AHOVOS vertaalt het bestaande en nieuwe beleid naar de klanten

Op 2 februari 2015 werden reeds 2.319 aanvragen ingediend voor pleegkinderen en pleeg gasten. 67,31% dossiers werden reeds goedgekeurd.

3.1.1 Communicatie naar de sector hoger onderwijs

Het belangrijkste communicatiekanaal is de **postbus hogeronderwijs@vlaanderen.be**, zowel voor inkomende als uitgaande communicatie.

Via die postbus worden mededelingen verstuurd naar de universiteiten en hogescholen over alle zaken die hen aanbelangen. In 2014 zijn 21 algemene mededelingen verstuurd, en daarnaast verschillende individuele mededelingen per instelling (bv. over betalingen of met overzichten van onderzoekers). De instellingen kunnen de algemene mededelingen ook altijd op de website raadplegen.

Postbus hogeronderwijs@vlaanderen.be is ook het centraal contactpunt voor vragen van klanten. Wie een vraag mailt, mag uiterlijk binnen 10 werkdagen een antwoord verwachten. Maar meestal komt het sneller, vaak de dag zelf nog. In 2014 kwamen er 1198 vragen binnen. 1010 (98.16%) daarvan werden binnen de termijn van 10 dagen beantwoord.

Voor de sector hoger onderwijs beschikt AHOVOS nog over een tweede generieke mailbox: **dho@vlaanderen.be**. Dit is de eerste lijn van de service desk voor de instellingen die werken met de DHO.

Naast de algemene website www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs beheert AHOVOS ook www.studentenportaal.be waar studenten de actuele stand van hun leerkrediet

kunnen raadplegen. In 2014 werd ook meegewerkt aan een nieuwe website voor studenten www.onderwijs.vlaanderen.be/studenten.

Op de portaalsite van het Datawarehouse Hoger Onderwijs vinden hogescholen en universiteiten dan weer rapporten met inschrijvings- en studentengegevens van hun instelling. Via Twitter worden de instellingen op de hoogte gehouden van updates op de portaalsite. In 2014 zijn 74 tweets gepost. Ook voor de Databank Hoger Onderwijs heeft AHOVOS een Twitter-account om instellingen op de hoogte te houden van de beschikbaarheid van de webservices, ook als het netwerk van de Vlaamse overheid zou uitvallen. In 2014 werd 15 keer getwitterd.

Om toekomstige studenten te informeren over het hoger onderwijs wordt jaarlijks deelgenomen aan de studie-informatiedagen (SID-in) en wordt een brochure verspreid met een beknopt en bevattelijk overzicht van de belangrijkste elementen van het hoger onderwijs in Vlaanderen.

Tot slot wordt voor de sector hoger onderwijs op basis van de gegevens uit DHO jaarlijks ook een aantal rapporten samengesteld. Naast een bijdrage voor het Statistisch jaarboek van het Vlaams onderwijs verspreidt AHOVOS ook eigen rapporten, zoals het eind november gepubliceerde Hoger onderwijs in cijfers met de eerste gegevens over aantallen studenten en inschrijvingen van het lopende academiejaar.

>> Hoger onderwijs in cijfers (academiejaar 2014-2015)



3.1.2 Communicatie naar de sector volwassenenonderwijs

Net zoals voor de sector hoger onderwijs, zijn de belanghebbenden uit de sector volwassenenonderwijs ondertussen goed vertrouwd met de generieke e-mailadressen rond volwassenenonderwijs.

Op het algemene e-mailadres **volwassenenonderwijs@vlaanderen.be** komen tal van vragen binnen: van algemene vragen over volwassenenonderwijs van het brede publiek tot zeer specifieke vragen van instellingen of personeelsleden. Net zoals voor alle andere postbussen is de uiterlijke antwoordtermijn 10 dagen, maar in de praktijk wordt er vrijwel onmiddellijk geantwoord. De postbus wordt ook gebruikt om mededelingen aan instellingen te versturen, bijvoorbeeld over de goedkeuring van subsidiedossiers, of uitnodigingen voor infosessies.

Via www.ond.vlaanderen.be/volwassenenonderwijs wordt proactief gecommuniceerd met de doelgroepen, onder meer over de actuele onderwijsbevoegdheid van de centra. Er zijn ook veelgestelde vragen voor elk van de doelgroepen: cursisten, personeelsleden, directies en secretariaten, consortia.

Op structurele basis wordt informeel overleg georganiseerd met respectievelijk de centra voor volwassenenonderwijs, de centra voor basiseducatie en de huizen van het Nederlands. Hierbij wordt er regelgeving verduidelijkt en eventuele knelpunten besproken.

Jaarlijks worden ook infosessies voor secretariaten en directies van centra georganiseerd, hetzij om aandachtspunten mee te geven voor het nieuwe

schooljaar, hetzij om regelgeving toe te lichten. De aanpak gebeurt gediversifieerd in groepen met een aangepast aanbod:

1) beginnende administratieve medewerkers, 2) meer ervaren medewerkers en 3) directies. Door die opsplitsing in 3 niveaus kan de afdeling info meer op maat verstrekken.

Sinds september 2014 wordt een maandelijkse nieuwsbrief naar de partners uit de sector volwassenenonderwijs (zo'n 380 abonnees) verstuurd. De nieuwsbrief bevat items die betrekking hebben op de uitvoerende opdracht van het agentschap, meer bepaald de dienstverlening aan de centra voor volwassenenonderwijs. De nieuwsbrief vervangt niet de officiële communicatie naar de centra, maar zet maandelijks een aantal zaken in de kijker die de correcte gegevensuitwisseling tussen centra en administratie ten goede komen. De verstuurd nieuwsbrieven zijn ook terug te vinden op de website.

DAVINCI voorziet het beleid van correcte en actuele informatie over het volwassenenonderwijs en zorgt ook voor een efficiëntere gegevensuitwisseling en vereenvoudiging van de processen in de sector. Om onderbrekingen van de bereikbaarheid van DAVINCI te communiceren naar de belanghebbenden, werd een Twitteraccount opgezet. Drie maal per week ontvangen de centra een rapport over wat ze geregistreerd hebben in DAVINCI en een rapport over de financierbaarheid zoals het in DAVINCI geregistreerd is.

Om de centrumadministraties beter bij te staan bij registraties in DAVINCI, zijn twee voorzieningen getroffen.

Er is op de website van volwassenenonderwijs een uitgebreide vraag-en-antwoord rubriek geïntroduceerd en de helpdesk 'Gegevensbeheer' is in 2013 geherstructureerd. Een ticketingsysteem: SysAid beheert de vragen en antwoorden over de gegevensregistratie. Na gemiddeld anderhalve dag heeft de vraagsteller een antwoord op zijn vraag.

3.1.3 Communicatie over school- en studietoelagen

AHOVOS werkt voor haar doelgroep rond school- en studietoelagen heel laagdrempelig en houdt bezoekersnamiddagen. Elk jaar worden ook een aantal zitdagen en infosessies in steden, gemeenten en OCMW's georganiseerd.

Bezoekersnamiddagen

Leerlingen, studenten en ouders kunnen meer informatie krijgen tijdens de bezoeken, op maandag- en woensdagnamiddag van 13.30 tot 16.30 uur. Van januari tot en met juli 2014 kwamen er 10.020 bezoekers. Van augustus tot en met december 2014 waren het er 12.938. De meeste bezoekers komen langs in Antwerpen en in Brussel.

Zitdagen

Van september tot en met november 2014 organiseerde AHOVOS 26 zitdagen. Een overzicht is terug te vinden op de website.

Project digitaal aanvragen door intermediaire partners

Het project digitaal aanvragen door intermediaire partners was in 2014 aan zijn vijfde editie toe. Alle (ontbrekende) OCMW's in Vlaanderen, studentenvoorzieningen, LOP's en vakbonden kregen de kans om alsnog aan het project deel te nemen.

Het grote voordeel van het project is de tijdswinst bij de behandeling van een aanvraag, waardoor de toelage sneller kan worden uitbetaald. Bovendien kan een intermediair het dossier digitaal opvolgen en de aanvrager ook bijstaan als hij bijvoorbeeld een document is verloren, of vragen heeft over een brief van de administratie.

Een intermediair kan samen met een burger een school- of studietoelage digitaal aanvragen zonder

dat die persoon zelf de pincode van zijn of haar elektronische identiteitskaart (eID) moet kennen. Het volstaat dat de intermediair (met zijn eigen eID of federaal token) aanmeldt.

Een overzicht van alle actieve intermediaire partners die deelnemen aan het project is terug te vinden op de website.

Momenteel staat de teller op 255 organisaties. De OCMW's vormen de grootste groep met 192 centra. De studentenvoorzieningen en enkele steden en gemeenten vervolledigen de top 3.

Ook in 2014 werden er informatiesessies gehouden voor de nieuwe partners en een feedbacklus werd opnieuw opgestart.

Op basis van de geleverde feedback werden een aantal aanpassingen aan het project doorgevoerd. Daarnaast krijgen de intermediairs per semester een stand van zaken van de dossiers die de intermediair heeft aangevraagd. Zo zal digitaal aanvragen vlotter verlopen en kan de medewerker de dossiers beter opvolgen.

Aanvraagformulier, folder, website

De kernboodschap van de jaarlijkse campagne was in 2014 "Vraag op tijd een school- of studietoelage aan". Het vorige campagnebeeld was reeds 5 jaar in gebruik. Voor 2014-2015 werd het campagnemateriaal dan ook in een nieuw kleedje gestoken, aangepast aan de huisstijl van de Vlaamse Overheid.

Geactualiseerde versies van het aanvraagformulier en het campagnemateriaal voor het school- en academiejaar 2014-2015 zijn verspreid naar de scholen en naar andere instanties. Het formulier en het campagnemateriaal zijn ook terug te vinden op de website www.studietoelagen.be.

De website (o.a. het luik digitaal aanvraagformulier (DAF) voor intermediairs) kreeg in juni 2014 in de aanloop van het nieuwe aanvraagjaar een grondige update. Geplande technische onderbrekingen van het digitaal aanvraagformulier worden systematisch en op voorhand gemeld op de website.

In september werd de vernieuwde website onderwijs.vlaanderen.be gelanceerd. Ook de website van school- en studietoelagen kreeg bij die gelegenheid een nieuwe “look and feel”. Ouders, studenten en partners kunnen voor informatie over school- en studietoelagen nog steeds terecht op www.studietoelagen.be



Vlaanderen
is anderswijze

school- en studietoelagen

Vraag 7e op tijd aan (vanaf de kleuterschool).

1 op 4 heeft er recht op.
Van kleuter tot student.

Die je aanvraag in aan 1 augustus 2016 tot en met 1 juni 2017.

Hulp nodig bij je aanvraag? Kijk op www.studietoelagen.be, bel gratis 1001 of ga naar het schoolsecretariaat of de ouderencoördinatoren.

3.2

AHOVOS werkt mee aan het beleid rond taalpromotie en de huizen van het Nederlands

3.2.1 De structurele verankering van het taalpromotiebeleid binnen de huizen van het Nederlands voorbereiden en realiseren

De projecten taalpromotiebeleid die in 2010 door de HvN zijn opgestart, kregen een vervolg in 2014. De afdeling Volwassenenonderwijs verzorgde de financiering van de projecten en hielp met de evaluatie ervan. Wegens de positieve resultaten werden opnieuw een aantal vervolgprojecten uitgeschreven, waarvoor in totaal ca. € 350.000 werd gereserveerd.

3.2.2 Meewerken aan een voorstel tot nieuw financieringsmodel voor de huizen van het Nederlands

In 2011 werden door de beleidsvoorbereiding de gesprekken opgestart voor het uitdenken van de een nieuwe organisatiestructuur voor de huidige huizen van het Nederlands (HvN) en de consortia. Dat resulteerde in een nota waarin het concept 'leeradvies en –oriëntering voor volwassenen' werd voorgesteld. In 2014 bleek er dat het voorliggende concept onvoldoende politiek gedragen werd. De nieuwe Vlaamse regering besliste daarop om de Huizen in de loop van 2015-2016 in te kantelen in de EVA Inburgering en integratie.

In afwachting van die hervorming, werd de subsidie van 2014 op basis van het voorliggende financieringsmodel toegekend.

3.2.3 Meewerken aan het beleidsproject 'Stimuleren van Nederlands als tweede taal'

In 2014 werkte AHOVOS actief mee aan de realisatie van een kwalitatief en behoeftedekkend aanbod Nederlands als tweede taal (NT2).

De opleidingen NT2 van het volwassenenonderwijs kenden de afgelopen jaren capaciteitsproblemen, wat resulteerde in wachtlijsten voor cursisten. Vanuit zijn brugfunctie naar de centra streeft AHOVOS naar concrete en haalbare oplossingen voor het capaciteitsprobleem en het overlegt daarover regelmatig met alle betrokkenen (Huizen van het Nederlands, e.a.). Sinds 2010 organiseert AHOVOS elk jaar ook twee aanbodbevragingen NT2. Op basis van de resultaten van 2012 werden een aantal maatregelen genomen (o.a. de kleuring van de middelen NT2 in vier Antwerpse CVO) die in de daaropvolgende jaren duidelijk effect ressorteerden. De resultaten van de aanbodbevragingen van 2014 toonden een drastische verbetering van de wachtlijstproblematiek, zowel bij de CVO als bij de CBE. Bij de CVO waren er in september 2014 nog 26 wachtende cursisten, bij de CBE nog 69 (t.o.v. 623 het jaar voordien). Op basis van deze cijfers zou je kunnen stellen dat eind 2014 de problematiek van de wachtlijsten NT2 onder controle is.



Tabel 12: Overzicht resultaten aanbodbevragingen NT2, 2012-2013

CVO	Totaal aantal cursisten				
	Sep 2010	Sep 2011	Sep 2012	Sep 2013	Sep 2014
	32.342	35.059	42.988	44.375	47.694
In te vullen behoeften					
	Sep 2010	Sep 2011	Sep 2012	Sep 2013	Sep 2014
	1.112	342	66	0	26
Percentage					
	Sep 2010	Sep 2011	Sep 2012	Sep 2013	Sep 2014
	0,03%	0,01%	0,20%	0%	0,05%

CBE	Totaal aantal cursisten				
	Sep 2010	Sep 2011	Sep 2012	Sep 2013	Sep 2014
	17.429	17.498	18.599	17.844	18.960
In te vullen behoeften					
	Sep 2010	Sep 2011	Sep 2012	Sep 2013	Sep 2014
	2.525	761	878	623	69
Percentage					
	Sep 2010	Sep 2011	Sep 2012	Sep 2013	Sep 2014
	14,49%	4,35%	4,72%	3,49%	0,36%

A photograph of a city street at night, featuring several tall, modern buildings with illuminated windows. The street is filled with traffic, creating long, bright light trails from the cars. The overall scene is a vibrant urban landscape.

4

AHOVOS

optimaliseert

zijn

dienstverlening



AHOVOS stelt alles in het werk om zijn dienstverlening naar de burgers en instellingen te optimaliseren. Dit gebeurt door de uitbouw van databanken en het doorvoeren van vereenvoudigingen door optimaal gebruik te maken van ICT.



4.1

Hoger onderwijs

Om de dienstverlening naar de klanten (instellingen, studenten, anderen) verder te optimaliseren, tracht het agentschap de Databank Hoger Onderwijs (DHO) steeds verder te verfijnen. Daarnaast wordt ook constant verder gewerkt aan de ontwikkeling en implementatie van het Datawarehouse Hoger Onderwijs dat zorgt voor de ontsluiting van DHO. Dat gebeurt in overleg met de instellingen. De gemandateerde stuurgroep DHO, waarin de instellingen vertegenwoordigd zijn, komt samen om zowel de kwaliteit van de datastromen als de projecten op te volgen. In 2014 werd een grotere groep medewerkers van de instellingen betrokken in een klankbordgroep in het kader van de projectwerking.

4.1.1 Aanpassingen aan de Databank Hoger Onderwijs

In de loop van 2014 maakte AHOVOS werk van de functionele analyse van de vernieuwde functionaliteiten voor de Databank Hoger Onderwijs 2.0. Afhankelijk van de thema's zoals het onderwijsaanbod, studentgegevens, taalregeling of studentenmobiliteit werden andere experts van Onderwijs en Vorming en de instellingen betrokken.

Projecten

Databank Hoger Onderwijs 2.0

In 2014 kwam de projectwerking voor het realiseren van een vernieuwde Databank Hoger Onderwijs 2.0 goed op gang. Aansluitend bij de functionele analyses startte de AHOVOS met de bouw van de vernieuwde toepassingen in samenwerking met IT-leverancier HBPlus.

De eerste business mijlpaal betrof het ontwikkelen van nieuwe diensten en databank voor het

verwerken van de persoonsgegevens van studenten. De vernieuwing bestaat erin dat de instellingen toegang krijgen tot de authentieke bronnen voor persoonsgegevens, zijnde het Rijksregister en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Tegen het einde van het jaar werd al een groot deel van de functionaliteit getest met het oog op de uitrol van de externe testen met de instellingen in februari 2015.

De nieuwe functionaliteiten voor het beheer van het Onderwijsaanbod en de Studentgegevens werden integraal uitgewerkt en beschreven. De doelstelling aangaande Onderwijsaanbod is om het datamodel af te stemmen op de behoeften van de betrokken partners en de beleidsinitiatieven. Hetzelfde geldt voor het beheer van Studentgegevens. De voornaamste initiatieven die DHO 2.0 zal ondersteunen zijn de taalregeling en het actieplan 'Brains on the move'.

De gewenste functionaliteiten werden telkens afgetoetst met de instellingen in een Klankbordgroep, samengesteld in overleg met VLIR en VLHORA. Voor het thema internationale studentenmobiliteit werd de Klankbordgroep uitgebreid met medewerkers van de diensten internationalisering van de instellingen.

4.1.2 Ontwikkeling en implementatie Datawarehouse Hoger Onderwijs

Bij de uitbouw van het Datawarehouse Hoger Onderwijs wordt gewerkt in verschillende fases. Fase 0 van het project, dat voorziet in de monitoring van het registratiegedrag van de instellingen, werd al in 2010 gerealiseerd. In 2011 werd verder gewerkt aan fase 1 (beleidsrapportering over één



academiejaar) en fase 2 (beleidsrapportering over meerdere academiejaren). Fase 1 werd in de loop van 2011 volledig gerealiseerd. Wekelijks worden nu de gegevens uit DHO geladen in het datawarehouse. Voor fase 2 werd de behoefteanalyse in 2011 afgerond. De bronanalyse werd in oktober 2011 opgestart. Fase 2 ging in september 2012 in productie. Hierdoor kan er gerapporteerd worden over studieloopbanen en –trajecten van studenten.

In het kader van de integratie van de academische hogeschoolopleidingen in de universiteiten vonden er een aantal wijzigingen plaats aan de data, datastructuur en use cases van de DHO. Deze aanpassingen brachten zowel in 2013 als in 2014 een aantal nodige wijzigingen aan het Datawarehouse met zich mee.

Door wekelijks alle gegevens uit DHO in het datawarehouse te laden, kan het agentschap week na week de tijdigheid, correctheid en volledigheid van de registraties in DHO opvolgen. AHOVOS monitort zes soorten registraties: inschrijvingen voor opleidingen, inschrijvingen voor opleidingsonderdelen, heroriëntering, resultaten, diploma's en diplomabonussen. De verschillende soorten registraties worden niet het hele academiejaar door even intensief gemonitord. Zo worden gegevens over inschrijvingen voor opleidingen en opleidingsonderdelen vooral aan het begin van het academiejaar wekelijks opgevolgd en registraties van resultaten en diploma's meer vanaf het einde van het academiejaar. Elke soort registratie kent zijn eigen deadlines. Tabel 13 geeft een idee van het aantal registraties per soort gedurende een academiejaar.

Tabel 13: aantal registraties* in DHO per soort

Academiejaar 2013-2014	
Aantal inschrijvingen voor opleidingen	288.725
Aantal opleidingsonderdelen	2.740.850
Aantal geheroriënteerde studenten	2.852
Aantal geregistreerde resultaten	2.438.292
Aantal geregistreerde diploma's	65.097

* Registraties betreffen alle gebeurtenissen die zich voordoen in het studietraject van de student: inschrijven voor een opleiding, opnemen van een pakket aan opleidingsonderdelen, het bepalen van resultaten voor opleidingsonderdelen, of een diploma. De heroriëntaties worden automatisch bepaald in DHO op basis van die registraties.

Naast de interne monitoring is het van belang dat de instellingen de DHO-gegevens valideren, i.e. bevestigen dat de registraties volgens hen correct en volledig zijn.

Dat vormt de basis voor een correcte financieringsberekening. In dit proces van validatie is het Datawarehouse Hoger Onderwijs van groot belang. Eind 2011 werd een portaalsite voor het datawarehouse ontwikkeld waarop instellingen wekelijks de basisgegevens, validatierapporten en enkele monitoringrapporten kunnen terugvinden. De instelling monitort, vergelijkt, controleert en corrigeert haar registraties op basis van de wekelijkse validatierapporten die zij op de portaalsite vindt. Op het ogenblik dat de instelling oordeelt dat haar registraties correct en volledig zijn, haalt ze de pdf-versie van alle validatierapporten van de portaalsite en bezorgt ze die ondertekend terug aan AHOVOS. Dan sluit AHOVOS de registraties voor het afgelopen academiejaar in DHO af voor de betrokken instelling.

Naast het faciliteren van het monitoring- en validatieproces maakt het datawarehouse het ook mogelijk om vragen naar statistieken die AHOVOS ontvangt snel en eenvoudig te beantwoorden. Maandelijks komen meerdere vragen naar statistische data binnen van studenten, instellingen, onderzoekers of overheden.

Andere dienstverlening in het kader van de Databank Hoger Onderwijs

AHOVOS biedt een aantal diensten aan voor hogeronderwijsinstellingen, voor studenten en voor andere afnemers van gegevens.

Instellingen voor hoger onderwijs kunnen het leerkrediet, de studiehistoriek hoger onderwijs en het diploma secundair onderwijs van hun studenten raadplegen. Steeds meer instellingen maken gebruik van die diensten. In 2013 werd de raadpleegfunctionaliteit voor het leerkrediet verder verfijnd.

Studenten kunnen hun leerkrediet raadplegen via www.studentenportaal.be.

Met het oog op de toekenning van het recht op kinderbijslag werden zo'n 400.000 elektronische

inschrijvings-, wijzigings- en uitschrijvingsattesten verstuurd naar de kinderbijslagfondsen. AHOVOS bemiddelt tussen instellingen en fondsen voor studenten voor wie het elektronisch attest niet onmiddellijk kan worden afgeleverd, en beantwoordt vragen van zowel instellingen als fondsen.

De geregistreeerde gegevens in DHO worden door de afdeling Studietoelagen digitaal geraadpleegd met het oog op de toekenning van studiefinanciering. Die dienstverlening verloopt vlot. Het aantal vragen of twijfelgevallen is laag.

De geregistreeerde diploma's ten slotte worden voor het derde jaar automatisch verstuurd naar de Leeren Ervaringsbewijzendatabank.

4.1.3 Dataloep

In 2014 participeerde AHOVOS aan het project 'Dataloep' van het Kenniscentrum Onderwijs en Vorming. De doelstelling van dit project was om een tool te kiezen voor self-servicerrapportering, die toelaat om onderwijsactoren een eigen online venster aan te bieden waarin ze hun data kunnen bekijken. In oktober 2014 viel de keuze voor qlikView.

In oktober 2014 startte een vervolgproject, nl. 'Dataloep uitrol' met als doel om een eerste keer aan de slag te gaan met qlikView. Dit project bestaat uit drie deelprojecten, nl. private rapportering voor de instellingen leerplichtonderwijs, private rapportering voor de instellingen hoger onderwijs en publieke rapportering (statistisch jaarboek).

4.1.4 Gegevensuitwisseling met DUO

In 2014 verkregen AHOVOS en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap van Nederland een machtiging van de Vlaamse Toezichtscommissie voor gegevensuitwisseling in het kader van studiefinanciering. Het doel hiervan is om de toekenning van studiefinanciering aan Nederlandse studenten die in Vlaanderen studeren te controleren en indien nodig in te trekken als de student niet ingeschreven staat.

4.2

Volwassenenonderwijs

4.2.1 Implementatie van een nieuw datamodel voor de sector volwassenenonderwijs

DAVINCI (Databank Volwassenenonderwijs Instellingen- en Cursisteninformatie) moet de gegevensuitwisselingen tussen AHOVOS en haar strategische partners faciliteren en/of uitbreiden. Vanaf de referentieperiode die startte op 1 april 2013 verloopt alle communicatie over cursussen en cursisten tussen de centra en AHOVOS via DAVINCI.

Doelstelling

Het realiseren van DAVINCI moet concreet de volgende noden vervullen:

- tijdiger en correcter gegevens uitwisselen met de CVO's en CBE's;
- meer en betere beleidsinformatie genereren;
- vereenvoudiging van zowel interne als externe processen;
- een centrale databank over het volwassenenonderwijs die andere overheden kunnen raadplegen.

Fasering DAVINCI

Om de ambitieuze doelstelling beheersbaar te houden is het project in 4 fasen ingedeeld. De inhoud van de verschillende fasen ziet er als volgt uit:

- **Fase 1** (in productie sinds november 2012): realiseerde alle basisfunctionaliteiten.
- **Fase 2** (in productie sinds februari 2013): koppelde DAVINCI aan de KBI. Op deze manier gaan sinds maart 2013 de gegevens over inschrijvingen en aanbod NT2 rechtstreeks van DAVINCI naar de KBI.
- **Fase 3** (in productie sinds november 2013): voorzag belangrijke bijkomende functionaliteiten.
- **Fase 4** (opgestart in 2013): moet koppelingen realiseren naar verscheidene externe databanken, zodat de papieren stromen voor attesten

vrijstellingen inschrijvingsgeld van de cursist zo veel mogelijk weggewerkt worden.

Realisaties in 2014

De eerste belangrijke mijlpaal in 2014 was de realisatie van functionaliteit om overkoepelende verbanden en samenwerkingen tussen de CVO/CBE en eventueel ook andere partijen te capteren in DAVINCI.

Verder werd in 2014 de TariefSuggestiedienst en de RaadpleegLEDdienst opgeleverd.

- Met de tariefsuggestiedienst kan een centrum via de centrumsoftware controleren of een cursist voldoet aan bepaalde voorwaarden om een vrijstelling van inschrijvingsgeld te verkrijgen. Op die manier hoeft de cursist geen papieren attesten meer te voorzien, hoeft de centrumadministratie de papieren attesten niet meer te bewaren en moet de verificatie deze niet meer te controleren. De TariefSuggestiedienst betekent dus op vele vlakken een planlastverlichting.
- De RaadpleegLEDdienst biedt de centra de kans om via de centrumsoftware de Leer- en Ervaringsbewijzendatabank te bevragen. Deze databank verzamelt de studiebewijzen uitgereikt door verschillende onderwijsaanbodalverstrekkers (uit het secundair onderwijs, het hoger onderwijs en het volwassenenonderwijs maar ook Syntra's, VDAB,...) Ook hier hoeft de cursist dus in bepaalde gevallen geen papieren bewijzen meer te voorzien en hoeven de centrumadministraties de papieren bewijzen desgevallend niet meer te bewaren. Opnieuw een vermindering van de planlast.

Verder werd er door het DAVINCI-team veel tijd geïnvesteerd in het ondersteunen van de softwareleveranciers en van de centra bij hun vragen en problemen bij het registreren van de noodzakelijke gegevens voor de berekening van de omkadering.



Tot slot zijn er een aantal belangrijke rapporten gemaakt, ter ondersteuning van de processen omtrent financiering en verificatie.

Budgettering

De totale budgettaire kost voor DAVINCI bedraagt € 3.869.000.

4.2.2 Afstemming datamodel volwassenenonderwijs op de Kruispuntbank Inburgering voor een optimale dienstverlening aan cursisten NT2

Sinds maart 2013 is de interface tussen DAVINCI en KBI gerealiseerd. Gegevens over cursussen en cursisten NT2 worden real time uitgewisseld. Een dubbele bevraging van deze gegevens werd op deze manier weggewerkt. De uitwisseling van de gegevens tussen Huizen van het Nederlands en de CVO/CBE maakte echter nog altijd gebruik van m@trix (de oude versie van de KBI). In december 2014 werd de achterliggende connectie naar m@trix stopgezet en er is nu een volledige uitwisseling naar de nieuwe kruispuntbank, KBI Connect. De interface werd dusdanig robuust gebouwd dat de overgang van m@trix naar KBI kon geschieden met minimale impact op deze interface.

In de marge van de rechtstreekse gegevensuitwisseling tussen DAVINCI en KBI, nam het DAVINCI-team ook verder een bemiddelende rol op om de 'derde stroom' te realiseren: de rechtstreekse gegevensstroom tussen de centra en de KBI. Deze derde stroom werd gerealiseerd in december 2014.

4.2.3 Verdere uitbouw van de website Wordwatjewil.be

In 2014 werden de gegevens van het volwassenenonderwijs vanuit DAVINCI ontsloten naar

wordwatjewil. Dit maakt dat er voor de burger via www.wordwatjewil.be opnieuw volledige en actuele gegevens beschikbaar zijn over het onderwijsaanbod van het volwassenenonderwijs,

Voor het overige stond 2014 vooral in het teken van de continuïteit: de lopende gegevensuitwisselingen tussen wordwatjewil enerzijds en VDAB, SoCiuS, Syntra, dko, CEVORA anderzijds bestendigen. Verdere uitbouw van het systeem werd beperkt gehouden wegens de prioriteit van DAVINCI.

4.2.4 Datawarehouse DAVINCI

Het datawarehouse-project Datawarehouse DAVINCI heeft als doel op snellere en meer efficiënte manier de databank DAVINCI te bevragen, voornamelijk in het kader van een verdere verbetering op het vlak van (beleids)rapportering over het volwassenenonderwijs.

Het datawarehouse DAVINCI werd gefaseerd omwille van de beheersbaarheid:

DWH DAVINCI Fase 1

In 2014 werd de bronanalyse gefinaliseerd. Daarnaast kwam de noodzaak naar boven aan een laag tussen de bron en het datawarehouse. Deze laag werd de ontsluitingslaag gedoopt. De ontsluitingslaag werd in de loop 2014 geanalyseerd, gebouwd en getest. De oplevering ervan gebeurt in 2015.

Het technisch ontwerp werd eveneens in 2014 afgewerkt, zodat er meteen in 2015 kan gestart worden met de bouw.

DWH DAVINCI Fase 2

Voor Fase 2 van het datawarehouse DAVINCI werd in 2014 de behoeftenanalyse gemaakt en werd de offerte voor de bronanalyse gegund.

4.3 Studietoelagen

4.3.1 Verder werken aan de automatische toekenning van de school- en studietoelagen

De doelstelling om het project automatische toekenning te realiseren vanaf het schooljaar 2013-2014, was omwille van budgettaire redenen niet meer haalbaar. Toch bleef AHOVOS naarstig timmeren aan de weg ernaartoe:

4.3.1.1 Het vangnet voor hernieuwers - uitbreiding

In februari 2014 startte AHOVOS voor de eerste maal met het vangnet voor hernieuwers. Hernieuwers zijn alle (ouders van) leerlingen of studenten met een toelage in 2012-2013 en nog geen aanvraag in 2013-2014. Voor deze hernieuwers werd een automatisch gestart dossier opgestart als de leerling of student ingeschreven was in een erkende Vlaamse onderwijsinstelling in het schooljaar 2013-2014. Dit systeem wordt ook in het schooljaar 2014-2015 verder gebruikt en zelfs nog verder uitgebreid. Het is daarbij voldoende om vanaf het schooljaar 2012-2013 een toelage ontvangen te hebben om gescreend te worden door AHOVOS. Daarnaast is het ook mogelijk om het vangnet voor hernieuwers op te starten voor 31 december van het schooljaar.

(zie ook hoofdstuk 2.3.2)

4.3.1.2 Handicap en inkomensvervangende tegemoetkoming

In 2014 startte AHOVOS met de analyse van een nieuwe interface met de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid. Gegevens over handicap werden tot nu toe opgevraagd bij de Vlaamse belastingdienst. Zij bezorgen deze informatie over de inwoners van het Vlaams gewest en voor

handicap die al bekend zijn op 1 januari voor de start van het schooljaar. Voor alle andere gevallen moeten de burgers tot nu toe attesten bezorgen. Vanaf het schooljaar 2015-2016 zal dit slechts in bepaalde gevallen nodig zijn. De nieuwe interface voor handicap zal zowel gegevens bevatten van de federale overheidsdienst Sociale Zekerheid als van de Vlaamse belastingdienst.

In dezelfde interface wordt de inkomensvervangende tegemoetkoming doorgegeven door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid. Voor deze interface is de analyse al gestart. Door het inbouwen van de interface om de inkomensvervangende tegemoetkoming te ontvangen is het voor de burger niet meer nodig om dit aan te duiden op het aanvraagformulier en vervolgens zelf aan te tonen. Deze interface met daarin handicap en inkomensvervangende zal in werking treden vanaf juni 2015.

4.3.1.3 Rijksregister mutaties

In september 2014 werd naar analogie met de mutaties die AHOVOS al ontving van KSZ, ook een mutatie systeem opgezet voor gegevens die AHOVOS opvraagt bij het rijksregister. Het gaat daarbij om wijzigingen van de wettelijke samenwoning of afstamming van een persoon. Als deze mutaties verwerkt worden, zullen de opvraagkosten voor het rijksregister dalen. Voorheen werd immers voor iedereen na een bepaalde tijdperiode opnieuw de informatie i.v.m. wettelijke samenwoning en afstamming opgehaald. Na het opzetten van het mutatiesysteem gebeurt dit enkel wanneer er door het mutatiebestand aangegeven werd dat er een wijziging heeft plaatsgevonden.



4.3.2 Verder werken aan de automatisering van de ontsluiting van de gegevens

4.3.2.1 Voorbereiding Datawarehouse Studietoelagen

In 2012 stapte AHOVOS mee in de ontwikkeling van een datawarehouseplatform voor studietoelagen. Het project heeft tot doel om gegevens rond studietoelagen beschikbaar te stellen voor verdere analyse. Daarnaast wenst AHOVOS via regelmatige rapporten haar gegevensbeheer efficiënter en effectiever uit te bouwen. Momenteel worden alle query's bijgehouden in een querycatalogus. Elke nacht wordt er een kopie genomen van de productiedatabank in de replicatiedatabank. Er zijn verschillende query's die dagelijks en wekelijks uitgevoerd en naar verschillende betrokkenen gemaïld worden. Door de koppeling van data in het datawarehouse van Onderwijs en Vorming zal er interessante beleidsinformatie uit gehaald kunnen worden. Er worden momenteel gegevens op de website studietoelagen gepubliceerd. Die worden nu verzameld aan de hand van query's. In de toekomst kunnen er verschillende rapporten vanuit het datawarehouse op de website gepubliceerd worden.

4.3.2.2 Master Data Management

AHOVOS neemt deel aan het project Master Data Management (MDM).

MDM is een raamwerk van processen en technologieën gericht op de creatie en het onderhoud van een betrouwbare, duurzame, nauwkeurige en veilige dataomgeving die instaat voor één versie van de waarheid voor bedrijfskritische basisgegevens.

MDM biedt mogelijkheden om de huidige en toe-

komstige datasynchronisatie tussen operationele systemen efficiënter te maken.

Er werd een pilootproject opgestart rond de buitenlandse instellingen. Hierin wordt nagegaan in hoeverre de MDM-oplossing Centraal Beheer van toepassing is op het beheer van buitenlandse instellingen en niet-ambtshalve geregistreeerde instellingen voor het beleidsdomein Onderwijs en Vorming.

De business behoeften voor AHOVOS kaderen in de uitbouw van DHO 2.0. Voor de uitvoering van het actieplan mobiliteit is het beheer van buitenlandse instellingen nodig.

Het is de bedoeling om andere hoger onderwijsinstellingen dan hogescholen en universiteiten op termijn te laten connecteren op DHO, bv. om diploma's te registreren. Een eerste stap daarin is het beheer van de betrokken instellingen binnen het datamodel. Verder zal DHO 2.0 leverancier zijn van de niet-ambtshalve geregistreeerde instellingen.

A photograph of a city street at night, featuring several tall, modern buildings with illuminated windows. The street is filled with traffic, creating long, bright light trails from the cars. The overall scene is a vibrant urban landscape.

5

AHOVOS

werkt aan

strategische

projecten



5.1

Automatische toekenning van school- en studietoelagen

De invoering van de automatische toekenning van school- en studietoelagen zal in fasen gebeuren. Er moet immers rekening worden gehouden met vier belangrijke factoren:

1. De gegevensuitwisseling met een groot aantal externe databanken en interfaces die (verder) moeten worden uitgebouwd met CORVE en andere overheden.
2. De standpunten van de Privacycommissie die geïmplementeerd moeten worden en de nodige machtigingen voor het (verder) (uit)bouwen van interfaces met authentieke databanken die moeten verkregen worden.
3. De beleidskeuze om de bestaande fijnmazigheid van de huidige regelgeving te blijven garanderen, zorgt ervoor dat de vertaling daarvan in een geautomatiseerde procesflow met bijhorende interfaces complex is.
4. De beslissing van de Vlaamse Regering om de budgetten voor de 'Vlaamse Sociale Bescherming' uit te stellen.

Wat betreft de eerste bepalende factor (de uitbouw van databanken) is het duidelijk dat er veel data en databanken beschikbaar moeten zijn die zowel door federale als door Vlaamse instanties beheerd worden. De gegevensuitwisseling tussen al die databanken is niet evident. AHOVOS heeft specifieke data op specifieke tijdstippen nodig die niet altijd door vele andere overheidsdiensten worden gebruikt waardoor de mogelijkheid tot

uitwisseling niet altijd als prioritair wordt ervaren. Bovendien zal een wijziging in de planning van externe databanken ook de planning van het project automatische toekenning beïnvloeden.

In 2014-2015 werd een nieuwe gegevensuitwisseling in de dossierbehandeling ingebouwd, die zowel nuttig is binnen een aanvraagstelsel als nodig binnen een stelsel van automatische rechtentoekening. Binnen een aanvraagstelsel dragen die nieuwe interfaces bij tot een efficiëntere (en dus snellere) dossierbehandeling, binnen een stelsel van automatische rechtentoekening is de digitalisering een noodzaak.

De nieuwe interfaces

Voor de volledige uitbouw van de automatische toekenning zijn alvast nog de volgende elektronische gegevensuitwisselingen nodig:

- of iemand een inkomensvervangende tegemoetkoming voor mindervaliden ontvangt en voor welk bedrag;
- of iemand een leefloon ontvangt voor een bepaalde periode en voor welk bedrag;
- of iemand onroerende goederen heeft in België (is voor het Vlaamse Gewest tijdelijk opgevangen via het Vlaams Fiscaal Platform);
- of iemand in het begin van het schooljaar een inschrijving heeft in het kleuteronderwijs, lager of secundair onderwijs (Discimus databank);
- of iemand recent erkend is als een persoon met een handicap;



Wat de tweede factor betreft (de standpunten van de Privacycommissie) is al een cruciale stap gezet. De machtiging voor afstamming werd toegekend op 14 maart 2012. Ook in het kader van vangnet voor hernieuwers is de machtiging belangrijk. Volgens de privacycommissie moet de burger het recht hebben om af te zien van een screening. Deze zogenaamde opt-out werd in 2013 geïmplementeerd.

De derde factor (het garanderen van de fijnmazige regelgeving) bemoeilijkt de implementatie van het project. Door de fijnmazigheid kan studiefinanciering beter afgestemd worden op de dagdagelijkse realiteit van gezinnen. Die is moeilijk te vatten in een volledig geautomatiseerd systeem. Zelfs bij een volledig automatische toekenning zal een kleine groep nog steeds een aanvraag moeten indienen.

Wat de vierde factor betreft (de budgettaire context): de Vlaamse Regering besliste om de budgetten voor de 'Vlaamse Sociale Bescherming' uit te stellen in het kader van de budgetcontrole 2012. Hierdoor waren de voorziene middelen niet meer beschikbaar. Die middelen werden dus ook niet aangewend voor andere doeleinden. In 2014 werd het voorziene budget voor automatische toekenning evenmin toegekend.

Concreet was het voor 2012 voorziene budget van 5 mio euro en de 2.2 mio euro in 2013 niet meer beschikbaar. Het schrappen van dit budget in 2012 en 2013 heeft geleid tot een herdefiniëring van het project in aanloop naar automatische toekenning.

A photograph of a city street at dusk. The scene is dominated by tall, modern buildings with glass facades. Some windows are illuminated from within, casting a warm glow. The sky is a deep blue. In the foreground, a busy street is visible, with light trails from cars and streetlights creating a sense of motion. The overall atmosphere is that of a bustling urban environment.

6

**Personeel en
financiën van
AHOVOS**



6.1 Personeel

Het personeelsplan van AHOVOS werd op 14 december 2011 aan de vakorganisaties overgemaakt en in een afzonderlijk entiteitsoverlegcomité (EOC) goedgekeurd op 24 januari 2012. Het personeelsplan voorziet in een personeelsformatie van 226 voltijdsequivalenten (VTE).

Om te voldoen aan de beslissing van de Vlaamse Regering om meer te doen met minder, moest het personeelsaantal van AHOVOS met 6,5% dalen ten opzichte van de meting op 30 juni 2009. Concreet betekent dat een personeelsaantal van 225 VTE¹ op 30/06/2014.

Fluctuaties van de cijfers over personeelsaantallen gedurende het jaar zijn te verklaren door:

1. De aanwerving van een tijdelijke intakeploeg bij de afdeling Studietoelagen. Tot op het ogenblik dat de automatische toekenning van school- en studietoelagen operationeel is, wordt het intakeproces jaarlijks gedurende enkele maanden tijdens piekperiodes ondersteund door extra werkkrachten.
2. De aanwerving van jobstudenten gedurende de maanden juli, augustus en september.

De kosten van het eigen personeel (inclusief regeringscommissariaten) worden aangerekend op de apparaatskredieten van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming.

De personeelskost van AHOVOS bedraagt ongeveer 20% van de totale personeelskost van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming.

Diversiteit

Qua diversiteit vertoonde het personeelsbestand van AHOVOS in 2014 volgende kenmerken:

- Het procentueel aandeel vrouwelijke werknemers bedroeg 67,27%
- Het procentueel aandeel werknemers met migratieachtergrond bedroeg 3,18%
- Het procentueel aandeel werknemers met een arbeidshandicap bedroeg 3,64%
- Het procentueel aandeel ervaren werknemers (>= 45j.) bedroeg 47,27%

Tabel 14: Personeelsaantallen

Jaar ^(*)	Juni	December	Jaargemiddelde
2008	252	274	-
2009	251	261	260
2010	234	243	246
2011	225	251	238
2012	229	217	233
2013	219	219	222
2014	223	220	193,48

^(*) Bron: Dashboard Bedrijfsinformatie (www.bestuurszaken.be).

¹ Dat zou initieel 224 VTE zijn maar is bijgesteld naar 225 VTE wegens neutralisatie van een personeelslid Raad voor Studietoelagen.

6.2 Werking

De werkingskosten van AHOVOS worden aangerekend op de algemene werkingskosten van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming.

Het gaat enerzijds over gebouw gerelateerde kosten zoals energiekosten, gebouwenbeheer en beveiliging.

Anderzijds is er een reeks niet aan het gebouw gerelateerde werkingskosten zoals catering, onkostenvergoedingen, telecom en data, kantoor-materiaal, kopieerkosten, verzendingskosten, consultancy, vorming, erelonen en gerechtskosten...

Het totaalbudget wordt beheerd door de Managementondersteunende Diensten. Er wordt over gerapporteerd aan het managementcomité van het beleidsdomein en het college van afdelingshoofden van AHOVOS.

Eind 2014 werden tussen de verschillende entiteiten van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming afspraken gemaakt over de splitsing van de algemene werkingskosten. Vanaf het begrotingsjaar 2015 beheert elke entiteit zijn eigen werkingskosten.



6.3 Eigen werkingsmiddelen

Naast de middelen voor werkingskosten zoals beschreven onder punt 6.2 beschikt AHOVOS over een eigen werkingsbudget op de uitgavenbegroting (FD0-1FEE2AC-WT). In 2014 bedroeg het beschikbaar krediet 1.683.000 euro.

Het krediet wordt voor +/- 90% aangewend voor de ICT-projecten binnen AHOVOS (DAVINCI, DHO, applicaties Studietoelagen, ...). De resterende 10% van het budget worden aangewend voor communicatie (vb. drukken aanvraagformulieren STL, infosessies, brochures, ...), toekenning van vakbondspremies i.k.v. hogescholendecreet, werkingskosten van de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbeslissingen en algemene werkingskosten van AHOVOS.



6.4 Beleidskredieten

Tabel 15 geeft een overzicht van de beleidskredieten^(*) van het agentschap, zoals opgenomen in de

algemene uitgavenbegroting van de begrotingsjaren 2011, 2012, 2013 en 2014

Tabel 15: Beleidskredieten ^()**

Activiteiten AHOVOS	2010	2011	2012*	2013	2013
Apparaat					10.820
Algemeen	1.444	1.444	1.444	2.433	2.426
Hoger Onderwijs	1.619.543	1.638.725	1.608.787	1.672.903	1.730.841
Volwassenenonderwijs	331.463	352.584	367.646	371.904	385.162
Studietoelagen	136.957	158.674	160.047	152.630	156.131
Eindtotaal	2.089.407	2.151.427	2.137.924	2.199.870	2.285.380

^(*) Beleidskredieten zonder overflow

A photograph of a city street at night, featuring several tall, modern buildings with illuminated windows. The street is filled with traffic, creating long, bright light trails from the headlights and taillights of cars. The overall scene is a vibrant urban landscape.

7

Organisatie-

beheersing

AHOVOS



Op 12 december 2014 keurde de Vlaamse Regering de conceptnota goed over de fusie tussen het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS) en het Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming (AKOV). Deze beslissing van de VlaReg heeft uiteraard eind 2014 een impact gehad op de werkzaamheden rond organisatiebeheersing.

7.1

Organisatiebeheersing

In 2014 werkte AHOVOS verder aan de uitbouw van organisatiebeheersing met bijzondere aandacht voor volgende 5 thema's:

1. Risicomanagement

Zoals beschreven in het plan van aanpak - dat in september 2013 aan Audit Vlaanderen werd bezorgd - heeft de afdeling Studietoelagen een risico-analyse uitgevoerd voor het proces van toekenning en uitbetaling van studietoelagen. Aan de hand van het processen- en risico's-dashboard zijn de risico's en beheersmaatregelen in kaart gebracht, geanalyseerd en gewogen

2. Belanghebbendenmanagement

De verdere uitwerking van het belanghebbendenmanagement is net zoals in 2013 opgenomen door de werkgroep BHM. De volgende acties werden ontwikkeld:

1. Bevraging belanghebbenden in functie van de informatienoden en organisatiewaarden

In het kader van de lancering van de nieuwe website werd door AG Consult begin juli 2014 een enquête over informatienoden uitgevoerd bij directies en schoolsecretariaten van alle onderwijsniveaus.

Via de resultaten van de enquête krijgt men ook een goed beeld wat de gebruikers denken over de omzendbrieven rond regelgeving.

De enquête was voor de Cel Wetskwaliteit de aanleiding om op het MC van 19.09.2014 een uitvoerige nota te agenderen met een voorstel voor het verbeteren van de kwaliteit van de omzendbrieven. De Cel Wetskwaliteit legt in de nota een uitgebreid

en doordacht plan van aanpak voor. De Cel heeft de huidige situatie in kaart gebracht en een actieplan geformuleerd. Het MC heeft zich akkoord verklaard met de stapsgewijze aanpak, waarbij in een eerste fase alle omzendbrieven zullen gescreend worden op hun 'bestaansreden' en vorm.

2. Communicatie met BH uitwerken

De eerste stap in het uitwerken van een communicatiestrategie is gestart in juni 2014, nl. het in kaart brengen van de as-is-communicatie initiatieven en communicatieproducten naar de belanghebbenden. Deze communicatieacties werden in een matrix gelinkt aan de processen en de belanghebbenden bij deze processen.

3. Formaliseren van de informatiedoorstroming van de verschillende overlegfora binnen AHOVOS (huishoudelijk reglement)

Wanneer we met belanghebbenden in overleg gaan in de verschillende fora en overlegstructuren moet er ook een terugkoppeling zijn van het overleg en de gemaakte afspraken naar de rest van het agentschap. De terugkoppeling gebeurt in de cel- en stafvergaderingen en op de COVA. De procedure voor deze terugkoppeling is formeel ingeschreven in het huishoudelijk reglement van de respectievelijke stafvergaderingen en de COVA.

3. HRM

Aanwezigheidsbeleid

Het aanwezigheidsbeleid van AHOVOS kreeg concreet vorm in een visietekst, een afsprakenkader en een procedurebeschrijving bij afwezigheid



wegens ziekte. Door de COVA werd echter eind 2014 beslist om de nieuwe procedure voor ziektemelding niet te laten starten op 1 januari 2015, dit o.m. omwille van de beslissing van de VlaReg tot fusie van AHOVOS en AKOV. Op 4 en 16 december 2014 werd door IDEWE vorming gegeven aan de leidinggevenden van AHOVOS rond het voeren van aanwezigheidsgesprekken.

Beleid rond welbevinden

In de loop van 2013 - 2014 ontwikkelde AHOVOS een beleid rond Welbevinden. Op basis van de resultaten van de welzijnsbevraging van ISW Limits – die plaats vond tijdens de zomermaanden in 2013 - werden een aantal acties uitgetekend. AHOVOS contracteerde ISW Limits voor ondersteuning bij de ontwikkeling van deze acties. Een stuurgroep werd opgericht. O.l.v. een consultant van ISW Limits werden tijdens de maanden mei en juni focusgroepen georganiseerd met de medewerkers van de afdeling Studietoelagen. Gebaseerd op de feedback uit deze focusgroepen werd door de werkgroep Normenstelsel een voorstel opgemaakt tot reorganisatie van de afdeling en kreeg een werkgroep de opdracht om Het Nieuwe Werken voor de afdeling voor te bereiden.

Het Nieuwe Werken

De voorbije jaren werd door AHOVOS een plan uitgewerkt voor de uitrol van Het Nieuwe Werken. Dit plan wordt gecoördineerd door de werkgroep Anders Werken van het agentschap. De uitrol wordt geconcretiseerd op basis van een drieluik, nl. Bricks, Bites en Behaviour.

- Voor de uitvoering van de verbouwingswerken (Bricks) werd samengewerkt met AFM. Alle werken verliepen volgens schema.
- Wat Bites betreft worden een aantal tools beschikbaar gemaakt en gepromoot die het Anders en PTOW-Werken moeten ondersteunen, o.a. MS Lync, OneNote, Yammer.

Wat betreft Behaviour is door AHOVOS een afsprakenkader uitgewerkt voor de invoering van het Plaats- en Tijdsonafhankelijk Werken op basis van de omzendbrief PTOW van 16/5/2014.

4. Financieel management

In 2014 ontwikkelde AHOVOS een nieuwe en uitgebreidere versie van de staalkaart. In versie 2.0 werd de kostprijsberekening van de processen uitgebreid met de werkingskosten en de ICT-kosten van het agentschap.

5. Organisatiestructuur

Discussie over bestaande en toekomstige structuur van het agentschap: in de loop van 2014 werd door de COVA met ondersteuning van en begeleiding door Möbius de discussie gestart over de structuur van het agentschap. Deze gesprekken werden na het zomerreces gestaakt wegens vertrek van de AG. De COVA besliste eind 2014 dat zij opnieuw zullen opgestart worden n.a.v. de geplande fusie.

Eind 2014 heeft AHOVOS een nieuw beleidsgericht rapport ontvangen van IAVA met een stand van zaken over de beleidsthema's en doelstellingen op 30.09.2014. Het beleidsgericht rapport voor AHOVOS leverde de volgende resultaten op.

7.2

Anders werken

In de beheersovereenkomst 2011-2015 stelt AHOVOS zich een ambitieuze doelstelling: 'AHOVOS wil als organisatie flexibel kunnen inspelen op externe en interne veranderingen en zal de nieuwe mogelijkheden zoals Anders Werken, optimaal aanwenden voor een efficiënte werking'.

Het Nieuwe Werken is meer dan een andere kantooromgeving of telewerken. Het is een andere manier van werken, die gebaseerd is op drie basisprincipes: werkplekken delen, informatie delen en een open cultuur. De flexibele kantooromgeving is een inspirerende omgeving die meer transparantie, meer samenwerking en meer dynamiek in de hand werkt. Anders Werken betekent anders gaan werken in de fysieke, de virtuele en de mentale omgeving. AHOVOS stond dan ook voor een aantal belangrijke uitdagingen: aanpassingen aan de werkplekken en de ICT-infrastructuur, voortgaan op de ingeslagen weg van de digitale werking en een open cultuur stimuleren.

Sinds 2011 werd in verschillende werkgroepen de overstap naar Het Nieuwe Werken voorbereid, met ondersteuning van het Agentschap voor Facilitair Management (AFM) en het Agentschap voor Overheidspersoneel (AgO). Op 1 oktober 2012 volgde dan de kick-off voor telewerk binnen 2 afdelingen van het agentschap: de volledige afdeling Hoger Onderwijs en een pilootproject binnen de afdeling Volwassenenonderwijs. In november 2013 werd telewerken mogelijk voor de volledige afdeling Volwassenenonderwijs. In het najaar van 2014 werd het telewerken ingevoerd binnen de afdeling Studietoelagen.

De aanpassing van de kantooromgeving is in het najaar van 2014 uitgevoerd. De voorbereiding hiervan gebeurde in een organisatiebrede werkgroep. Een organisatie die op een duurzame manier 'anders' wil gaan werken, doet er immers goed aan om dit te zien als een veranderingstraject dat het best projectmatig aangepakt wordt. Daarbij werd de nodige ondersteuning voorzien op gebied van ICT, hrm, communicatie en facilitymanagement.



Colofon

Samenstelling:

Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming
Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen
Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel

Productcoördinatie en eindredactie:

Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen

Verantwoordelijke uitgever:

Ann Verhaegen, waarnemend administrateur-generaal
Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel

Grafische vormgeving:

Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming
Departement Onderwijs en Vorming
Afdeling Informatie en Communicatie
Yasmina Yahiaoui

Foto's:

Thinkstock

Wettelijk depot:

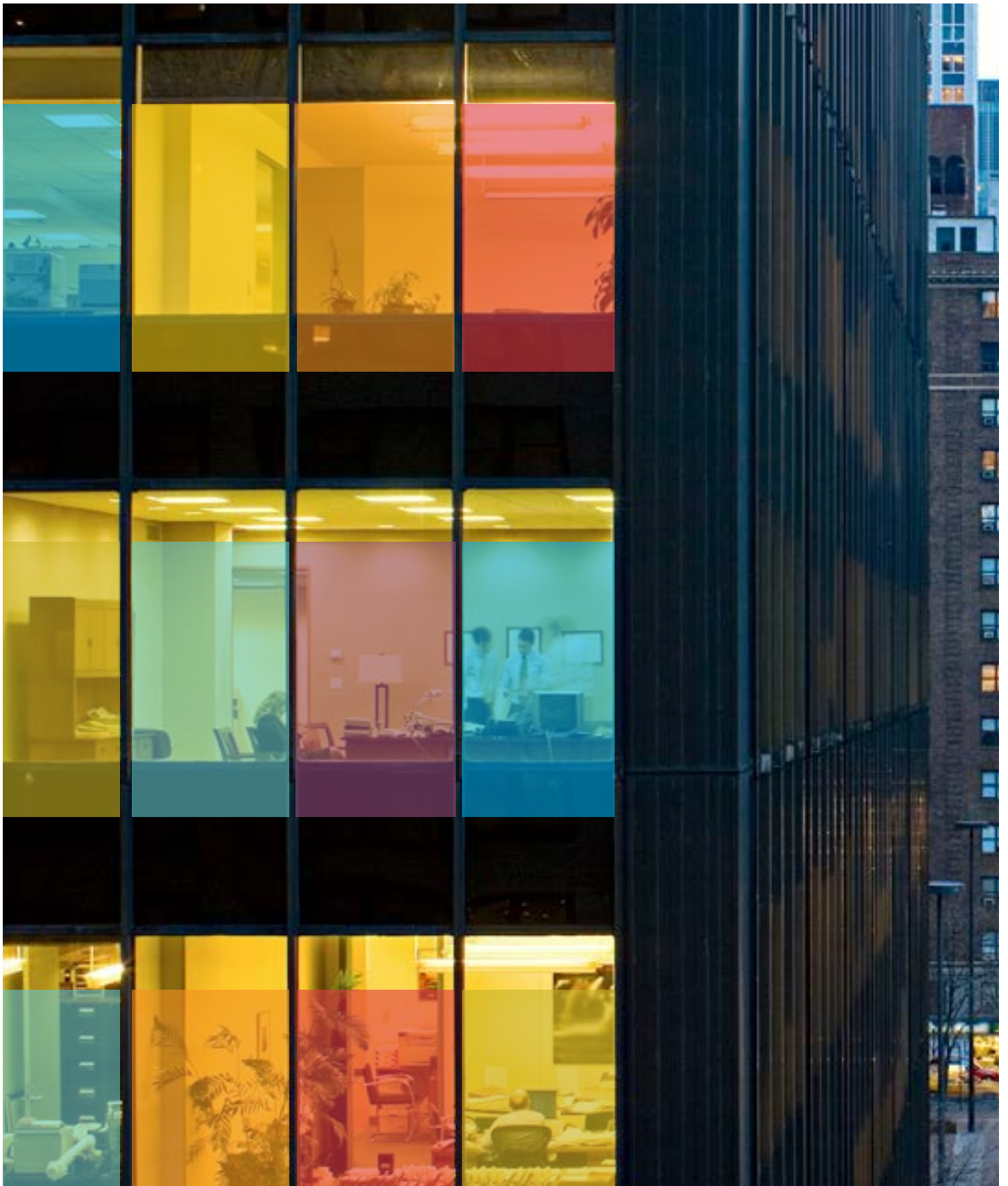
D/2015/3241/036

Uitgave

Maart 2015

Copyright:

Niets uit deze publicatie mag worden gekopieerd of op een andere wijze worden verspreid zonder bronvermelding.



AHOVOS

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS
VOLWASSENENONDERWIJS &
STUDIETOELAGEN