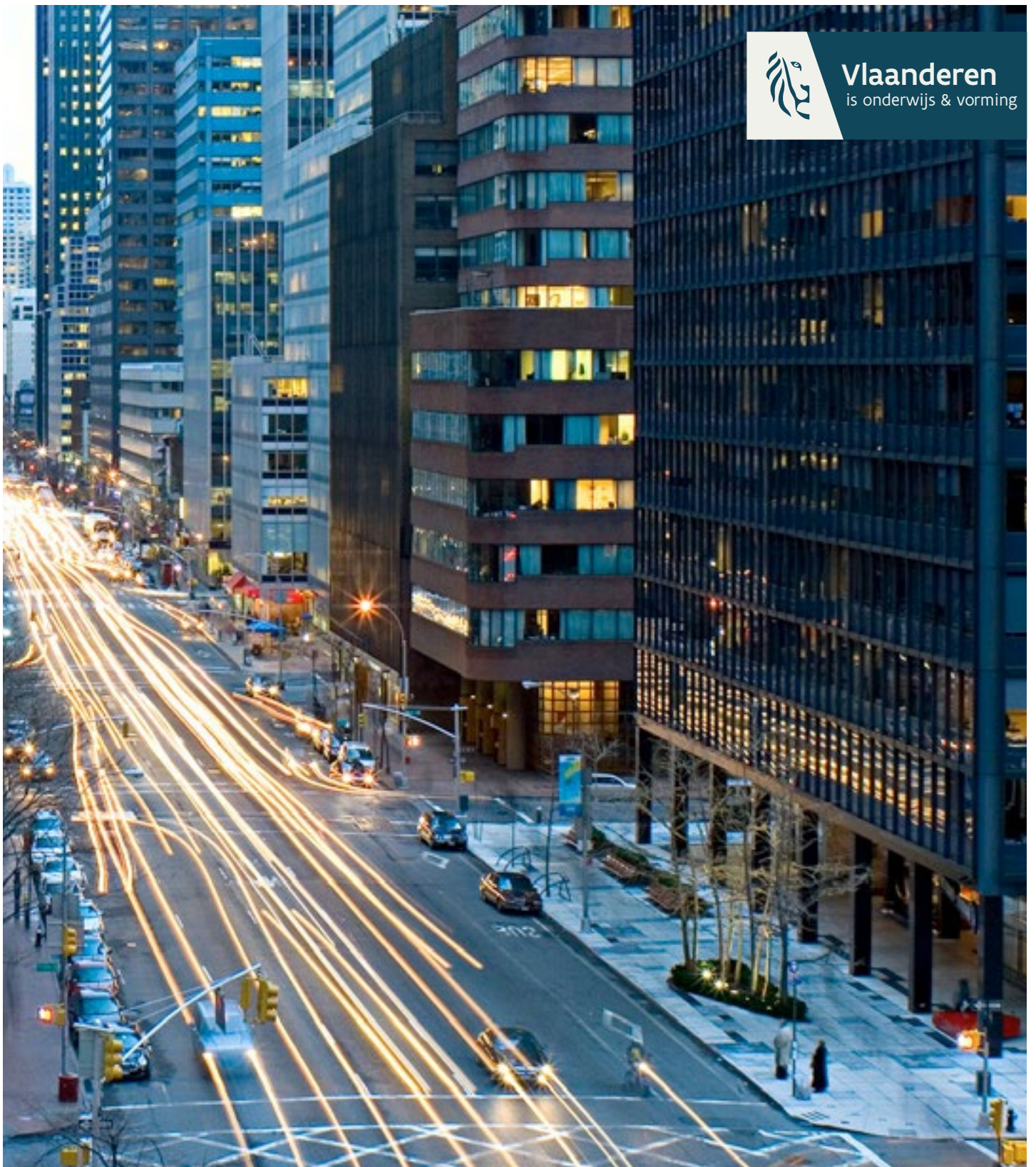




Vlaanderen
is onderwijs & vorming



Activiteitenverslag AHOVOS 2013

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
 - 38 | 3.2.2 Meewerken aan een nieuw financieringsmodel voor de huizen van het Nederlands
 - 38 | 3.2.3 Meewerken aan het beleidsproject 'Stimuleren van Nederlands als tweede taal'
- 40 | 3.3 AHOVOS wil 5% planlastvermindering realiseren voor de sector hoger onderwijs



4 AHOVOS optimaliseert zijn dienstverlening

- 44 4.1 Hoger onderwijs
 - 44 4.1.1 Aanpassingen aan de Databank Hoger Onderwijs
 - 45 4.1.2 De integratie van de academische hogeschoolopleidingen en de Databank Hoger Onderwijs
- 48 4.2 Volwassenenonderwijs
 - 48 4.2.1 Implementatie van een nieuw datamodel voor de sector volwassenenonderwijs
 - 49 4.2.2 Afstemming van het datamodel voor het volwassenenonderwijs met de Kruispuntbank Inburgering voor een optimale dienstverlening aan cursisten NT2
 - 49 4.2.3 Verdere uitbouw van de website Wordwatjewil.be
 - 49 4.2.4 Datawarehouse DAVINCI
- 50 4.3 Studietoelagen
 - 50 4.3.1 Behandeling van digitale aanvragen
 - 50 4.3.2 Meer mensen helpen bij de start van een school- en academiejaar

5 AHOVOS werkt aan strategische projecten

- 54 5.1 Automatische toekenning van school- en studietoelagen
- 56 5.2 Integratie in het hoger onderwijs

6 Personeel en financiën van AHOVOS

- 60 6.1 Personeel
- 61 6.2 Werking
- 62 6.3 Eigen werkingsmiddelen
- 63 6.4 Beleidskredieten

7 Organisatiebeheersing AHOVOS

- 66 7.1 Organisatiebeheersing
- 68 7.2 Anders Werken

Bijlagen

- 78 Bijlage 1 Tabel 11: Overzicht zitdagen school- en academiejaar 2013-2014, september t.e.m. december 2013
- 79 Bijlage 2 Overzicht van de deelnemende OCMW's en gemeenten

Woord vooraf

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

Dit verslag volgt dezelfde logica als het verslag voor het werkjaar 2012. 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 2013. 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 2013 werk gemaakt van nieuw beleid en zich voorbereid op uitdagingen zoals 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 www.vlaanderen.be onder de rubriek Publicaties.

Luc Jansegers
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 de instellingen 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.

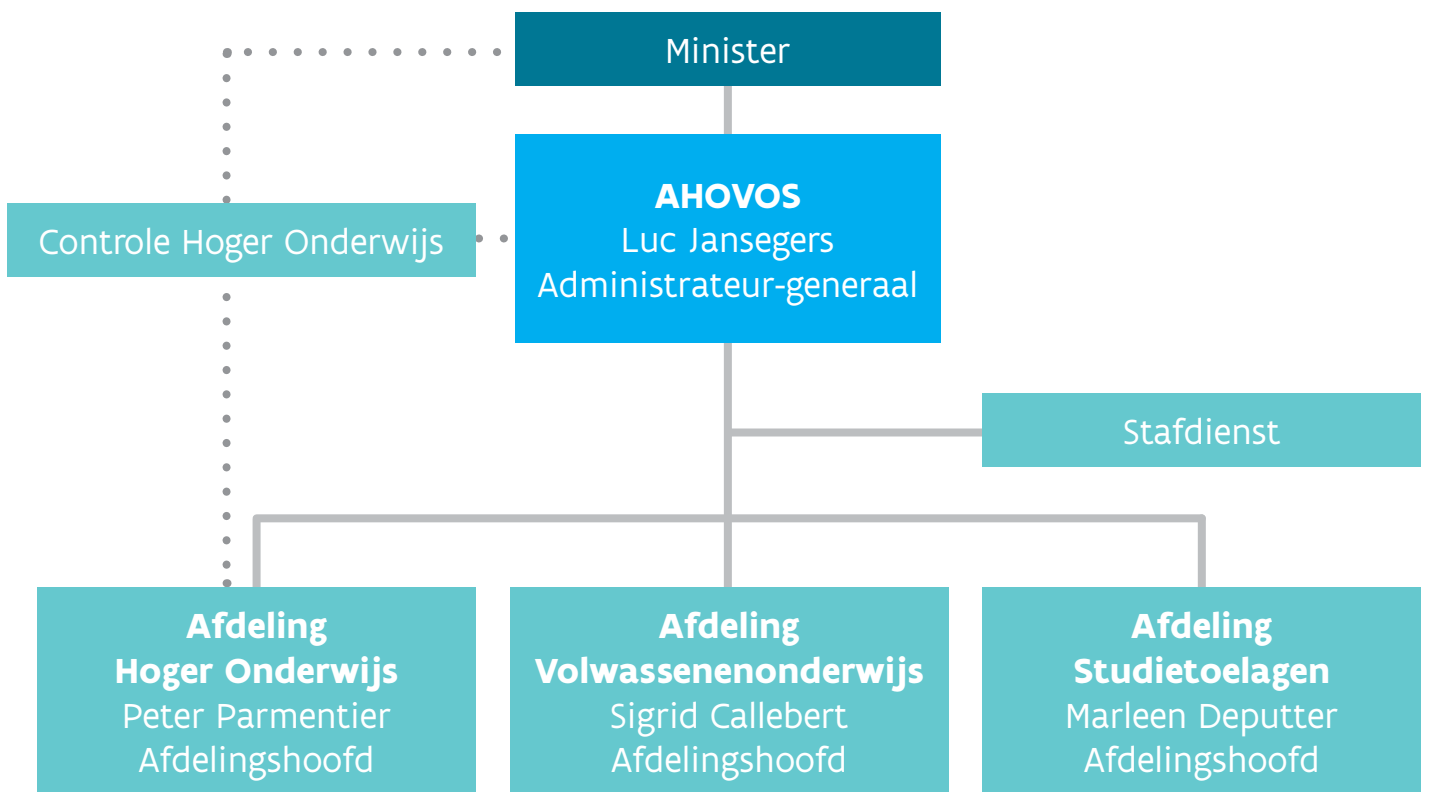
De afdeling **Hoger Onderwijs** is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid inzake hoger onderwijs. De afdeling zorgt onder meer voor de subsidiëring/financiering van de hogescholen en de universiteiten en voor de uitbetaling van de salarissen van het personeel van de hogescholen. Daarnaast 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 levenslang leren. 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) en de consortia.

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 operationale 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. Half april 2013 ondertekenden Geert Bourgeois, Vlaams minister bevoegd voor Inburgering, en Pascal Smet, Vlaams minister bevoegd voor Onderwijs, het ondernemingsplan 2013.

In de volgende hoofdstukken verneemt u hoe AHOVOS deze doelstellingen in 2013 ingevuld heeft.




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 viermaal 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 2013 vonden geen gezamenlijke beleidsraden plaats.

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 hebben we 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.

Binnen het agentschap is de afdeling Hoger Onderwijs 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 de afdeling Hoger Onderwijs 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 door de afdeling Hoger Onderwijs 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 de afdeling Hoger Onderwijs worden de gegevens binnengebracht 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 de afdeling Volwassenenonderwijs van het agentschap 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 de afdeling 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 informatieo-



verdracht van de aanstellingsopdrachten voor de CBE's verloopt nog op basis van documenten.

AHOVOS werkte in 2013 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.

In 2013 ging het eerste deel van het vernieuwde salarissysteem, de gegevensverzameling, in productie. 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 de komende twee jaren volgt ook de realisatie van deze fases.

Voor de medewerkers die personeelsdossiers behandelen, is het meest zichtbare aspect van de vernieuwing de nieuwe toepassing voor de raadpleging van de berekende salarissen. AHOVOS heeft bij de voorafgaandelijke analyse en het ontwerp van de nieuwe schermen een trekkersrol op zich genomen.

In 2013 nam AHOVOS verder deel aan de projectgroep die nieuwe rekenregels ontwikkelt voor de salarisberekening. Die projectgroep wordt getrokken en aangestuurd door AgODi. De projectgroep kwam in 2013 wekelijks samen en heeft daarbij de analyse voor de nieuwe rekenregels vanuit alle aspecten en onderwijsniveaus grondig bestudeerd. In 2014 gaat het dubbeldraaien van start waarbij de berekening van het oude systeem en de berekening op basis van het nieuwe systeem met elkaar vergeleken worden. Dit geldt dan als een uitgebreide testfase met als einddoel de overname van het nieuwe systeem op 1/1/2015. In het verlengde van deze projectgroep werd in 2013 gewerkt rond het schuldenbeheer. Dit zal leiden tot een vernieuwde manier van de afhandeling van schulden en terugvorderingen.

Begin 2015 gaat het nieuwe salarissysteem in productie.

Het derde luik - de output (rapportering) - ging van start in 2012 en liep verder in 2013.

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 vervoegd 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 is, gebeurt de invoering van de gegevens op de website van de Capelo-toepassing manueel. In 2013 heeft AHOVOS veel aandacht besteed aan cursussen, de opleiding van de dossierbehandelaars en de inhoudelijke

en technische aspecten van deze toepassing. AHOVOS heeft in 2013 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.

De afdeling Hoger Onderwijs heeft de hogescholen een infosessie aangeboden over Capelo met het oog op het bekomen van de diploma's van de personeelsleden, aangeleverd in een excelformat dat bruikbaar zal zijn om op te laden in de 'batch'. De hogescholen hebben hier actief aan meegewerkt zodat er een volledig dossier kan aangeboden worden als de batch in 2014 in productie zal gaan.

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.

In 2013 heeft AHOVOS 1.585 dossiers manueel verwerkt in Capelo, waarvan 742 door de afdeling Hoger Onderwijs en 843 door de afdeling Volwassenenonderwijs.

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 2013 heeft AHOVOS 12.705 personeelsleden van de hogescholen betaald.

Tabel 1: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2013)*

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	4.662	3.026	7.688
Andere personeelscategorieën*	1.542	693	2.235
Totaal	6.204	3.719	9.923

* De budgettaire fulltime-equivalenten voor januari 2012 kunnen lager uitvallen dan normaal door een staking.

Tabel 2: Aantal personen (januari 2013)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	5.405	4.748	10.153
Andere personeelscategorieën*	1.760	792	2.552
Totaal	7.165	5.540	12.705

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

AHOVOS moet het salaris van dit personeel tijdig en correct betalen en engageerde zich in 2013 om minstens 99,90% van de betalingen tijdig en minstens 85% van de betalingen correct uit te voeren. In 2013 werden voor de sector hoger onderwijs 170.326 betalingen 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. In 2013 heeft AHOVOS 99,99% van de salarissen tijdig betaald. Slechts 1 betaling was niet tijdig.

Elke maand is er steekproefsgewijs een controle van de proefbetalingen van gemiddeld 3 hogescholen om na te gaan of de betalingen correct zouden verlopen. Telkens zitten er andere hogescholen in de steekproef, waardoor in de loop van een jaar alle hogescholen aan bod komen. 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 specifieke lerarenopleiding.

AHOVOS engageerde zich om in 2013 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 de afdeling Volwassenenonderwijs voor de sector in 2013 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, dienstonderbreking en salarisschaal. Dit ten behoeve 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 78% 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.

Wanneer de cel Kwaliteitsbewaking onjuistheden vaststelt, wordt het betrokken dossier gemeld bij de dossierbehandelaar en krijgt ook de teamverantwoordelijke een melding via het elektronisch personeelsdossier. Die laatste volgt de rechtzetting op en rapporteert bij financiële implicaties aan de cel Kwaliteitsbewaking over de rechtzetting.

Naar aanleiding van de audit van het Rekenhof in 2012 zijn de dossiers van de basiseducatie op een gelijkaardige wijze opgenomen in de kwaliteitscontrole. tot op vandaag worden de dossiers van de basiseducatie manueel verwerkt. In tegenstelling tot de resultaten van CVO werd bij de controle voor het Rekenhof voor de CBE een foutenpercentage van 8,34% vastgesteld. De gecontroleerde periode viel samen met de start van het derde-betalerssysteem voor CBE en in een aantal dossiers werd de regel voor de minimumleeftijd niet correct toegepast.

Het is duidelijk dat het foutenpercentage van 8,34% dat in het rapport van het Rekenhof werd vermeld vooral te maken had met de opstartproblemen en de verwerking van de minimumleeftijd in de dossiers. Hiervoor is een aparte monitoring opgezet in 2013.

Basiseducatie

Tabel 3: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2013)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	/	632	632
Andere personeelscategorieën*	/	60	60
Totaal	/	692	692
t.o.v. 2012		+3%	+3%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2012-2013

* Ondersteunend personeel

Tabel 4: Aantal personen (januari 2013)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	/	834	834
Andere personeelscategorieën*	/	80	80
Totaal	/	914	914
t.o.v. 2012		+2%	+2%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2012-2013

* Ondersteunend personeel

Secundair volwassenenonderwijs

Tabel 5: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2013)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	2.848	1.495	4.343
Andere personeelscategorieën*	386	189	575
Totaal	3.234	1.684	4.918
t.o.v. 2012	+2,7%	+0,1%	+1,8%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2012-2013

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

Tabel 6: Aantal personen (januari 2012)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	3.451	2.292	5.743
Andere personeelscategorieën*	446	228	674
Totaal	3.897	2.520	6.417
t.o.v. 2012	+2,2%	+0,1%	+1,4%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2012-2013

* 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	464	279	743
Andere personeelscategorieën*	34	9	43
Totaal	498	288	786
t.o.v. 2012	1,8%	-9%	-3%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2012-2013

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

Tabel 8: Aantal personen (januari 2013)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	575	640	1.215
Andere personeelscategorieën*	37	9	46
Totaal	612	649	1.261
t.o.v. 2012	+1%	-8%	-4%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2012-2013

* 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

De afdeling Hoger Onderwijs 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 de afdeling. In 2013 betaalde de afdeling Hoger Onderwijs in totaal ruim 1,6 miljard euro uit 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 en verworven studiepunten en diploma's in de Databank. Die data worden omgezet in financierbare gegevens op basis waarvan de financieringsmotor de werkingsmiddelen berekent. In de loop van het jaar bezorgt de afdeling Hoger Onderwijs aan de instellingen verschillende

tussentijdse ramingen van de werkingsmiddelen. In 2013 gebeurde dat op 7 juni. Zo krijgen de instellingen de kans om tijdig opmerkingen te maken of vragen te stellen. 2013 was voor de berekening van de enveloppe een bijzonder jaar, want de volledige integratie moest worden gerealiseerd. Praktisch had dit als gevolg, dat de Java-software (die meehelpt de berekening te maken) grondig moest worden aangepast.

Om de kwaliteit van de data in de financieringsmotor te verhogen, wordt er een controlerapport opgesteld nadat de motor de financieringspunten en opgenomen studiepunten bepaald heeft, maar voordat de effectieve werkingsmiddelen berekend worden. De cijfers die de financieringsmotor 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 statistisch 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 anomalieën 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 2013

Instellingen voor Hoger Onderwijs	
Werkingsmiddelen	1.402.527.000,00
Praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek	11.637.000,00
Onroerende investeringen universitair onderwijs	28.141.000,00
Aanmoedigingsfonds	6.539.000,00
Sociale voorzieningen	45.824.000,00
Sectoraal vormingsfonds	899.000,00
Bijkomende middelen geïntegreerde lerarenopleiding	1.402.000,00
Centrale personeelsuitgaven hogescholen	4.637.000,00
Brusselmiddelen	3.516.000,00
TBS	9.802.000,00
Terugvorderingen enveloppe	815.000,00
Subsidies zeevaartschool	4.834.000,00
Aanvullende onderzoeksmiddelen	39.821.000,00
Bijdrage werkgeversbijdrage universiteiten	25.485.000,00
Evangelische en Protestantse faculteit	781.000,00
Vlaamse vereniging voor studenten	201.000,00
Studiecentra Open Hoger Onderwijs	632.000,00
Toelage associaties	547.000,00
Hogere Kunstinstituten	3.500.000,00
Vlerick en Antwerpen Managementschool	2.496.000,00
IOB, IES, ITG en IJOS	14.998.000,00
Totaal	1.609.034.000,00

Tijdige en correcte uitbetaling van de middelen

Naast de berekening van de werkingsmiddelen staat de afdeling Hoger Onderwijs 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 2013 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 2013 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 Regering¹.

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 door de minister voor van de begrotingen die door de hogescholen en universiteiten worden ingediend. AHOVOS wacht daarvoor het advies van de bevoegde regeringscommissaris af. Decretaal is bepaald dat een begroting van een hogeschool binnen 2 maanden na indiening goedgekeurd moet zijn. Voor een universiteit is dat 3 maanden. Als die termijn niet gehaald wordt, is de begroting ambtshalve goedgekeurd. Een effectieve behandeling binnen 2 maanden is altijd problematisch. De adviezen komen namelijk in de loop van december binnen en doorkruisen een aantal andere cruciale processen met betrekking tot de financiële afsluiting van het begrotingsjaar. Dit jaar waren alle brieven tijdig, met uitzondering van de UHasselt. Dit in tegenstelling tot vorige jaren, toen waren er 3 brieven op tijd, de rest is niet tijdig verstuurd. Er bereikten ons geen opmerkingen qua onnauwkeurigheid.

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 gedeferde 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 taalexamens;
- 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. Bij de Basiseducatie gebeurde er een controle op het

¹ Zie p. 8.

gebruik van de werkingsmiddelen.

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 2013 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.

Met het decreet volwassenenonderwijs is het systeem voor de betaling van de gedeerde inschrijvingsgelden grondig hervormd en is het inschrijvingsgeld voor de cursist opgetrokken. Het doel was om via een afdracht van de betalende cursist in te staan voor de uitgaven voor de vrijgestelde cursisten, weliswaar aangevuld met middelen vanuit de overheid.

Het financieringssysteem van de gedeerde 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
Ontvangsten van betalende cursisten	17%	9,8%	25,1%
Ontvangsten dotaties uit Vlaamse begroting	83%	90,2%	74,9%

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 2013 bedroegen de nijverheidstechnische middelen € 1.769.352. 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.

Het VOCVO wijzigde zijn werking van een kalenderjaar naar een schooljaarwerking, analoog met de vzw SNPB. Dat gaat in voege vanaf schooljaar 2013-2014. Vzw De Link evolueerde daarentegen naar een werking op basis van kalenderjaar, zodat dit gelijkloopt met de subsidiëringsperiode van de andere beleidsdomeinen.

Tabel 10: Bedragen uitbetaald door de afdeling Volwassenenonderwijs in 2012

CVO & CBE	
Werkingsmiddelen CBE	6.192.775,57
ICT-coördinatie CVO	45.925,81
Nascholingsmiddelen CBE	27.000,00
Nascholingsmiddelen CVO	420.000,00
Bijkomende middelen voor de organisatie van zomercursussen NT2	256.000
Totaal	6.941.702
Ondersteuningsstructuren	
VOCVO	962.000
Vzw SNPB	655.000
Consortia	3.184.000
Vzw De Link	376.000
Huizen van het Nederlands:	
• Wooncode	240.000
• Gewone financiering	4.241.000
• Taalpromotie	350.000
Ondersteunende projecten voor de huizen van het Nederlands	55.608
Universitaire Talencentra	107.000
Totaal	10.170.608
DAB Fonds Inschrijvingsgelden CVO	
Dotatie	4.341.000
Totaal	4.341.000
Lonen personeel volwassenenonderwijs	
Personeel volwassenenonderwijs**	352.453.000
Totaal	352.453.000
ALGEMEEN TOTAAL	373.906.310

(*) Deze middelen komen van AgoDi.

(**) Bron: Statistisch jaarboek 2012-2013

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 2013 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 2013 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 2013

twee HvN-dossiers te laat, maar telkens binnen een aanvaardbare marge van 10 kalenderdagen.

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. De herziening van de financiering van de HvN en de invoering van een betere verantwoording maken deel uit van de geplande omvorming van de HvN naar 'centra voor leeradvies en oriëntering'.

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 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.

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.

Zoals eerder vermeld (zie 2.2.2.), zijn de premies bij het behalen van een certificaat sinds 1 september 2012 afgeschaft. Alleen cursisten die slagen voor de module AAV (aanvullende algemene vorming), zullen een diploma krijgen en na 1 september 2012 een premie kunnen aanvragen.

De terugbetaling van het inschrijvingsgeld gebeurt rechtstreeks met 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. Normaal gezien ligt die termijn op 2 maanden na ontvangst van het dossier.

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 gedeerde inschrijvingsgelden. Medio 2013 werd beslist om de uitbetaling van premies tijdelijk op te schorten om te

kunnen voldoen aan de bepalingen die voorafgaan. Op dat moment had AHOVOS al € 317.420 aan premies uitbetaald. In december 2013 kon de dotatie van de Vlaamse Regering verhoogd worden en kon AHOVOS de geplande uitbetaling van € 406.000 aan premies uitvoeren.

2.3.2 Toekenning van school- en studietoelagen

De afdeling Studietoelagen streeft kwaliteitsvolle verwerking van de aanvraagdossiers, zowel de volledige als de in beraad gezette aanvraagdossiers. Er wordt een onderscheid gemaakt voor deze beraden op basis van een vermoedelijk inkomen.

In 2013 golden nog tijdigheidsnormen zoals opgenomen in het ondernemingsplan. Vanaf januari 2014 werd er overgeschakeld op een chronologische verwerking van de dossiers. De norm voor de tijdige behandeling van volledige dossiers werd in de tweede helft van het school- en academiejaar 2012-2013 telkens gehaald. In de eerste helft van 2013-2014 werd de tijdigheidsnorm behaald met uitzondering van september.

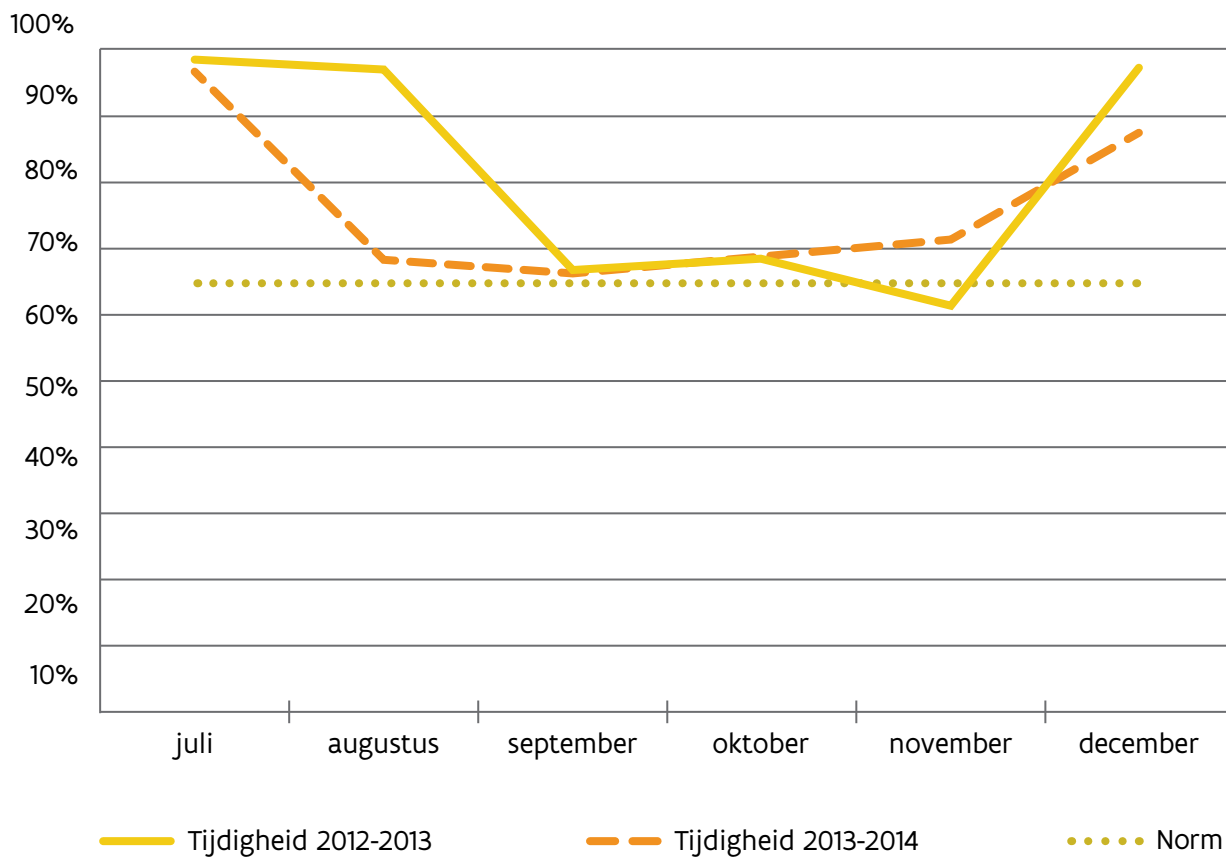
Alleen voor de onvolledige dossiers voor de maand november en december werd de vooropgestelde norm van 65% net niet gehaald. De toename van het aantal aanvragen aan het begin van het aanvraagjaar liet zich hier gelden

Omdat de verwerking van initiële dossiers prioriteit krijgt in onze dossierbehandeling werd de norm voor de behandeling van de onvolledige dossiers zowel in het school- en academiejaar 2012-2013 als in 2013-2014 pas laat in het aanvraagjaar gehaald (vanaf de paasvakantie).



De maanden juni en juli zijn overigens traditiegetrouw ook de batchverwerkingsmaanden (of de uitvoering van controles achteraf) waardoor de werkzaamheden bij de dossierbehandeling over 2 sporen moeten lopen.

Onder meer een toename van dossiers die digitaal werden ingediend gedurende de eerste indienmaanden (vanaf augustus) zorgde ervoor dat ook bij de start van 2013-2014 de prioriteit volledig kwam te liggen bij de eerste behandeling van nieuwe dossiers.



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 2013 was afgesproken dat 85% van de dossiers correct behandeld moeten worden. De kwaliteitscontrole geeft globaal een positief resultaat in 2013: 86,14% correctheid. Enkel in april (83,25%), mei (83,00%) en juni (83,79%) 2013 werd de vooropgestelde norm van 85% niet behaald.

De controlejobs pedagogische voorwaarden voor het

school- en academiejaar 2012-2013 werden zowel voor kleuter, lager en secundair als voor hoger onderwijs uitgevoerd in het najaar van 2013.

De controlejob nagezien inkomen voor school-en academiejaar 2011-2012 werd nog niet volledig uitgevoerd.

In 2013 werden de school- en studietoelagen altijd tijdig binnen 10 werkdagen betaald. Deze norm werd elke maand gehaald door het betalingsritme: elke week een betaling.

De terugvorderingen van het jaar 2009-2010 zijn tijdig verstuurd, zodat geen enkele terugvordering kon verjaren.

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.

3

AHOVOS werkt

mee aan de

realisatie van

het beleid



3.1

AHOVOS vertaalt het bestaande en nieuwe beleid naar de klanten

Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen hecht groot belang aan duidelijke en regelmatige communicatie met zijn klanten. Elke afdeling maakt daartoe gebruik van uiteenlopende communicatiemiddelen op maat van de verschillende types van klanten: studenten, cursisten, personeelsleden van de instellingen, partners, en het brede publiek.

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 verstuurt de afdeling Hoger Onderwijs mededelingen naar de universiteiten en hogescholen over alle zaken die hen aanbelangen. In 2013 zijn 55 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 2013 kwamen er 1070 vragen binnen. 1010 (94.39%) daarvan werden binnen de termijn van 10 dagen beantwoord.

De afdeling Hoger Onderwijs beschikt 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.

De afdeling Hoger Onderwijs is ook aanwezig op het internet en op sociale media. Naast de algemene website www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs beheert de afdeling www.studentenportaal.be waar studenten de actuele stand van hun leerkrediet kunnen raadplegen. Op de portaalsite van het Datawarehouse Hoger Onderwijs vinden hogescholen en universiteiten dan weer rapporten met inschrijvings- en studentengegevens van hun instelling. Via Twitter houdt de afdeling de instellingen op de hoogte van updates op de portaalsite. In 2013 zijn 86 tweets gepost. Ook voor de Databank Hoger Onderwijs heeft de afdeling 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 2013 werd 20 keer getwitterd.

Om toekomstige studenten te informeren over het hoger onderwijs neemt de afdeling jaarlijks deel aan de studie-informatiedagen (SID-in) en verspreidt zij een brochure met een beknopt en bevattelijk overzicht van de belangrijkste elementen van het hoger onderwijs in Vlaanderen.

Tot slot stelt de afdeling op basis van de gegevens uit de DHO jaarlijks ook een aantal rapporten samen. Naast een bijdrage voor het Statistisch jaarboek van het Vlaams onderwijs verspreidt de afdeling ook eigen rapporten, zoals het in november geproduceerde Hoger onderwijs in cijfers met de eerste gegevens over aantallen studenten en inschrijvingen van het lopende academiejaar.



Net zoals de voorbije jaren kwam er bij de publicatie ook een addendum met vergelijkende statistische informatie over een aantal academiejaren heen. Naast gegevens over studenten zijn daar ook financiële data en personeelsgegevens in opgenomen. Rapport en addendum werden eerst nog voorgelegd aan het kabinet en uiteindelijk in januari 2014 gepubliceerd.

- >> Hoger onderwijs in cijfers (academiejaar 2013-2014)
- >> Hoger onderwijs in cijfers - addendum

3.1.2 Communicatie naar de sector volwassenenonderwijs

De klanten zijn goed vertrouwd met de generieke e-mailadressen van de afdeling. 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. De uiterlijke antwoordtermijn is 45 dagen, maar in de praktijk antwoordt de afdeling Volwassenenonderwijs vrijwel onmiddellijk. De afdeling gebruikt de postbus ook om mededelingen aan instellingen te versturen, bijvoorbeeld over de goedkeuring van subsidiedossiers, of uitnodigingen voor infosessies.

Via de website www.ond.vlaanderen.be/ volwassenenonderwijs communiceert de afdeling proactief met haar 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. Daarnaast beheert de afdeling de website

www.wordwatjewil.be. Die website heeft als doelstelling de burgers te oriënteren in het opleidingsaanbod voor volwassenen in Vlaanderen en Brussel en dat ruime aanbod transparant te ontsluiten. De afdeling werkt daartoe samen met de verschillende publiek gefinancierde opleidingsverstrekkers. Partners als VDAB, SYNTRA Vlaanderen en SoCiuS leveren content aan voor de website en via één geïntegreerde databank wordt het opleidingsaanbod van al die partners ontsloten.

De afdeling organiseert op structurele basis informeel overleg met respectievelijk de centra voor volwassenenonderwijs, de centra voor basiseducatie en de huizen van het Nederlands. Zij verduidelijkt er regelgeving en bespreekt eventuele knelpunten.

Jaarlijks organiseert de afdeling ook infosessies voor secretariaten en directies van centra, 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.

Sedert 5 november 2012 is de databank DAVINCI (Databank Volwassenenonderwijs Instellingen- en Cursisteninformatie) operationeel. Ter gelegenheid van deze introductie werden voorlichtingssessies in de verschillende provincies georganiseerd.

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. De bouw van de databank is maximaal afgestemd met de sector: de centra, de consortia en de koepels. Daar zijn verschillende specifieke kanalen voor ingezet: klankbordgroepen, infosessies voor de directies en de softwareontwikkelaars van de centra, een Sharepoint-omgeving voor elk van de beide doelgroepen en de DAVINCI-webpagina www.ond.vlaanderen.be/volwassenenonderwijs/directies/davinci.htm om de voortgang van het project op de voet te volgen. De afdeling attendeert de sector ook via mail op nieuwigheden.

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

De afdeling Studietoelagen werkt heel laagdrempelig en houdt bezoekersnamiddagen. Elk jaar organiseert de afdeling ook een aantal zitdagen en infosessies in steden, gemeenten en OCMW's (zie bijlage 1. en 2.).

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 2013 kwamen er 8.229 bezoekers. Van augustus tot en met december 2013 waren het er 12.428. De meeste bezoekers komen langs in Antwerpen en in Brussel.

Zitdagen

Van september tot en met november 2013 organiseerde de afdeling 32 zitdagen waarvan 3 op eigen initiatief (zie bijlagen 1 en 2):

Project digitaal aanvragen door intermediaire partners

Het project digitaal aanvragen door intermediaire partners was in 2013 aan zijn vierde editie toe. Vanaf het aanvraagjaar 2013-2014 kregen ook andere organisaties de kans om deel te nemen aan dit project. Alle (ontbrekende) OCMW's in Vlaanderen, studentenvoorzieningen, LOP's, vakbonden en een aantal scholen hebben hiervoor een uitnodiging gekregen.

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 het aantal OCMW's en gemeenten die deelnemen aan het project gaat als bijlage 2. Momenteel staat de teller op 206 organisaties. Daarnaast zijn er nog 35 andere organisaties (studentenvoorzieningen, vakbonden, scholen, ...) die deelnemen aan het project.

Er zijn ook weer informatiesessies gehouden voor de nieuwe partners en een feedbackklus 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

Geactualiseerde versies van het aanvraagformulier en het campagnemateriaal voor het school- en academiejaar 2013-2014 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 kreeg in juni 2013 in de aanloop van het nieuwe aanvraagjaar een grondige update. Zo ook de website en het luikje DAF (digitaal aanvraagformulier) voor intermediairs.

De afdeling vermeldde op de website systematisch de geplande technische onderbrekingen van het digitaal aanvraagformulier.

School- en studietoelagen 2012-2013: extra aanmoedigingscampagne

Sinds het school- en academiejaar 2011-2012 is de uiterste indiendatum voor een aanvraag school- en studietoelagen 1 juni. Omdat het aantal aanvragen voor 2012-2013 in vergelijking met de voorgaande jaren lager lag dan verwacht, is in mei 2013 een aanmoedigingscampagne gevoerd met als doelstelling ouders met schoolgaande kinderen en studenten te overtuigen een aanvraag in te dienen tegen 1 juni.

Volgende middelen/kanalen werden ingezet:

- Krantenadvertentie op 22 mei 2013, in:
 - Het Nieuwsblad
 - Het Laatste Nieuws
 - De Morgen
 - De Standaard
 - Het Belang van Limburg
 - Gazet van Antwerpen
- Regeringsmededeling op VRT (één): van 21 tot 29 mei 2013 vijf uitzendingen
- Een persdossier werd opgemaakt.
- De afdeling verspreidde ook herinneringen via haar netwerk van intermediairs. Zij stuurde een herinneringsbrief met aanvraagformulier naar wie in 2011-2012 een toelage aanvroeg en voor 2012-2013 nog geen dossier indiende.

De campagne bereikte het beoogde doel: vanaf de start van de campagne op 20 mei nam het aantal aanvragen gevoelig toe.

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

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 2013 lag in dit dossier de klemtoon vooral op de politieke besluitvorming, waardoor de activiteiten van de werkgroep zelf beperkt waren.

De projecten taalpromotiebeleid die in 2010 door de HvN zijn opgestart, kregen een vervolg in 2012. De afdeling Volwassenenonderwijs verzorgde de financiering van de projecten en hielp met de evaluatie ervan. Wegens de positieve resultaten werden opnieuw een aantal vervolprojecten 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

Een nieuw financieringsmodel voor de HvN is een essentieel onderdeel van de nieuwe organisatiestructuur die in de conceptnota 'Leeradvies en –oriëntering voor volwassenen' uitgetekend wordt. In afwachting van die hervorming, werd de subsidie van 2013 op basis van het voorliggende financieringsmodel toegekend.

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

In 2013 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. Sinds 2010 organiseert AHOVOS regelmatige aanbodbevragingen NT2. Op basis van de resultaten van 2012 werd voor het schooljaar 2012-2013 beslist tot een kleuring van de middelen voor NT2 in vier Antwerpse CVO's. In 2013 waren er opnieuw twee bevragingen. De resultaten daarvan toonden een drastische verbetering van de wachtlijstproblematiek bij de CVO en een lichte verbetering bij de CBE. Bij de CVO waren er in september 2013 geen wachtende cursisten. Op basis van dat resultaat werd besloten om de kleuring van de middelen voor de vier Antwerpse CVO's niet te verlengen. Voor de CBE was er t.o.v. 2012 een daling van het aantal wachtenden met ca. 25%.

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.).



Tabel 12: Overzicht resultaten aanbodbevragingen NT2, 2011-2012

CVO	Totaal aantal cursisten						
	Sep 2010	Feb 2011	Sep 2011	Feb 2012	Sep 2012	Feb 2013	Sep 2013
	32.342	42.169	35.059	29.171	42.988	28.308	44.375
	In te vullen behoeften						
	Sep 2010	Feb 2011	Sep 2011	Feb 2012	Sep 2012	Feb 2013	Sep 2013
	1.112	452	342	310	66	182	-
	%						
	Sep 2010	Feb 2011	Sep 2011	Feb 2012	Sep 2012	Feb 2013	Sep 2013
	3,4%	1,1%	1,0%	1,1%	0,2%	0,6%	0,0%

CBE	Totaal aantal cursisten						
	Sep 2010	Feb 2011	Sep 2011	Feb 2012	Sep 2012	Feb 2013	Sep 2013
	17.429	14.581	17.498	16.305	18.599	18.279	17.844
	In te vullen behoeften						
	Sep 2010	Feb 2011	Sep 2011	Feb 2012	Sep 2012	Feb 2013	Sep 2013
	2.525	1.228	761	1.176	878	872	623
	%						
	Sep 2010	Feb 2011	Sep 2011	Feb 2012	Sep 2012	Feb 2013	Sep 2013
	14,49%	8,42%	4,35%	7,21%	4,72%	4,77%	3,49%

3.3

AHOVOS wil 5% planlastvermindering realiseren voor de sector hoger onderwijs

Het onderzoek naar planlast werd vertaald in het decreet ter vermindering van plan- en implementatielasten, het zgn. vereenvoudigingsdecreet. De basis voor dit decreet was 4-ledig. Een eerste reeks bepalingen komen voort uit de evaluatie van de implementatielasten van de flexibilisering van het hoger onderwijs. Een aantal registratieprocedures werden vereenvoudigd. Belangrijk voor AHOVOS is dat hierin ook het Hogeronderwijsregister dat vandaag door de NVAO wordt opgezet op termijn zal worden overgenomen. Dit maakt deel uit van het traject DHO 2.0. Een tweede reeks aanpassingen was het gevolg van een onderzoek naar de planlast in het hoger onderwijs. Vervolgens werd een aantal voorstellen inzake rapporteringsplicht door de regeringscommissarissen aangebracht. Een belangrijk element hierin is de vereenvoudiging van de procedure waarbij de begrotingen en jaarrekeningen goedgekeurd worden. En een laatste reeks voorstellen werd door de instellingen zelf aangebracht.

Daarnaast werd in 2013 een project DHO 2.0 opgestart dat, naast een aantal aanpassingen aan de gewijzigde beleidscontext, tot doel heeft het administratief beheer te vereenvoudigen voor de instellingen, informatie transparanter aan te bieden en de inhoud beter af te stemmen op de diverse noden van belanghebbenden.



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.

A photograph of two young men smiling. The man on the left is wearing a dark jacket and holding a folder. The man on the right is wearing a blue shirt and a dark jacket. The background is white.

4.1

Hoger onderwijs

Om de dienstverlening naar de klanten (instellingen, studenten, anderen) verder te optimaliseren, tracht de afdeling Hoger Onderwijs 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 frequent samen om zowel de kwaliteit van de datastromen als de projecten op te volgen.

4.1.1 Aanpassingen aan de Databank Hoger Onderwijs

De voornaamste doelstelling in 2013 was het transformeren van de nodige data in functie van de integratie van de academische hogeschoolopleidingen. Enerzijds werd het betrokken opleidingsaanbod toegevoegd aan de universiteiten, anderzijds werden in de back office transformaties uitgevoerd met het oog op de financieringsberekening binnen het nieuwe model.

De Afdeling Hoger Onderwijs voerde in het kader van de grondiger innovatie van de Databank Hoger Onderwijs een behoeftenstudie uit in samenwerking met alle partners.

Projecten

Actieplan mobiliteit

AHOVOS participeerde aan de verdere uitwerking van het actieplan mobiliteit binnen de taskforce Mobiliteit onder aansturing van het kabinet Onderwijs en Vorming. Op voorstel van de afdeling werd het actieplan vertaald

naar een reeks concrete doelstellingen met een specifieke planning onder de vorm van actiefiches.

DHO-roadmap uittekenen en project DHO 2.0 opstarten

Verschillende beleidsinitiatieven maakten dat AHOVOS in 2012 is beginnen nadenken over de toekomstige ontwikkelingen rond DHO. Samen met een consultant van Cronos tekende AHOVOS een toekomstplan uit voor de volgende jaren om aan die uitdagingen een antwoord te bieden. De bedoeling is om dat plan vanaf 2013 concreet uit te voeren in samenwerking met de andere belanghebbenden.

Er zijn tal van beleidsinitiatieven die er nu toe nopen grondiger na te denken over de huidige toepassingen (bv. taalmonitor zoals voorzien in het integratiedecreet, het actieplan internationale mobiliteit, het nieuwe accreditatiestelsel, studieduurverlening, HBO5). Vijf jaar werking van de Databank Hoger Onderwijs 1.0 heeft ook een heleboel “lessons learned” opgeleverd (bv. betere afstemming van DHO en Hogeronderwijsregister, beter beheer van identificatiegegevens, ruimere beschikbaarheid van de diensten). Het is onze doelstelling om met het lanceren van “de DHO 2.0.” werk te maken van de ondersteuning van deze beleidsinitiatieven, en het verder verbeteren van de functionaliteiten in het algemeen. Dit in overleg met, en met een duidelijke meerwaarde voor alle betrokken partners.

Na het uittekenen van een roadmap in 2012, werd in de eerste helft van 2013 een behoeftenanalyse uitgevoerd in samenwerking met alle partners. Dit leidde tot een behoeftedefinitie hoe de toekomstige DHO er zou kunnen gaan uitzien.



Om de nodige oplossingen verder uit te werken werd vanaf het najaar 2013 een functionele analyse opgestart, die zich in eerste instantie concentreert rond drie grote thema's: Persoonsgegevens, Onderwijsaanbod en Inschrijvingen.

Doelstelling is om het beheer van Persoonsgegevens en Onderwijsaanbod volledig te vernieuwen en af te stemmen op de reële situatie in het hoger onderwijs. In het thema Inschrijvingen worden voornamelijk uitbreidingen van bestaande diensten voorzien om bv. het actieplan mobiliteit uit te voeren.

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 in 2013 ook aantal nodige wijzigingen aan het Datawarehouse met zich mee.

Door wekelijks alle gegevens uit DHO in het datawarehouse te laden, kan de afdeling Hoger Onderwijs week na week de tijdigheid, correctheid en volledigheid van de registraties in DHO opvolgen. De afdeling 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 2012-2013	
Aantal inschrijvingen voor opleidingen	281.905
Aantal opleidingsonderdelen	2.687.392
Aantal geheroriënteerde studenten	2.652
Aantal geregistreerde resultaten	2.391.333
Aantal geregistreerde diploma's	63.632

*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 de afdeling Hoger Onderwijs ontvangt snel en eenvoudig te beantwoorden. Maandelijks komen meerdere vragen naar statistische data binnen van studenten, instellingen, onderzoekers of overheden.

Migratie Datawarehouse portaal

In november 2013 vond er binnen de Vlaamse Overheid een upgrade plaats van rapporteringsomgeving Cognos 8.4 naar een hogere versie Cognos 10.2. Dit impliceerde ook een migratie van het Datawarehouseportaal voor de instellingen. Gelijktijdig met deze migratie werd de structuur van het portaal licht aangepast en werden er

bijkomende rapporten aan toe gevoegd.

Andere dienstverlening in het kader van de Databank Hoger Onderwijs

De afdeling Hoger Onderwijs 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. De afdeling Hoger Onderwijs 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 geregistreerde 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 geregistreerde diploma's ten slotte worden voor het derde jaar automatisch verstuurd naar de Leer- en Ervaringsbewijzendatabank.

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 de afdeling Volwassenenonderwijs 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 het ministerie 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 weg-gewerkt worden.

Realisaties in 2013

De eerste belangrijke mijlpaal in 2013 was de realisatie van de koppeling met de Kruispuntbank Inburgering (KBI - zie verder in 4.2.2).

Verder werden in februari 2013 de signaaldienst en de taxonomiedienst opgeleverd. Via de signaaldienst krijgt de centrumsoftware een verwittiging dat er informatie aanwezig is in DAVINCI die kan opgehaald worden. Met de taxonomiedienst krijgt de centrumsoftware alle codetabellen en enumeraties ter beschikking die DAVINCI gebruikt.

In het kader van DAVINCI Fase 3 werden er verscheidene nieuwe functionaliteiten aan DAVINCI toegevoegd:

- de dienst die centra toestaat om studiebewijzen te registreren werd in productie gesteld
- het beheer van de bonus voor het gecombineerd onderwijs werd aan DAVINCI toegevoegd
- de mogelijkheid om de opleidingsprofielen in DAVINCI gedetailleerd te construeren werd gerealiseerd
- het beheer van de onderwijsbevoegdheid werd flexibeler ingebouwd

Voor DAVINCI Fase 4 werden de contacten gelegd met de verantwoordelijken van externe bronnen van informatie



over vrijstellingen van inschrijvingsgeld. Samen met de projectleiding van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) werd er een behoefteanalyse aangevat. De bedoeling is om de gegevens betreffende vrijstellingen van inschrijvingsgeld uit de KSZ in 2014 te ontsluiten naar de Centra voor Volwassenenonderwijs.

Verder werd er door het DAVINCI-team veel tijd geïnvesteerd in het ondersteunen van de softwareleveranciers van de Centra bij hun vragen en problemen met het inbouwen van DAVINCI-functionaliteit in hun pakketten en van de Centrumadministratie zelf in hun werking met deze pakketten.

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 wordt geraamd op € 3.869.000. Tot 2013 is er al € 3.546.000 vastgelegd.

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 maakt nog altijd gebruik van m@trix (de oude versie van de KBI). Maar de interface werd dusdanig robuust gebouwd dat de overgang van

m@trix naar de nieuwe kruispuntbank, KBI-Connect, zal kunnen geschieden zonder 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: directstreekse gegevensstroom tussen de centra en de KBI.

4.2.3 Verdere uitbouw van de website Wordwatjewil.be

2013 stond voor Word wat je wil vooral in het teken van de continuïteit: de lopende gegevensuitwisselingen met VDAB, SoCius, Syntra, dko, CEVORA en de CVO bestendigen. Verdere uitbouw van het systeem werd beperkt gehouden wegens de prioriteit van het grote ICT-vernieuwingsproject DAVINCI.

4.2.4 Datawarehouse DAVINCI

In 2013 werd het project datawarehouse DAVINCI opgestart. Met dit datawarehouse willen we op snellere en meer efficiënte manier de databank DAVINCI bevragen, voornamelijk in kader van beleidsvragen.

In 2013 werd de behoefte in kaart gebracht. In 2014 zal de bron geanalyseerd worden en zal men starten met de bouw. De oplevering is voorzien begin 2015.

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 de afdeling naarstig timmeren aan de weg ernaartoe:

4.3.1.1 Uitbouw nieuwe interface: de afstamming

Vanaf juli 2013 werd een nieuwe interface in gebruik genomen: 'afstamming'. Dit gegeven krijgt de afdeling Studietoelagen binnen van rijksregister via het MAGDA platform van de Vlaamse dienstenintegrator CORVE. Door deze interface is het voor de dossierbehandelaars duidelijk van wie de kandidaat afstamt. Dit zorgt ervoor dat de dossierbehandelaars hiervoor niet meer zelf een consultatie moeten doen in het online rijksregister. Mede door de invoering van de afstamming, werd het mogelijk om gezinsrelaties te bepalen. De invoering van afstamming en gezinsrelaties maakt de dossierbehandeling vlotter.

4.3.1.2 Vernieuwing rond het gegeven "alimentatie"

Na de release van juli 2013 maakt de applicatie studietoelagen een voorspelling van alimentatie voor een gezinsdossier. Deze voorspelling gebeurt op basis van de afstamming, gezinsrelatie en burgerlijke staat. Wanneer zeker is dat de personen op wiens inkomen de toelage wordt berekend alimentatiegeld konden ontvangen hebben, zal er samen met de ontvangstmelding een vraag naar alimentatie vertrekken als er hieromtrent nog geen verdere informatie werd verstrekt door de burger.

4.3.1.3 Het vangnet voor hernieuwers

Voor hernieuwers, namelijk alle (ouders) van leerlingen of studenten met een toelage in 2012-2013 maar nog geen aanvraag in 2013-2014, wordt vanaf februari 2014 een automatisch dossier opgestart als de leerling of student ingeschreven is in een erkende Vlaamse onderwijsinstelling. De hernieuwers ontvangen een vooraf ingevuld formulier waarin gegevens gevalideerd of gecorrigeerd kunnen worden. Niet de burger (hernieuwer) zal via een aanvraag het onderzoek naar het recht op studiefinanciering starten, maar de overheid. Voordat de afdeling Studietoelagen een dossier mag opstarten, zal er aan de hernieuwers gevraagd worden of zij hiermee akkoord zijn (opt-out). Wanneer de hernieuwer niet reageert, geeft hij de facto zijn toestemming om een dossier op te starten. De eerste vraag naar deze toestemming werd verstuurd op het einde van 2013.

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

4.3.2.1 Voorbereiding Datawarehouse Studietoelagen

In 2012 stapte de afdeling Studietoelagen mee in de ontwikkeling van een datawarehouseplatform voor studietoelagen. Het project heeft tot doel om gegevens over studietoelagen beschikbaar te stellen voor verdere analyse. Daarnaast wenst de afdeling Studietoelagen 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

De afdeling Studietoelagen 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 toekomstige 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 geregistreerde instellingen voor het beleidsdomein Onderwijs en Vorming.

De business behoeften voor afdeling hoger onderwijs 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 geregistreerde instellingen.

4.3.2.3 Behandeling digitale aanvragen

Het aantal DAF's is toegenomen sinds het schooljaar 2009-2010. Tijdens het schooljaar 2009-2010 bedroeg het aantal DAF's 18% van het totaal aantal aanvragen. Tijdens het schooljaar 2010-2011 steeg dit percentage tot 23%. In het schooljaar 2011-2012 haalden we 26% DAF's. In 2012-2013 bedroeg dit percentage 30%. Het percentage digitale aanvragen 2013-2014 bedroeg eind 2013 35,94%.

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. De afdeling Studietoelagen 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 2013-2014 werd een nieuwe gegevensuitwisseling in de dossierbehandeling ingebouwd, die zowel nuttig is binnen een aanvraagstelsel als nodig binnen een systeem van automatische rechtentoekekening. Binnen een aanvraagstelsel dragen die nieuwe interfaces bij tot een efficiëntere (en dus snellere) dossierbehandeling, binnen een systeem van automatische rechtentoekekening is de digitalisering een noodzaak.

De nieuwe interfaces

Interface afstamming: voor alle kandidaten wordt de afstamming weergegeven in de applicatie.

Wijzigingen worden automatisch gemeld: een adreswijziging, een wijziging van de burgerlijke staat, een overlijden ...

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 2013 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.



5.2 Integratie in het hoger onderwijs

Met de invoering van de bachelor-masterstructuur in het hoger onderwijs in Vlaanderen is gekozen voor een binair opleidingsaanbod: professioneel vs. academisch onderwijs.

Maar de institutionele structuur volgde die binaire indeling niet. Alleen hogescholen bieden professionele opleidingen aan, terwijl zowel universiteiten als hogescholen (in het kader van een associatie) academische opleidingen aanbieden. Door de integratie van de academische hogeschoolopleidingen in de universiteiten vanaf academiejaar 2013-2014 wordt de binaire opleidingsstructuur ook vertaald naar de institutionele structuur. Na de integratie bieden alleen hogescholen professionele opleidingen aan, en alleen universiteiten academische opleidingen.

Na een intensieve betrokkenheid bij de voorbereidingen, werd op 13 juli 2012 het integratiedecreet bekrachtigd door de Vlaamse Regering. Dit was voor AHOVOS het officiële startschot om uitvoering te geven aan de nieuwe bepalingen.

Tegen eind 2012 werden al de nodige aanpassingen aan de Databank Hoger Onderwijs uitgevoerd. De aanpassingen aan de rekenmotor zijn gestart in 2012 maar werden pas afgewerkt in 2013. Voor het luik personeel heeft de uitvoering grotendeels in 2013 plaatsgevonden.

Impact integratie

- **op de processen van de afdeling Hoger Onderwijs**

De verschillende aanpassingen hebben doorheen de processen van de afdeling hoger onderwijs een impact gehad. Binnen het luik personeel betekent dit dat een aantal relevante kenmerken (integratie, niet-toewijsbaar en School of Arts) doorheen de ganse loonketting zichtbaar zijn gemaakt. Dit laat ons toe om op een meer efficiënte manier te rapporteren in functie van de decretale bepalingen. Voor 4 universiteiten worden de betalingen van de personeelsleden van het integratiekader verder door ons uitgevoerd. De 2 universiteiten die zelf deze personeelsleden betalen vanaf 1 januari 2014 konden op de nodige ondersteuning rekenen voor hun eigen analyse van de loonketting.

Op vlak van het onderwijsaanbod werden vanaf eind 2012 de nodige overdrachten doorgevoerd in de databank hoger onderwijs. Deze overdrachten hadden impact op verschillende andere applicaties die gebruik maken van de DHO data. In al deze randsystemen (financieringsmotor, datawarehouse...) werden alle aanpassingen doorgevoerd om te kunnen werken met de nieuwe structuur.

- **op de hogescholen**

Een onrechtstreeks gevolg van de integratie was dat er een aantal fusies onder de hogescholen zijn doorgevoerd. Zo ontstond de AP hogeschool in Antwerpen, PXL in Limburg, Thomas More Antwerpen-Mechelen in de provincie Antwerpen en fuseerde de HUB-KUB met de KUL. Deze fusies brachten ook de nodige administratieve aanpassingen met zich mee.



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.

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, moet het personeelsaantal van AHOVOS met 6,5% dalen ten opzichte van de meting op 30 juni 2009. Dat betekent dat het personeelsaantal 225 VTE¹ moet bedragen tegen 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 voor ongeveer een viertal maanden ondersteund door extra werkrachten.
2. De aanwerving van jobstudenten gedurende de maanden juli, augustus en september

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

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

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 2013 volgende kenmerken:

- Het procentueel aandeel vrouwelijke werknemers bedroeg 66,82%
- Het procentueel aandeel werknemers van allochtone afkomst bedroeg 4,11%
- Het procentueel aandeel werknemers met een arbeidshandicap bedroeg 2,74%
- Het procentueel aandeel ervaren werknemers (>= 45j.) bedroeg 49,55%

6.2 Werking

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

Het gaat enerzijds over aan het 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, kantoomateriaal, 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.

6.3 Eigen werkingsmiddelen

Naast de middelen voor werkingskosten zoals beschreven onder punt 6.2 beschikt AHOVOS over een eigen werkingsbudget op de uitgavenbegroting (FDO/1FC-I-2-Z/WT). In 2013 bedroeg het beschikbaar krediet 1.684.000 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, brochure HO, ...), toekenning van vakbondspremies i.k.v. hogescholendecreet 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 2010, 2011, 2012 en 2013.

Tabel 15: Beleidskredieten ^()**

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

^(*) Beleidskredieten zonder overflow

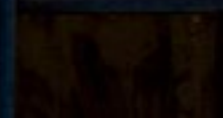
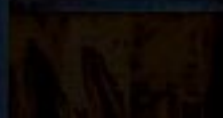
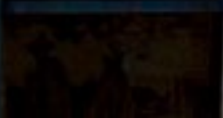
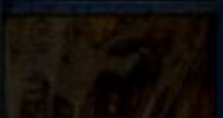
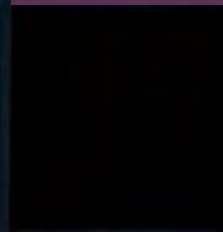
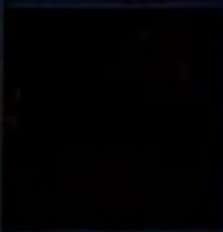
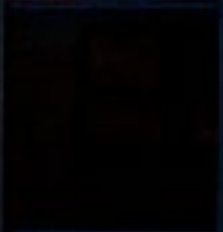
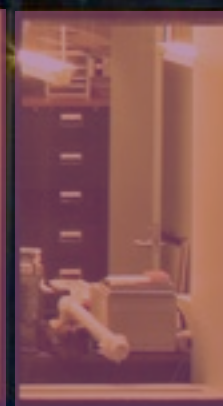
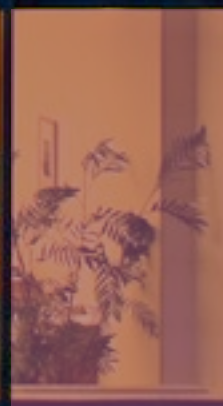
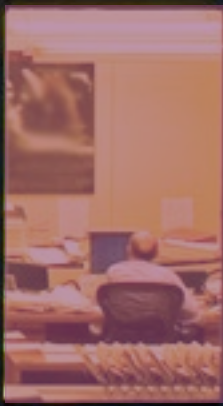
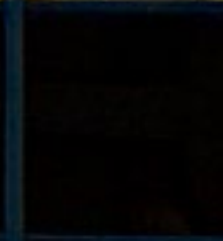
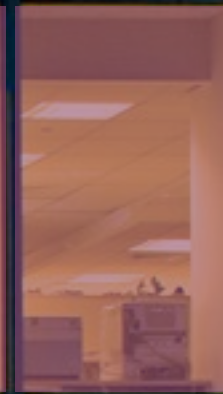
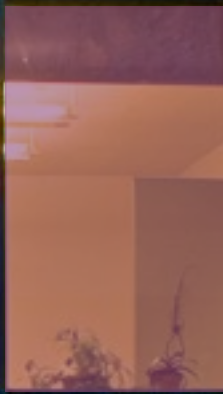
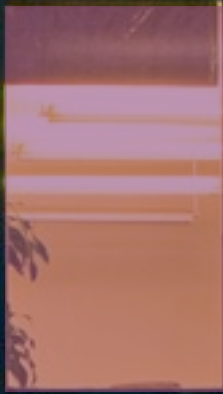
A photograph of a city street at night, featuring several tall, modern buildings with illuminated windows. The street is filled with traffic, creating long, bright light trails from the headlights and taillights of cars. The overall scene is a vibrant urban landscape.

7

Organisatie-

beheersing

AHOVOS



7.1

Organisatiebeheersing

In 2013 werkte AHOVOS verder aan de volgende thema's:

1. Risicomanagement

In het ondernemingsplan 2013 werd bepaald dat het agentschap begin 2013 een plan van aanpak zou opmaken inzake de uitbouw van het risicomanagement. Midden 2013 werd een plan opgesteld om stapsgewijze het risicomanagement te ontwikkelen op procesniveau. Hiervoor werd een projectwerkgroep opgericht. In eerste instantie wordt een plan van aanpak ontwikkeld voor het kernproces 'Studietoelagen' dat werd gevalideerd door de COVA. Een risicowerkgroep is samengesteld uit medewerkers van de afdeling studietoelagen waarbij er over is gewaakt dat een verantwoordelijke voor elk deelproces vertegenwoordigd is. De opvolging van de implementatie gebeurt zowel op het niveau van een afdeling-overstijgende werkgroep risicomanagement als op het niveau van de COVA. Dit op basis van regelmatige rapportering. In 2013 heeft het agentschap actief deelgenomen aan de lerende netwerken die IAVA rond risicomanagement organiseert als ondersteuning bij de implementatie van dit project.

2. Belanghebbendenmanagement

In de loop van 2011 en 2012 werd voor het agentschap de missie en visie herwerkt. Dit leidde in 2012 tot het uittekenen van het procesplan van AHOVOS. In 2013 werd beslist om de belanghebbendenmatrix te maken op basis van dit procesplan. De vertrekbasis zijn de kernprocessen waarop de sleutelbelanghebbenden werden bepaald. Op de COVA van 17/5/2013 werd de methodiek voor de nieuwe uitwerking voorgesteld. Enerzijds wordt het belanghebbendenmanagement uitgewerkt, in een

tweede fase (2014) zal een communicatiestrategie ontwikkeld worden. Om dit te realiseren werd gewerkt op basis van een projectstructuur met een projectsponsor, trekker, projectteam, klankbordgroepen en stuurgroep. Het resultaat van het belanghebbendenmanagement werd op de COVA van 6/12/2013 toegelicht en de finale validatie gebeurde op de COVA van 13/12/2013.

3. HRM

AHOVOS wil een strategisch en proactief HRM-beleid voeren dat als doel heeft te komen tot gemotiveerde en capabele medewerkers die zich verantwoordelijk voelen voor hun rol binnen het agentschap en optimaal toegerust zijn voor het uitvoeren van hun taken.

Om dit te realiseren werd een AHOVOS-werkgroep opgericht met een projectsponsor en trekker, onder begeleiding van Ago. Rapportering over de werkzaamheden gebeurt op de COVA.

Tijdens 2 werksessies in Oudenaarde (eind juni en eind augustus) werd een nieuwe visie op HRM geformuleerd, alsook een akkoord bereikt over de strategische doelstellingen. Op basis hiervan werden de operationele doelstellingen geformuleerd en actieplannen voorbereid. Het ontwerp HR-plan werd op 23 december 2013 aan de COVA voorgelegd. Visie, strategische en operationele doelstellingen werden definitief goedgekeurd door de COVA.

4. Financieel management

De aanbeveling A02 uit de validatieaudit 2011: 'Het ontwikkelen van een systeem dat het agentschap in staat stelt de (productie)middelen/apparaatskosten



toe te wijzen aan de organisatiedoelstellingen en/of kernprocessen, werd gerealiseerd d.m.v. een 'Staalkaart versie 1.0' waarin personeelskosten toegewezen worden aan de kernprocessen van AHOVOS. De staalkaart werd door IAVA gevalideerd en heeft bijgedragen tot een verhoging van de maturiteitsscore evenals de zelfevaluatie die AHOVOS uitvoerde voor dit thema. In een volgende versie zal ook de koppeling met de organisatiedoelstellingen

gebeuren en zullen de werkingskosten mee opgenomen worden in de berekening van de kostprijs van de processen.

Eind 2013 heeft AHOVOS een nieuw beleidsgericht rapport ontvangen van IAVA met een stand van zaken over de beleidsthema's en doelstellingen op 30.09.2013. Het beleidsgericht rapport voor AHOVOS leverde de volgende resultaten op:

Thema	Resultaten 2007	Resultaten 2009	Resultaten 2010	Resultaten 2013
Doelstellingen, proces- en risicomanagement	1	2	3	3
Belanghebbendenmanagement	2	2	2	2
Monitoring	2	3	3	3
Organisatiestructuur	1	2	3	3
HRM	2	2	2	2
Organisatiecultuur	1	1	2	3
Informatie en communicatie	1	2	3	3
Financieel management	2	2	2	3
ICT	3	3	3	3
Facilitair management	1	2	2	3

Doelstelling	Resultaten 2010	Resultaten 2013
Informatie en communicatie	3	3
Financieel management	2	2
ICT	3	3
Facilitair management	2	3

- 1 Ad-hoc basis
- 2 Gestructureerde aanzet
- 3 Gedefinieerd

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 staat 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 bereiden verschillende werkgroepen de overstap naar Het Nieuwe Werken voor, 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 wordt gestart met een pilootproject binnen de afdeling Studietoelagen. Het agentschap heeft als doel om in 2015 het project telewerken volledig uit te rollen binnen AHOVOS.

De aanpassing van de kantooromgeving, oorspronkelijk gepland in 2013 is verschoven naar het najaar van 2014. De voorbereiding hiervan gebeurt 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 is de nodige ondersteuning vereist van ICT, hrm, communicatie en facilitymanagement.



A long-exposure photograph of a city street at dusk. The image shows a wide street with multiple lanes, where the movement of cars has created long, bright yellow and white light trails that stretch from the foreground into the distance. On the left side of the street, there are several tall, modern skyscrapers with dark facades and many windows that are lit up from within, casting a warm glow. The sky is a pale, hazy blue, suggesting the time is either early evening or dawn. The overall scene is a vibrant and dynamic representation of an urban environment.

Bijlagen



Bijlage 1

Tabel 11: Overzicht zitdagen school- en academiejaar 2013-2014, september tot en met december 2013

Antwerpen	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen
Boom	Genk (2)	Aalst	Grimbergen	Kortrijk
Duffel	Heusden-Zolder	Aalter	Vilvoorde	Ledegem (3)
Essen	Houthalen-Helchteren	Dendermonde (2)		Oostende
Geel	Tongeren	Erpe-Mere		Poperinge
Kontich		Hamme		Roeselare
Mechelen (3)		Lokeren		
Turnhout		Sint-Niklaas (2)		

De volledige lijst staat op www.studietoelagen.be.

² Ledegem: op eigen initiatief

Bijlage 2

Overzicht van de deelnemende OCMW's en gemeenten

Provincie Antwerpen			
Gemeente/stad Boom	OCMW Brecht	OCMW Kontich	OCMW Sint-Amands
Gemeente/stad Brecht	OCMW Dessel	OCMW Laakdal	OCMW Sint-Katelijne-Waver
Gemeente/stad Mol	OCMW Duffel	OCMW Lille	OCMW Turnhout
Gemeente/stad Mortsel	OCMW Edegem	OCMW Malle	OCMW Vorselaar
Gemeente/stad Turnhout	OCMW Geel	OCMW Mechelen	OCMW Vosselaar
Gemeente/stad Willebroek	OCMW Grobbendonk	OCMW Meerhout	OCMW Westerlo
OCMW Antwerpen	OCMW Hemiksem	OCMW Merksplas	OCMW Wijnegem
OCMW Arendonk	OCMW Herentals	OCMW Mol	OCMW Willebroek
OCMW Balen	OCMW Herenthout	OCMW Mortsel	OCMW Wommelgem
OCMW Berlaar	OCMW Herselt	OCMW Nijlen	OCMW Wuustwezel
OCMW Boechout	OCMW Hoogstraten	OCMW Olen	OCMW Zandhoven
OCMW Bonheiden	OCMW Hove	OCMW Oud-Turnhout	OCMW Zoersel
OCMW Boom	OCMW Hulshout	OCMW Putte	
OCMW Borsbeek	OCMW Kapellen	OCMW Ravels	
OCMW Brasschaat	OCMW Kasterlee	OCMW Retie	

Provincie Limburg			
Gemeente/stad Lommel	OCMW Halen	OCMW Lanaken	OCMW Nieuwerkerken
Gemeente/stad Lummen	OCMW Hamont-Achel	OCMW Lommel	OCMW Sint-truiden
Gemeente/stad Maasmechelen	OCMW Hasselt	OCMW Lummen	OCMW Zonhoven
OCMW Beringen	OCMW Heusden-Zolder	OCMW Meeuwen-Gruitrode	Welzijns-campus Peer
OCMW Bilzen	OCMW Kortesseem	OCMW Neerpelt	

Provincie Oost-Vlaanderen			
Gemeente/stad Deinze	OCMW Erpe-Mere	OCMW Melle	OCMW Temse
Gemeente/stad Eeklo	OCMW Evergem	OCMW Merelbeke	OCMW Waarschot
Gemeente/stad Merelbeke	OCMW Gent	OCMW Nazareth	OCMW Waasmunster
OCMW Aalter	OCMW Geraardsbergen	OCMW Nevele	OCMW Wachtebeke
OCMW Assenede	OCMW Haaltert	OCMW Oudenaarde	OCMW Wetteren
OCMW Berlare	OCMW Kruishoutem	OCMW Ronse	OCMW Wichelen
OCMW Brakel	OCMW Laarne	OCMW Sint-Gillis-Waas	OCMW Zele
OCMW Buggenhout	OCMW Lebbeke	OCMW Sint-Laureins	OCMW Zingem
OCMW De Pinte	OCMW Lede	OCMW Sint-Lievens-Houtem	OCMW Zulte
OCMW Deinze	OCMW Lochristi	OCMW Sint-Martens-Latem	OCMW Zwalm
OCMW Dendermonde	OCMW Lovendegem	OCMW Sint-Niklaas	
OCMW Eeklo	OCMW Maldegem	OCMW Stekene	

Provincie Vlaams-Brabant			
Gemeentebestuur Dilbeek	OCMW Gooik	OCMW Lennik	OCMW Sint-Pieters-Leeuw
OCMW Beerse	OCMW Grimbergen	OCMW Leuven	OCMW Ternat
OCMW Beersel	OCMW Haacht	OCMW Londerzeel	OCMW Tervuren
OCMW Begijnendijk	OCMW Halle	OCMW Lubbeek	OCMW Tremelo
OCMW Bertem	OCMW Herent	OCMW Machelen	OCMW Wemmel
OCMW Bever	OCMW Hoeilaart	OCMW Merchtem	OCMW Zaventem
OCMW Boortmeerbeek	OCMW Holsbeek	OCMW Oud-Heverlee	OCMW Zoutleeuw
OCMW Boutersem	OCMW Huldenberg	OCMW Pepingen	
OCMW Dilbeek	OCMW Kapelle-op-den-Bos	OCMW Roosdaal	
OCMW Geetbets	OCMW Keerbergen	OCMW Scherpenheuvel-Zichem	

Provincie West-Vlaanderen

Gemeente/stad Anzegem	OCMW Damme	OCMW Knokke-Heist	OCMW Spiere-Helkijn
Gemeente/stad Bredene	OCMW De Haan	OCMW Koksijde	OCMW Torhout
Gemeente/stad Middelkerke	OCMW Deerlijk	OCMW Kortrijk	OCMW Waregem
Gemeente/stad Oostende	OCMW Dentergem	OCMW Kuurne	OCMW Wervik
OCMW Alveringem	OCMW Gistel	OCMW Langemark-Poelkapelle	OCMW Wielsbeke
OCMW Ardooi	OCMW Harelbeke	OCMW Lendelede	OCMW Wingene
OCMW Avelgem	OCMW Hooglede	OCMW Lichtervelde	OCMW Zedelgem
OCMW Beernem	OCMW Ichtegem	OCMW Mesen	OCMW Zwevegem
OCMW Blankenberge	OCMW Ieper	OCMW Moorslede	Sociaal Huis Diksmuide
OCMW Bredene	OCMW Ingelmunster	OCMW Oostrozebeke	Sociaal Huis Tielt
OCMW Brugge	OCMW Izegem	OCMW Poperinge	Sociaal Huis welwel Roeselare

Colofon

Samenstelling:

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

Verantwoordelijke uitgever:

Luc Jansegers, 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:

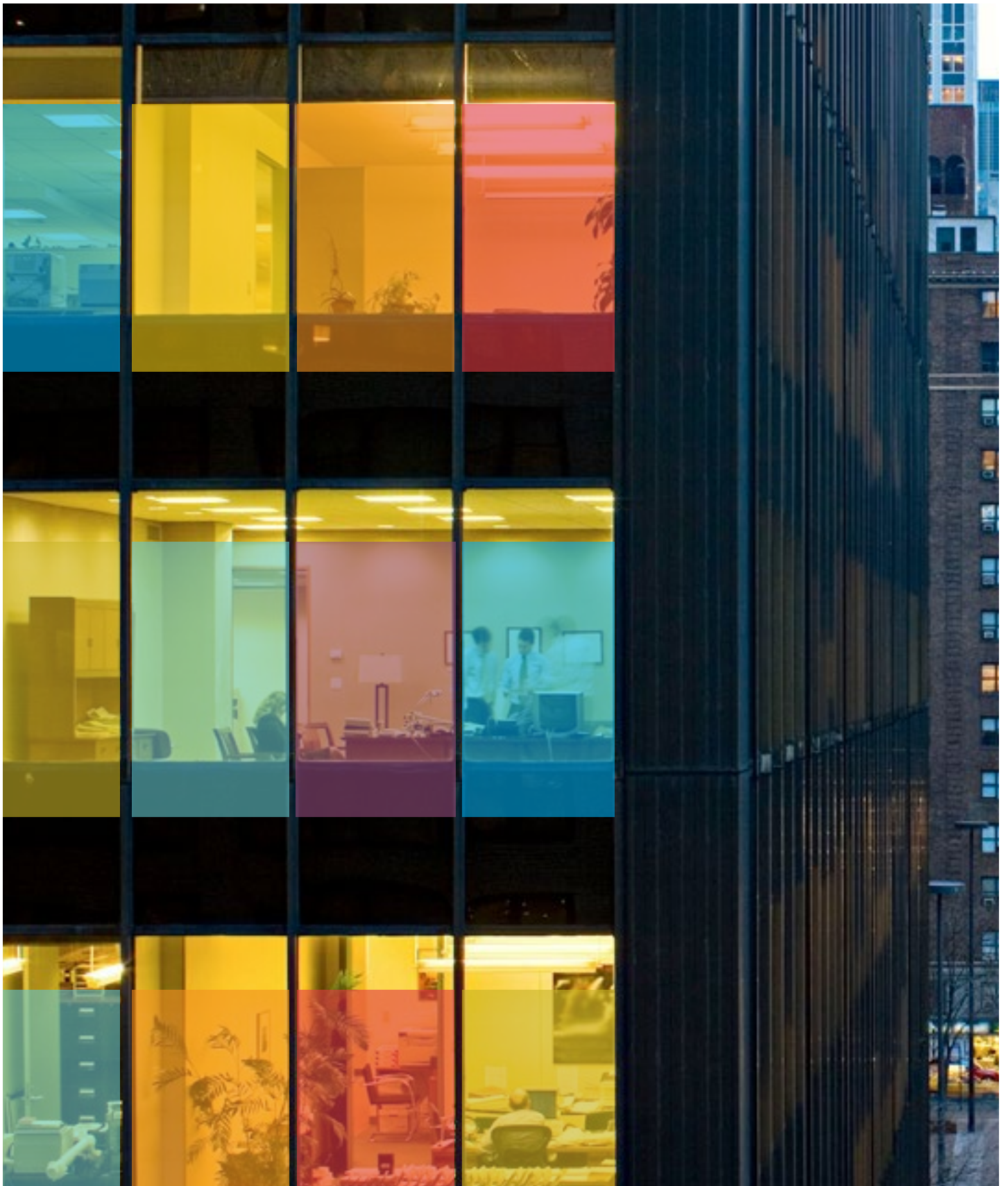
D/2014/3241/281

Uitgave

September 2014

Copyright:

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



AHOVOS
AGENTSCHAP VOOR
HOGER ONDERWIJS
VOLWASSENENONDERWIJS
& STUDIETOELAGEN