



Activiteiten-

verslag

AHOVOS

2012

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
- 30 | 2.3 Dienstverlening aan de burger
 - 30 | 2.3.1 Premiebetaling aan cursisten in diplomatrajecten
 - 30 | 2.3.2 Toekenning van school- en studietoelagen

3

AHOVOS werkt mee aan de realisatie van het beleid

- 36 | 3.1 AHOVOS vertaalt het bestaande en nieuwe beleid naar de klanten
 - 36 | 3.1.1 Communicatie naar de sector hoger onderwijs
 - 37 | 3.1.2 Communicatie naar de sector volwassenenonderwijs
 - 38 | 3.1.3 Communicatie over school- en studietoelagen
- 40 | 3.2 AHOVOS werkt mee aan het beleid rond taalpromotie en de huizen van het Nederlands
 - 40 | 3.2.1 De structurele verankering van het taalpromotiebeleid binnen de huizen van het Nederlands
 - 40 | 3.2.2 Meewerken aan een nieuw financieringsmodel voor de huizen van het Nederlands
 - 40 | 3.2.3 Meewerken aan het beleidsproject 'Stimuleren van Nederlands als tweede taal'
- 42 | 3.3 AHOVOS wil 5% planlastvermindering realiseren voor de sector hoger onderwijs



4 AHOVOS optimaliseert zijn dienstverlening

- 46 4.1 Hoger onderwijs
 - 46 4.1.1 *Aanpassingen aan de Databank Hoger Onderwijs*
 - 47 4.1.2 *De integratie van de academische hogeschoolopleidingen en de Databank Hoger Onderwijs*
 - 47 4.1.3 *Ontwikkeling en implementatie van het Datawarehouse Hoger Onderwijs*
- 50 4.2 Volwassenenonderwijs
 - 50 4.2.1 *Implementatie van een nieuw datamodel voor de sector volwassenenonderwijs*
 - 51 4.2.2 *Afstemming van het datamodel voor het volwassenenonderwijs met de Kruispuntbank Inburgering voor een optimale dienstverlening aan cursisten NT2*
 - 52 4.2.3 *Verdere uitbouw van de website Wordwatjewil.be*
- 54 4.3 Studietoelagen
 - 54 4.3.1 *Behandeling van digitale aanvragen*
 - 55 4.3.2 *Meer mensen helpen bij de start van een school- en academiejaar*
 - 55 4.3.3 *Vorbereiding van het Datawarehouse Studietoelagen*
 - 55 4.3.4 *Master Data Management*
 - 56 4.3.5 *Mutaties*
 - 56 4.3.6 *Nieuwe gegevensuitwisseling in dossierbehandeling*

5 AHOVOS werkt aan strategische projecten

- 60 5.1 *Automatische toekenning van school- en studietoelagen*
- 62 5.2 *Integratie in het hoger onderwijs*

6 Personeel en financiën van AHOVOS

- 66 6.1 *Personeel*
- 68 6.2 *Werking*
- 69 6.3 *Eigen werkingsmiddelen*
- 70 6.4 *Beleidskredieten*

7 Organisatiebeheersing AHOVOS

- 74 7.1 *Organisatiebeheersing*
- 75 7.2 *Anders Werken*

Bijlagen

Woord vooraf

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

Dit verslag volgt dezelfde logica als het verslag voor het werkjaar 2011. 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 2012. 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 2012 werk gemaakt van nieuw beleid en zich voorbereid op uitdagingen zoals Anders Werken?

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

Dit verslag is online beschikbaar op de website van het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming en in de catalogus op www.vlaanderen.be.

Luc Jansegers
Administrateur-generaal



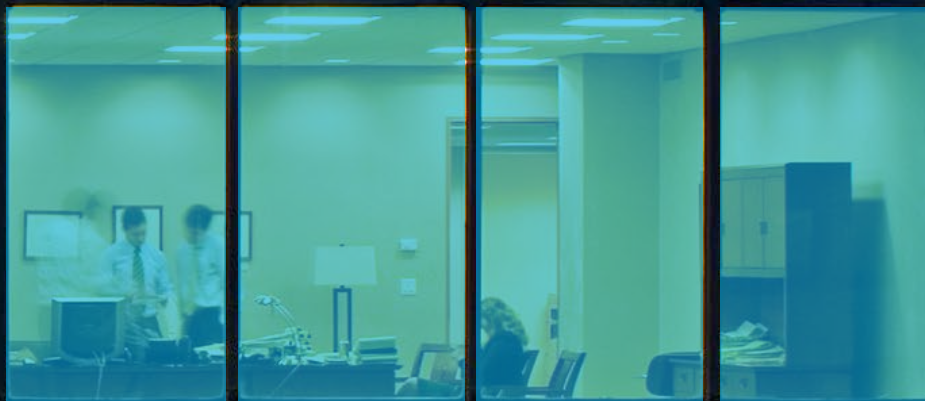
1

Algemene

situering

van

AHOVOS



I.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.

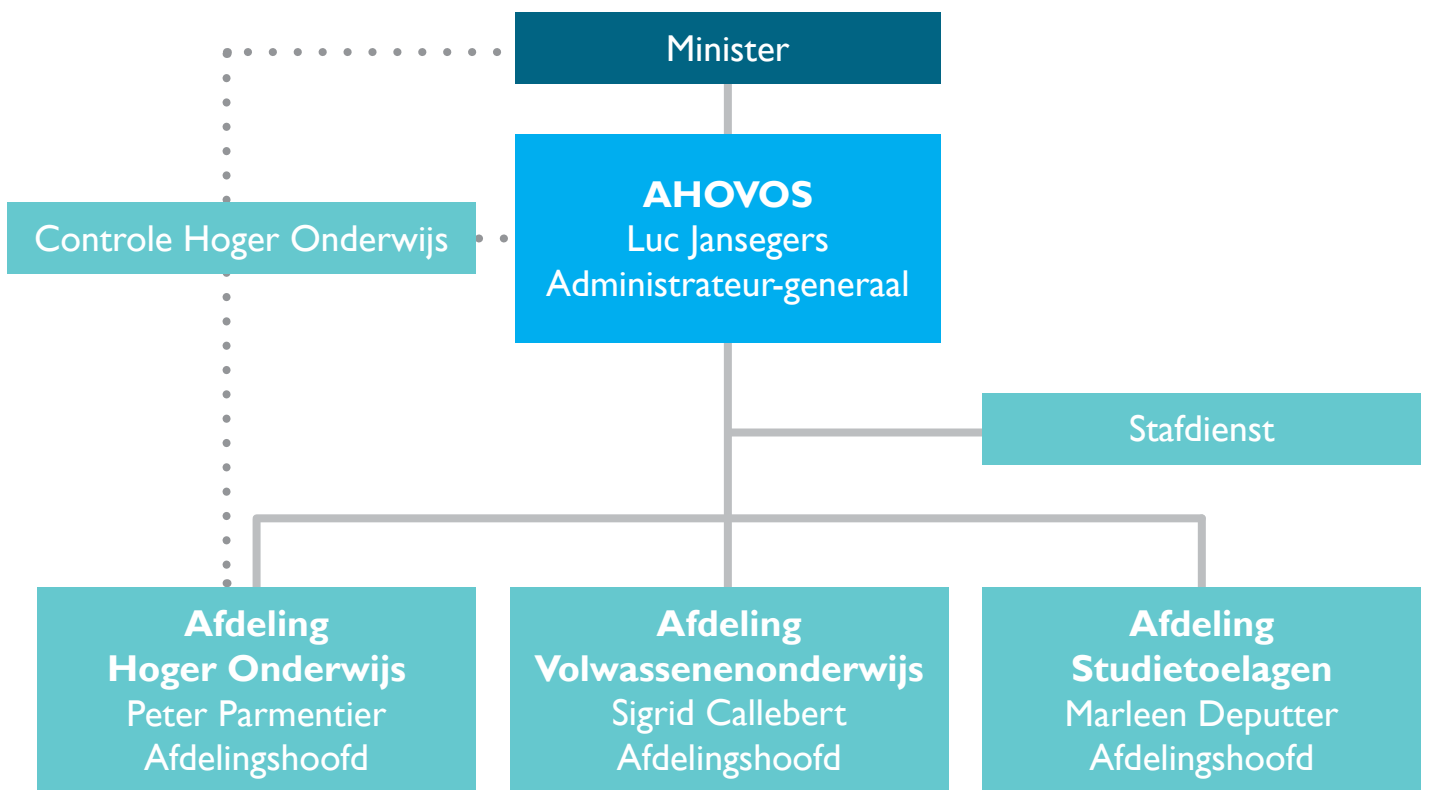
De afdeling **Hoger Onderwijs** is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid inzake hoger onderwijs. De afdeling zorgt onder meer voor de subsidiëring/financiering van de hogescholen en de universiteiten en voor de uitbetaling van de salarissen van het personeel van de hogescholen.

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).

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 komt voort uit het hogescholendecreet en het universiteitsdecreet. De commissarissen waken erover dat de hogeschool- en universiteitsbesturen geen beslissingen nemen die strijdig zijn met de wet of de decreten of die het financieel evenwicht van de instellingen in gevaar zouden brengen. De afdeling Hoger Onderwijs ondersteunt de commissarissen van de Vlaamse Regering en hun commissariaten.



1.2

Beheersovereenkomst 2011-2015

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

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

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

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

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

Cluster 2: Meewerken aan de realisatie van het beleid

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

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

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



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

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

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

Cluster 3: Optimalisering van de dienstverlening

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

AHOVOS stelt elk jaar een ondernemingsplan op. Dat somt de jaardoelstellingen op die moeten bijdragen aan de realisatie van de strategische en operationele doelstellingen uit de beheersovereenkomst. Begin juni 2013 ondertekenden Geert Bourgeois, Vlaams minister bevoegd voor Inburgering, en Pascal Smet, Vlaams minister bevoegd voor Onderwijs, het ondernemingsplan 2012.

In de volgende hoofdstukken verneemt u hoe AHOVOS deze doelstellingen in 2012 ingevuld heeft.



1.3

Coöperatieve dienstverlening binnen en buiten 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 dienstverlening buiten het beleidsdomein

Het beleidsdomein neemt deel aan 2 gezamenlijke beleidsraden, een met het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE) en een met het beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media (CJSM).

Naast de gezamenlijke beleidsraad zijn er ook gezamenlijke managementcomités met die 2 beleidsdomeinen. Viermaal per jaar vindt een managementcomité plaats van O&V en WSE en tweemaal per jaar van O&V en CJSM.



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. Voor personeel heeft het agentschap 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.

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). Dat betekent dat de sector verantwoordelijk is voor de registratie van de gegevens en het proces dus initieert. Dat gebeurt via het elektronisch personeelsdossier (EPD). Na de verwerking en controle van de registratie door de afdeling Hoger Onderwijs worden de gegevens binnengetrokken in de loonketting. De loonketting is een aaneenschakeling van processtappen die doorlopen moeten worden om de betaling van de salarissen te garanderen.

De personeelsleden van de CVO's en de CBE's 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 informatieoverdracht van de aanstellingsopdrachten voor de CBE's verloopt nog op basis van documenten.

AHOVOS werkte in 2012 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.

Het nieuwe systeem moet in 2014 in productie gaan. 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 mee.

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

In 2012 lag de klemtoon op de analyse, de implementatie en het uitgebreid testen van het eerste deel van het vernieuwde salarissysteem, de gegevensverzameling. 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. Die toepassing zal het bestaande RUIT vervangen.

Bij het ontwerp van de nieuwe schermen aan gebruikerszijde heeft AHOVOS een trekkersrol opgenomen. De 2 afdelingen die met het weddesysteem werken, nl. hoger onderwijs en volwassenenonderwijs, hebben dit project getrokken, aangestuurd en opgevolgd. Ook personeelsleden van AgODi maakten deel uit van de projectgroep. Concreet heeft AHOVOS via een enquête alle gebruikers van het weddesysteem gevraagd naar hun behoeften bij de vernieuwing van de schermen. AHOVOS heeft de resultaten verwerkt en aan de hand daarvan zijn er samen met de afdeling ICT nieuwe schermen ontworpen. De projectgroep heeft deze schermen ook getest.

De projectgroep heeft ook de analyse nagekeken voor de conversie van de oude salarisgegevens naar de nieuwe structuur en heeft de effectieve conversie van de gegevens inhoudelijk mee gecontroleerd.

AHOVOS is ook lid van de projectgroep die nieuwe rekenregels ontwikkelt voor de salarisberekening. Die projectgroep wordt getrokken en aangestuurd door AgODi. De projectgroep kwam in 2012 wekelijks samen en heeft daarbij de analyse voor de nieuwe rekenregels vanuit alle aspecten en onderwijsniveaus grondig bestudeerd. Dat werk loopt verder in 2013.

Het derde luik - de output (rapportering) - ging van start in 2012. AHOVOS neemt deel aan de werkgroepen die AgODi heeft opgestart.

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' aangeven 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 deze 55 wordt, een pensioenraming en een loopbaanoverzicht ontvangt.

Om dat project in goede banen te leiden heeft AgODi 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 2012 heeft AHOVOS veel aandacht besteed aan cursussen, de opleiding van de dossierbehandelaars en de inhoudelijke en technische aspecten van deze toepassing. AHOVOS neemt deel aan de projectgroep die hiervoor werd opgericht.

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.

De afdeling Volwassenenonderwijs is in september 2012 gestart met de aanmaak van de dossiers. In de periode september-december werden er 149 dossiers verwerkt. In diezelfde periode heeft de afdeling Hoger Onderwijs 238 dossiers verwerkt in Capelo.

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 2012 heeft AHOVOS 12.592 personeelsleden van de hogescholen betaald.

Tabel 1: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2012)*

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	4.681	3.009	7.690
Andere personeelscategorieën*	1.453	688	2.141
Totaal	6.134	3.697	9.831

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

Tabel 2: Aantal personen (januari 2012)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	5.414	4.720	10.134
Andere personeelscategorieën*	1.652	806	2.458
Totaal	7.066	5.526	12.592

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

AHOVOS moet het salaris van dit personeel tijdig en correct betalen en engageerde zich in 2012 om minstens 99,90% van de betalingen tijdig en minstens 85% van de betalingen correct uit te voeren. In 2012 werden voor de sector hoger onderwijs 171.314 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 gebeurd, 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 2012 heeft AHOVOS 99,99% van de salarissen tijdig betaald. Op het totaal van 171.314 betalingen lag voor slechts 1 betaling de reden van niet-betalen bij AHOVOS.

Elke maand is er steekproefsgewijs een controle van de proefbetalingen van 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 systeem 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.

Basiseducatie

Tabel 3: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (december 2012)

Directeur	13
Stafmedewerker	35
Leraar	620
Beleidsondersteunend administratief medewerker	32
Uitvoerend administratief medewerker en ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting	33
Totaal	733
t.o.v. 2011	+1,8%

Bron: Mainframe

Tabel 4: Aantal personen (december 2012)

Directeur	17
Stafmedewerker	60
Leraar	799
Beleidsondersteunend administratief medewerker	45
Uitvoerend administratief medewerker en ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting	49
Totaal	970
t.o.v. 2011	+1,4%

Bron: Mainframe

Secundair volwassenenonderwijs

Tabel 5: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2012)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	2.783	1.493	4.276
Andere personeelscategorieën*	366	190	556
Totaal	3.149	1.683	4.832
t.o.v. 2011	+2,1%	-3,6%	+0,02%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2011-2012

* Ondersteunend personeel

Tabel 6: Aantal personen (januari 2012)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	3.395	2.285	5.680
Andere personeelscategorieën*	419	232	651
Totaal	3.814	2.517	6.331
t.o.v. 2011	+2,9%	-2,3%	+0,7%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2011-2012

* Ondersteunend personeel

Hoger beroepsonderwijs en specifieke lerarenopleiding

Tabel 7: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2012)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	458	306	764
Andere personeelscategorieën*	31	10	41
Totaal	489	316	805
t.o.v. 2011	+3,6%	-3,7%	+0,6%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2011-2012

* Ondersteunend personeel

Tabel 8: Aantal personen (januari 2012)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	569	692	1.261
Andere personeelscategorieën*	37	10	47
Totaal	606	702	1.308
t.o.v. 2011	+4,1%	-2,5%	+0,5%

Bron: Statistisch jaarboek schooljaar 2011-2012

* Ondersteunend personeel

AHOVOS engageerde zich om in 2012 90% van de salarissen van het personeel van de CVO's en de CBE's tijdig te betalen. Het percentage werd voorzichtigheidshalve op 90% gehouden voor de verdere uitrol van de nieuwe personeelsregelgeving in het volwassenonderwijs. 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 144.941 betalingen die het agentschap voor de sector in 2012 heeft uitgevoerd.

Bovendien is er een steekproefsgewijze kwaliteitscontrole van de dossiers. AHOVOS had als doelstelling om in 76% van de dossiers geen fouten te maken voor de kwalitatieve

criteria en om in 85% van de dossiers geen fouten te maken met financiële implicaties. Ook deze doelstelling werd ruimschoots gehaald: in 84,6% van de dossiers waren alle kwalitatieve criteria correct en slechts 0,3% van de gecontroleerde dossiers hadden een fout met een financiële implicatie.

Wanneer de cel Kwaliteitsbewaking onjuistheden vaststelt, wordt het betrokken dossier op de VEPD-agenda van de dossierbehandelaar gezet en krijgt ook de teamverantwoordelijke een melding. Die laatste volgt de rechtzetting op en rapporteert bij financiële implicaties aan de cel Kwaliteitsbewaking over de rechtzetting.

2.2 Dienstverlening aan de instellingen

AHOVOS staat garant voor een kwaliteitsvolle financiële dienstverlening aan de hogescholen, universiteiten, CVO's, CBE's en een aantal andere 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 2012 betaalde de afdeling Hoger Onderwijs in totaal ruim 1,6 miljard euro uit aan de hogescholen, universiteiten en verschillende andere instellingen.

Tabel 9: Middelen uitbetaald door afdeling Hoger Onderwijs in 2012

Hogescholen en universiteiten	
Werkingsmiddelen	1.448.568.000,00
Praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek	11.039.000,00
Onroerende investeringen universitair onderwijs	27.589.000,00
Aanmoedigingsfonds	6.482.000,00
Sociale voorzieningen	45.573.000,00
Sectoraal vormingsfonds	886.000,00
Bijkomende middelen geïntegreerde lerarenopleiding	1.402.000,00
Centrale personeelsuitgaven hogescholen	5.693.000,00
Brusselmiddelen	1.800.000,00
TBS	17.685.000,00
Terugvorderingen enveloppe	804.000,00
Subsidies zeevaartschool	5.219.000,00
Academiseringsmiddelen	32.332.000,00
Bijdrage werkgeversbijdrage universiteiten	25.208.000,00
Totaal	1.630.280.000,00



Andere organisaties en instellingen voor hoger onderwijs

Hogere kunstinstituten	3.469.000,00
Vlerick,AMS, IES, IOB	6.578.000,00
Open Hoger Onderwijs	632.000,00
Associaties	542.000,00
Joodse, Evangelische, Protestantse studies	848.000,00
Instituut voor Tropische Geneeskunde	11.240.000,00
UZ Gent	36.273.000,00
Vlaamse Vereniging van Studenten	201.000,00
Totaal	57.783.000,00
ALGEMEEN TOTAAL	1.688.063.000,00

Berekening werkingsmiddelen hogescholen en universiteiten

Op basis van het financieringsdecreet hoger onderwijs (Decreet van 14 maart 2008 betreffende de financiering van de werking van de hogescholen en de universiteiten in Vlaanderen) worden jaarlijks de werkingsmiddelen per instelling berekend. De instellingen geven onderwijsdata zoals opgenomen en verworven studiepunten en diploma's via webservices door aan de afdeling Hoger Onderwijs. Die data worden gebundeld in de Databank Hoger Onderwijs (DHO) en vandaaruit 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 2012 gebeurde dat op 29 juni. Zo krijgen de instellingen de kans om tijdig opmerkingen te maken of vragen te stellen. De officiële, defi-

nitieve berekening moet voor 1 oktober aan de instellingen meegedeeld worden. In 2012 verstuurde de afdeling Hoger Onderwijs die mededeling op 28 september.

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.

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 2012 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 2012 is alles correct betaald. Qua tijdigheid trad er een probleem op in september: 76 betalingen zijn toen een dag te laat betaald. De oorzaak: de batch voor de betalingen, die de dienst Centrale Accounting voor ons uitvoert, had tot na middernacht gelopen.

Begrotingen en jaarrekeningen

Binnen AHOVOS is er een dienstverleningspakket met een meer autonoom statuut, nl. de controle van het hoger onderwijs door de commissarissen van de Vlaamse Regering.¹ 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 door de hogescholen en universiteiten ingediende begrotingen. 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 gemaakt tegen 9 januari 2013. Op 4 februari 2013 zijn de eerste brieven naar de instelling gestuurd. Er waren 3 brieven op tijd, de rest is niet tijdig verzonden. Ter vergelijking: vorig jaar was er één brief op tijd, de rest is niet tijdig verstuurd. Er stonden fouten in 2 begrotingsbrieven (Artevelde en PHL) op een totaal van 27 opgestelde begrotingsbrieven. Dat komt overeen met 92,5% correctheid. De BSC bepaalt hier een score van 90%.

2.2.2 Volwassenenonderwijs

Het proces van de berekening van de financiering van de centra start bij het plannen van de cursussen, het doorsturen van cursistengegevens en het verifiëren van de gegevens door de verificatie. Na een laatste kwaliteitscontrole worden de gegevens afgeladen op een Informixomgeving 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 nijverheids-technische 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 taal-examens;
- bijkomende middelen voor de organisatie van zomer-cursussen 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.

Sinds september 2011 is wettig verblijf een inschrijvingsvoorwaarde voor het volwassenenonderwijs. De verificatie deed een uitgebreide controle van de toepassing van de maatregel. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de uitgevoerde controles en de schrappingen wegens wettig verblijf in de periode 1/9/2011 – 31/3/2012.

¹ Zie p. 8.

In het najaar van 2012 lag de klemtoon van de verificatie op controle van de correcte registratie van participaties door de centra via klasbezoeken.

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 2012 alle middelen tijdig toe aan de centra voor volwassenenonderwijs.

	Totaal	CVO	CBE
Totaal aantal geregistreerde LUC (*)	47.681.893	44.749.715	2.932.178
Totaal aantal LUC gecontroleerd op wettig verblijf	41.760.422	39.116.527	2.643.895
Totaal aantal geschrapte LUC wegens wettig verblijf	176.798	109.126	67.672
% gecontroleerde LUC op wettig verblijf	87,58%	87,41%	90,17%
% geschrapte LUC t.o.v. de gecontroleerde LUC	0,42%	0,28%	2,56%

(*) Dit totaal bevat zowel financierbare als niet-financierbare cursisten. Bij benadering betekent dit – a rato van trajecten van gemiddeld 60 u. per module - dat er ca. 2.946 inschrijvingen geschrapt werden: 1.818 in de CVO's en 1.128 in de CBE's. Een aantal cursisten werd geschrapt in meerdere opleidingen.

De werkmiddelen voor de centra bestaan uit de inschrijvingsgelden van de cursisten (de centra mogen weliswaar niet het volledige inschrijvingsgeld houden, een deel wordt afgedragen aan de dienst met afzonderlijk beheer (DAB) van het Fonds Inschrijvingsgelden centra voor volwassenenonderwijs), aangevuld met werkmiddelen 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 gedeelde 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. Om de externe middelen en eigen middelen van de overheid via dotatie samen te brengen werd de DAB Fonds Inschrijvingsgelden CVO opgericht.

Het financieringssysteem van de gedeelde inschrijvingsgelden werd in 2011 voor 17% gevoed door ontvangsten van betalende cursisten en voor 83% uit de dotatie.² In 2012 werd dat financieringssysteem slechts voor 9,8% gevoed door ontvangsten van betalende cursisten en voor 90,2% uit de dotatie. In 2012 was er opnieuw een verhoogde dotatie nodig om tegemoet te kunnen komen aan alle verbintenissen met de CVO's.

Jaar na jaar dalen de ontvangsten van de betalende cursisten. Er zijn een aantal structurele besparingsmaatregelen uitgewerkt, 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 werkmiddelen – de zogenaamde nijverheidstechnische middelen – in de studiegebieden mode en decoratieve technieken: centra kregen voor deze nijverheidstechnische opleidingen extra werkmiddelen van € 0,30 per lesuurscursist.
- 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.

² Bij de verrekening van de ontvangsten is er rekening gehouden met de betalingen die moeten gebeuren uit het fonds voor onder meer de nijverheidstechnische middelen en de betaling van gedeelde inschrijvingsgelden. Het is mogelijk dat een CVO tegelijkertijd moet afdragen aan het fonds én van het fonds moet ontvangen voor de vrijgestelde cursisten.

T.e.m. 31/12/2012	Vanaf 01/01/2013
€ 1	€ 1,15
€ 0,50	€ 0,60
€ 0,25	€ 0,30
€ 0	€ 0

Tot en met 31 december 2012 garandeert de DAB dat per LUC € 0,75 aan het CVO toekomt. Dat is mogelijk door het solidariteitsprincipe, waarbij de volledig betalenden (€1) zorgden voor € 0,25 per LUC die in het Fonds van de DAB terecht komt. Die inkomsten dienden dan om de LUC uit de vrijstellingscategorieën bij te passen.

Sinds 1 januari 2013 zijn stapsgewijs volgende wijzigingen gepland:

- Voor 01/01/2013 – 31/08/2013 hebben CVO's nog altijd recht op € 0,75 (inkomsten Fonds van volledig betalenden stijgen naar € 0,40).
- In 2013 – 2014 verhoogt dat bedrag naar € 0,775 (inkomsten Fonds van volledig betalenden: € 0,375).
- Vanaf 2014 – 2015 komt de maatregel op kruissnelheid en verhoogt het bedrag nogmaals naar € 0,80 (inkomsten Fonds van volledig betalenden: € 0,35).

In 2012 bedroegen de nijverheidstechnische middelen € 2.177.811. 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's en CBE's 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. In 2012 ging een evaluatie van start van de werking en de subsidiestromen voor vzw De Link, over de beleidsdomeinen heen. Het rapport volgt in de loop van 2013.

Tabel 10: Bedragen uitbetaald door de afdeling Volwassenenonderwijs in 2012

CVO & CBE	
Werkingsmiddelen CBE	5.879.000
ICT-coördinatie CVO	45.000 ^(*)
Nascholingsmiddelen CBE	27.000
Nascholingsmiddelen CVO	420.000
Bijkomende middelen voor de organisatie van zomercursussen NT2	265.000
Totaal	6.636.000
Ondersteuningsstructuren	
VOCVO	1.042.000
Vzw SNPB	645.000
Consortia	3.154.000
Vzw De Link	124.000
Huizen van het Nederlands:	4.807.000
• wooncode	240.000
• gewone financiering	4.217.000
• taalpromotie	350.000
Ondersteunende projecten voor de huizen van het Nederlands	270.000
Universitaire Talencentra	91.000
Totaal	10.133.000
DAB Fonds Inschrijvingsgelden CVO	
Dotatie	6.875.000
Totaal	6.875.000
Lonen personeel volwassenenonderwijs	
Centra voor basiseducatie	42.331.000
Centra voor volwassenenonderwijs in gemeenschapsonderwijs	112.258.000
Centra voor volwassenenonderwijs in officiële instellingen	87.091.000
Centra voor volwassenenonderwijs in vrije instellingen	149.470.000
Totaal	391.150.000
ALGEMEEN TOTAAL	414.794.000

^(*) Deze middelen komen van AgoDi.

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. In 2012 werden alle middelen correct toegekend aan de centra voor volwassenenonderwijs en eveneens aan de instellingen van de ondersteuningsstructuur van het volwassenenonderwijs.

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 2012 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 vorig jaar één HvN-dossier te laat, maar binnen een aanvaardbare marge van 10 kalenderdagen.

De dossiers worden digitaal bewaard en gecontroleerd op volledigheid. 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' (werktitel).

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 certificaat of 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 door besparingsmaatregelen 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. Zo gebeurde het in 2012, net als in 2011. Medio 2012 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 € 360.000 aan premies uitbetaald. In december 2012 kon de dotatie van de Vlaamse Regering verhoogd worden en kon AHOVOS de geplande uitbetaling van € 560.000 aan premies uitvoeren. Toch zijn er uitbetalingen doorgeschoven naar 2013, dit voor een bedrag van € 89.887.

2.3.2 Toekenning van school- en studietoelagen

De afdeling Studietoelagen streeft naar een tijdige en 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.

De norm voor de tijdige behandeling van de volledige dossiers werd gehaald, zowel in de tweede helft van het school- en academiejaar 2011-2012, als in de eerste helft van 2012-2013.

Alleen voor de onvolledige dossiers van de maand november werd de vooropgestelde 65% niet gehaald. Doordat er volop werd ingezet op de tijdige behandeling van de dossiers binnengekomen bij de start van het school- en academiejaar, bleek de marge onvoldoende groot om de kerstvakantie te overbruggen.

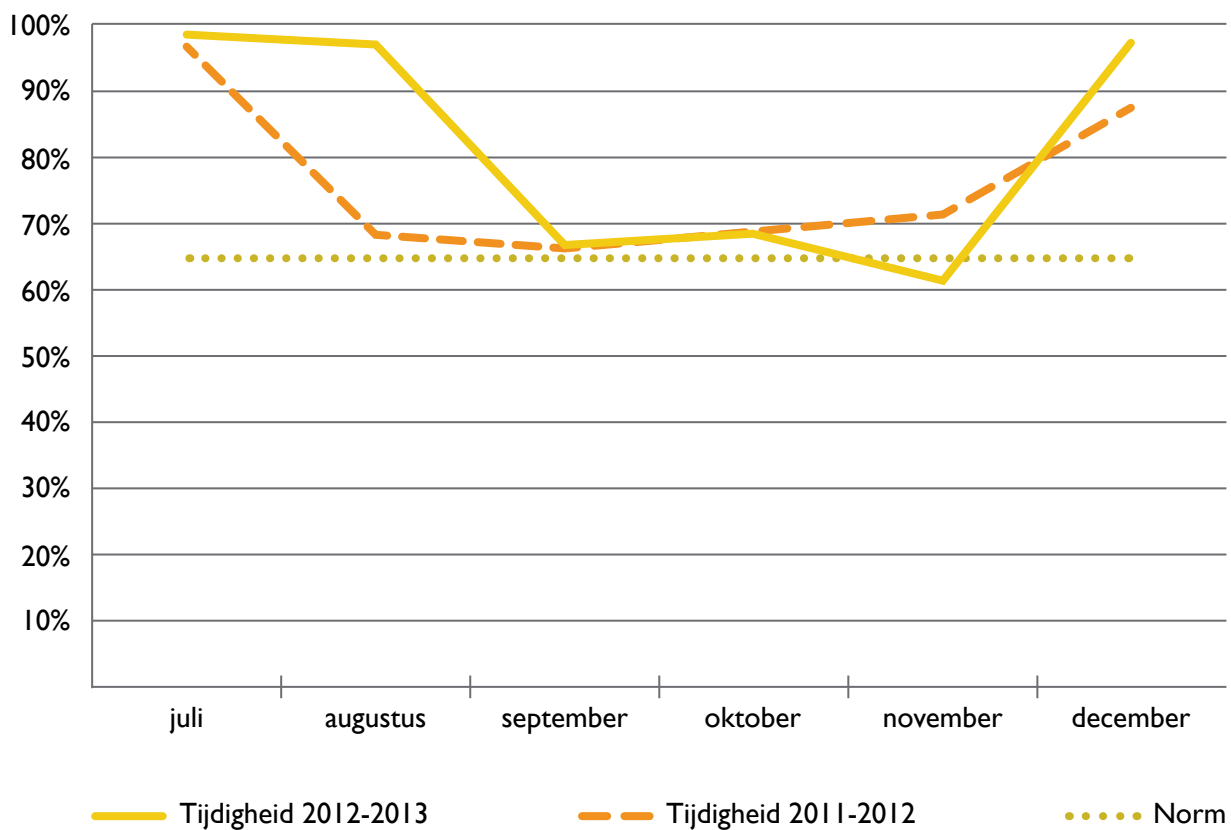
Voor de behandeling van de onvolledige dossiers in de tweede helft van het school- en academiejaar 2011-2012 werd de norm van 80% gehaald. Enkel in de maanden mei en juni was dat niet het geval. Deze maanden zijn traditiegetrouw ook de batchverwerkingsmaanden (of de uitvoering van controles achteraf) waardoor de werkzaamheden bij de dossierbehandeling over 2 sporen moeten lopen.



Ook voor de onvolledige dossiers van de eerste helft van 2012-2013 werd de norm gehaald, met uitzondering van de maand december. Ook hier heeft de kerstvakantie een rol gespeeld.

Onderstaande grafiek toont de referentienorm en vergelijkt

de tijdigheid voor de eerste helft van 2011-2012 (in de grafiek: 2011) met de tijdigheid voor het aanvraagjaar 2012-2013 (in de grafiek: 2012), met daarbij de referentienorm. Het verschil is opmerkelijk en de verbetering is duidelijk zichtbaar.



De monitoring van de verwerking van de aanvraagdossiers met een vermoedelijk inkomen voor het aanvraagjaar 2011-2012 werd opgestart in januari 2012.

De resultaten lopen parallel met de beraaddossiers waarin geen rekening gehouden werd met een vermoedelijk inkomen. De norm werd eveneens gehaald, met uitzondering van de maanden mei en juli.

Voor 2012-2013 worden deze resultaten opnieuw pas gemonitord vanaf januari 2013, omdat dan pas de volledige bewijstukken van het inkomen van 2012 kunnen worden aangeleverd.

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 2012 is afgesproken dat 85% van de dossiers correct behandeld moeten worden. Bij de controle komt zowel het intake- als het dossierbehandelingsproces aan bod. De kwaliteitscontrole geeft globaal een positief resultaat in 2012: 87.47% correctheid. De norm van 85% werd echter niet gehaald in juni en september, november en december.

Ook de controlejobs pedagogische voorwaarden en nagezien inkomen moeten tijdig behandeld worden. De pedagogische controlejob voor studenten hoger onderwijs krijgt voorrang, aangezien dat impact heeft op de verwerking van die aanvragen in het nieuwe academiejaar.

Omwille van technische problemen met de batchverwerking voor kleuter-, lager en secundair onderwijs waren deze gegevens laattijdig beschikbaar en kon de uitvoering van deze controlejob in 2012 niet volledig gebeuren.

In 2012 werden de school- en studietoelagen altijd tijdig binnen 10 werkdagen betaald. Deze norm werd elke maand gehaald door het betalingsritme: elke week een betaling. In december werd het krap, maar een betaling ten laste van het recuperatiefonds en extra budget hebben ervoor gezorgd dat het toch is gelukt.

De terugvorderingen van het jaar 2008-2009 zijn tijdig verstuurd, zodat geen enkele terugvordering kon verjaren.



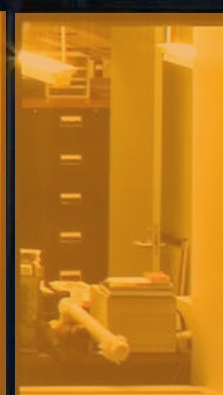
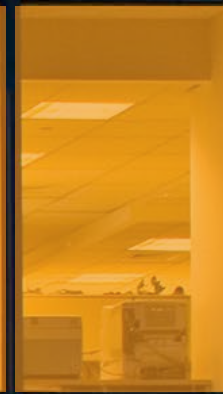
3

AHOVOS werkt

mee aan de

realisatie van

het beleid



R

3.1

AHOVOS vertaalt het bestaande en nieuwe beleid naar de klanten

E

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 2012 zijn 49 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. In 2012 kwamen er 729 vragen binnen. Wie een vraag mailt, mag uiterlijk binnen 10 werkdagen een antwoord verwachten. Maar meestal komt het sneller, vaak de dag zelf nog.

De afdeling Hoger Onderwijs beschikt nog over een tweede generieke mailbox dho@vlaanderen.be, specifiek voor vragen over de Databank Hoger Onderwijs.

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 portaal 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 portaal van de website. In 2012 zijn 74 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 2012 werd 51 keer getwitterd.

Om toekomstige studenten te informeren over het hoger onderwijs neemt de afdeling jaarlijks deel aan de studieinformatiedagen (**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 in 2011 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 op 3 februari 2013 gepubliceerd.

- >> Hoger onderwijs in cijfers (academiejaar 2012-2013)
- >> 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.

Sinds de aanvang van het schooljaar 2012-2013 is er ook een generiek e-mailadres waar de centrumadministraties terecht kunnen met vragen over personeelsdossiers: **personeel.volwassenenonderwijs@vlaanderen.be**. Van de start in september tot eind december kwamen er op dat adres 2.602 mails binnen.

De afdeling Volwassenenonderwijs bezorgt de instellingen aan de start van het schooljaar een **affiche** met alle contactgegevens van de verschillende dossierbehandelaars en thematisch verantwoordelijken. Die gegevens zijn ook te vinden op de website. 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 Volwassenenonderwijs bouwt momenteel de nieuwe databank DAVINCI: de Databank Volwassenenonderwijs Instellingen- en CursistenInformatie.

DAVINCI zal het beleid voorzien van correcte en actuele informatie over het volwassenenonderwijs en zal ook zorgen voor een efficiëntere gegevensuitwisseling en vereenvoudiging van de processen voor de sector. Om de databank zo goed mogelijk af te stemmen met de sector gaat de afdeling tijdens de bouw voortdurend in interactie met de instellingen van het volwassenenonderwijs: 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 beide doelgroepen en de DAVINCI-webpagina www.ond.vlaanderen.be/volwassenenonderwijs/directies/davinci.htm om de voortgang op de voet te volgen. De afdeling attendeert de sector ook via mail op nieuwigheden.

Om de centrumadministraties beter bij te staan bij zendingen en gegevensbeheer, zal de helpdesk in 2013 geherstructureerd worden. Doelstelling is: correct en duidelijk antwoord binnen een redelijke termijn. Verzoeken en antwoorden zullen via één kanaal passeren: het systeem SysAid.

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. In tegenstelling tot de voorgaande jaren is in 2012 gestart met gediversifieerde infosessies 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.

3.1.3 Communicatie over school- en studietoelagen

De afdeling Studietoelagen werkt heel laagdrempelig en organiseert bezoekersnamiddagen. Elk jaar organiseert de afdeling ook een aantal zitdagen en infosessies in steden, gemeenten en OCMW's.

Bezoekersnamiddagen

Leerlingen, studenten en ouders kunnen meer informatie krijgen tijdens de bezoeken in de provinciale meldpunten, op maandag- en woensdagnamiddag van 13.30 tot 16.30 uur. Van januari tot en met juli 2012 kwamen er 7104 bezoekers. Van augustus tot en met december 2012 waren het er 10.309. De meeste bezoekers komen langs in de provinciale dienst Antwerpen en in Brussel.

Zitdagen

Van september tot en met november 2012 organiseerde de afdeling 39 zitdagen en kwamen er 1.593 bezoekers langs. Ter vergelijking: in 2011 kwamen er 1.566 bezoekers op 44 zitdagen langs (zie bijlage 1).

Project digitaal aanvragen door intermediaire partners

Het project digitaal aanvragen door intermediaire partners kende in 2012 zijn derde aanvangsjaar. Alle OCMW's in Vlaanderen kregen in juni en september een uitnodiging.

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 die deelnemen aan het project gaat als bijlage 2.

Het aantal intermediaire partners is in het tweede aanvangsjaar van 24 naar 116 deelnemers gestegen. Momenteel staat de teller op 165 organisaties.

Ook tijdens het tweede en derde aanvangsjaar vonden informatiesessies plaats voor de nieuwe partners in provinciale cellen en voor de provincie Vlaams-Brabant in Brussel.

In mei 2012 zijn alle deelnemers uitgenodigd om hun ervaringen met het project te delen via een digitaal evaluatieformulier dat de afdeling Studietoelagen ontwierp (Google-spreadsheet). De resultaten waren heel positief.

Op basis van de geleverde feedback is het project op een aantal punten aangepast. Daarnaast krijgen de intermediairs per semester een stand van zaken van de dossiers die zij hebben aangevraagd. Zo zal digitaal aanvragen vlotter verlopen en kan de medewerker de dossiers beter opvolgen.

Maandelijks overlegplatform

Er vindt op systematische basis overleg plaats in het overlegplatform. De frequentie van eens per maand wordt aangepast volgens operationele of beleidsmatige noden. Er wordt informatie gegeven over de stand van zaken van de dossierbehandeling, over communicatiemomenten vanuit de afdeling, over beleidsthema's ...

Aanvraagformulier, folder, website

Geactualiseerde versies van het aanvraagformulier en het campagnemateriaal voor het school- en academiejaar 2012-2013 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 2012 in de aanloop van het nieuwe aanvraagjaar een grondige update. Zo ook de website en het luikje DAF (digitaal aanvraagformulier) voor intermediairs. Op de contactpagina kwam onder meer verduidelijking voor mensen met vragen over een eventuele aanvraag voor een school- of studietoelage van de ex-partner.

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

Communicatie over 1 juni: de gewijzigde indieningsperiode

De indieningsperiode voor de aanvragen werd gewijzigd: voortaan kan men vanaf 1 augustus (dus 14 dagen eerder) tot en met 1 juni (en niet meer tot 30 juni) een aanvraag indienen. Daar is ruim over gecommuniceerd, ook in samenwerking met de intermediaire partners.

De afdeling ondernam verschillende communicatieacties om de vervroegde indieningsdatum kenbaar te maken (zie bijlage 3).

Ondanks de ruime communicatieacties dienden er toch nog ongeveer 2800 kandidaten hun aanvraag te laat in. De roep om die laattijdige aanvragen alsnog te behandelen was in juli 2012 nauwelijks te horen, maar weerklonk heel luid rond Pasen 2013. Uiteindelijk viel de beslissing om niet in te gaan op de vraag, voor die aanvragen een uitzondering te maken.

De afdeling richtte zich in haar communicatie opnieuw specifiek naar de hernieuwers: de aanvragers die in 2010-2011 een toelage kregen maar voor 2011-2012 nog geen aanvraag indienden.

1. Voor de aanvang van 2011-2012 kreeg elke potentiële hernieuwer (toelagetrekker 2010-2011- goedkeuring tot en met 31.7.2011) een aanvraagformulier in de bus (van kleuter tot secundair onderwijs) of een attendering via e-mail of brief (hoger onderwijs) om een aanvraag voor het nieuwe jaar te doen. Dat is een standaardactie bij de start van elk school-en academiejaar.
2. In februari 2012 was er een aanvullende actie voor elke hernieuwer (toelagetrekker 2010-2011) die vanaf

1 augustus 2011 een goedkeuring kreeg van zijn aanvraag. Zo wilde de afdeling de burgers opvissen die tussen de mazen van het net waren geglipt bij de eerste actie omdat hun dossier nog niet was goedgekeurd op het ogenblik van het verzamelen van de gegevens.

3. In mei 2012 volgde dan een nieuwe herinnering naar de hernieuwers die nog geen aanvraag deden voor 2011-2012.

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

Ook in 2012 werkte Volwassenenonderwijs mee aan het uitdenken van de nieuwe organisatiestructuur voor de huidige huizen van het Nederlands (HvN) en de consortia, die de beleidsvoorbereiding in 2011 opstartte. De activiteiten in de werkgroep waren eerder beperkt in 2012, doordat de klemtoon vooral op de politieke besluitvorming lag over het dossier leeradvies en oriëntering naar volwassenenonderwijs.

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 eind 2012 opnieuw een aantal vervolgprojecten uitgeschreven. Inmiddels is er een krediet van € 350.000 gereserveerd (zie tabel 10 'Bedragen uitbetaald door de afdeling Volwassenenonderwijs in 2012' in hoofdstuk 2.2).

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 momenteel uitgetekend wordt. In afwachting daarvan werd eind 2011 - begin 2012, samen met de beleidsvoorbereiding en de HvN, en binnen het bestaande kader, een tijdelijk aangepast financieringsmodel uitgewerkt dat de grootste

schommelingen in de subsidies moet ondervangen. De wijziging bestaat in een weging van de intakes. De subsidie 2012 werd op basis van dat tijdelijk model toegekend.

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

In 2012 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. Dat resulteerde in wachtlijsten voor cursisten. Sinds 2010 organiseert AHOVOS regelmatige aanbodbevragingen NT2. In het schooljaar 2011-2012 waren er twee bevragingen. Op basis van de resultaten werd voor het schooljaar 2012-2013 beslist tot een kleuring van de middelen voor NT2 in vier Antwerpse CVO's.

Vanuit zijn brugfunctie naar de centra streeft AHOVOS naar concrete en haalbare oplossingen voor het capaciteitsprobleem en het overlegt daar regelmatig over met de huizen van het Nederlands.



Tabel 12: Overzicht resultaten aanbodbevragingen NT2, 2011-2012

Werkinggebied		Totaal aantal cursisten				In te vullen behoeften			
		feb 2011	sep 2011	feb 2012	sep 2012	feb 2011	sep 2011	feb 2012	sep 2012
CVO	Antwerpen (stad)	11.046	5.592	8.388	9.257	311	279	251	51
	Brussel	8.020	10.952	7.056	11.689	0	0	0	0
	Gent	2.948	3.301	2.981	3.489	124	0	0	0
	Limburg	2.875	2.026	1.226	2.124	5	0	0	0
	Oost-Vlaanderen	2.743	2.641	2.318	3.059	1	0	0	2
	Antwerpen (provincie)	5.548	3.846	3.089	4.277	1	59	50	13
	Vlaams-Brabant	5.511	3.187	1.291	5.693	2	0	9	0
	West-Vlaanderen	3.478	3.514	2.822	3.400	8	4	0	0
Totaal CVO		42.169	35.059	29.171	42.988	452	342	310	66

3.3

AHOVOS wil 5% planlastvermindering realiseren voor de sector hoger onderwijs

In 2012 is in de Databank Hoger Onderwijs (DHO) de verificatie van de diplomabonussen ingebouwd. Die verificatie zorgt voor een vergelijking van de claim van de instelling met de beschikbare gegevens in de DHO. De verificatie was nodig omdat tijdens voorbije academiejaren diplomabonussen vergeten werden, of onterecht geclaimd. Dat zorgde steeds voor extra werk voor de betrokken instellingen. Door in het registratieproces zelf te voorzien in een verificatie verloopt het claimen transparanter, en kan onmiddellijk ingespeeld worden op problemen. Hoewel hiervoor een extra rapport in het leven werd geroepen, is de verificatie toch als een planlastvermindering te beschouwen, omdat ze dubbel werk kan voorkomen.





4

AHOVOS

optimaliseert

zijn

dienstverlening



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



4.1 Hoger onderwijs

Om de dienstverlening naar de klanten (instellingen, studenten, anderen) verder te optimaliseren, tracht 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

In 2012 zijn opnieuw acties ondernomen om DHO te verbeteren en te vereenvoudigen, wat resulteerde in een project rond verificatie van diplomabonussen. AHOVOS ondersteunde de uitwerking van het actieplan mobiliteit. Naar aanleiding van een aantal beleidsinitiatieven en met het oog op verdere optimalisatie, tekende de afdeling Hoger Onderwijs een roadmap DHO uit voor de komende jaren.

Projecten

Verificatie van de diplomabonussen

Al vanaf de start van DHO in academiejaar 2008-2009 bleek de registratie van de diplomabonussen voor financiering niet helemaal van een leien dakje te lopen. Enerzijds bleek op het ogenblik van de financieringsberekening dat sommige instellingen een aanzienlijk aantal bonussen 'vergeten' waren. Anderzijds claimden een aantal instellingen voor al hun diploma's een bonus, wat gelet op de decretale voorwaarden onmogelijk kon stroken met de realiteit. Om

dat terugkerende euvel te verhelpen, wordt vanaf najaar 2012 in DHO zelf per in aanmerking komend diploma een berekening uitgevoerd om vast te stellen of op basis van de in DHO aanwezige gegevens recht is op de bonus. De verschillen tussen de claim van de instelling en de berekening van DHO worden gerapporteerd aan de instelling langs het Portaal Datawarehouse Hoger Onderwijs. De instelling kan dan de registratie aanpassen, of het verschil motiveren (het kan bijvoorbeeld gaan om een overgedragen of ingedaalde opleiding).

Actieplan mobiliteit

AHOVOS participeerde aan de verdere uitwerking van het actieplan mobiliteit binnen de taskforce Mobiliteit onder aansturing van het kabinet Onderwijs en Vorming. Eind 2012 legde de taskforce de principes voor het actieplan mobiliteit vast.

DHO-roadmap uittekenen

Drie beleidsinitiatieven maakten dat AHOVOS in 2012 is beginnen nadenken over de toekomstige ontwikkelingen rond DHO:

- de taalmonitor zoals voorzien in het integratiedecreet;
- het actieplan mobiliteit;
- de evaluatie van de implementatielasten van het flexibiliseringsdecreet.

Samen met een consultant van Cronos tekende AHOVOS een toekomstplan voor de volgende jaren uit 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.



4.1.2. De integratie van de academische hogeschoolopleidingen en de Databank Hoger Onderwijs

De integratie van de academische hogeschoolopleidingen is een strategisch project voor AHOVOS, met impact op de hele dienstverlening: Databank Hoger Onderwijs (DHO), financiering en personeel.

Op het niveau van de DHO zijn conversies ontwikkeld en uitgevoerd om de integrerende opleidingen van de hogescholen naar de universiteiten over te dragen. De nodige attributen werden voorzien voor de aangepaste financieringsberekening. De operatie werd grotendeels afgerond voor het einde van 2012, zodat de instellingen tijdig over de nodige gegevens beschikten om de inschrijvingen vanaf 2013-2014 correct uit te voeren.

4.1.3 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 in productie.

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 2010-2011	
Aantal inschrijvingen voor opleidingen	273.533
Aantal opleidingsonderdelen	2.712.677
Aantal geheroriënteerde studenten	2.444
Aantal geregistreerde resultaten	2.350.154
Aantal geregistreerde diploma's	61.604

* 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 portaal-site 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 portaal-site 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 portaal-site 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.

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. Waar nodig verfijnt de afdeling Hoger Onderwijs de functionaliteiten.

Studenten kunnen hun leerkrediet raadplegen via www.studentenportaal.be. Een honderdtal studenten kreeg hun leerkrediet terug na vaststelling van een materiële vergissing of van overmacht.

Aantal leerkredietcorrecties	2011-2012
Overmacht	99
Materiële vergissing	4
Totaal	103

Met het oog op de toekenning van het recht op kinderbijslag werden zo'n 300.000 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 ligt laag.

De geregistreerde diploma's ten slotte worden voor het tweede 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 (jan 2011 - nov 2012):** moet alle basisfunctionaliteiten realiseren opdat DAVINCI vanaf de referentieperiode 1/4/2013-31/3/2014 de huidige ICT-systemen kan vervangen.
- **Fase 2 (okt 2011 – feb 2013):** moet de koppeling

naar de Kruispuntbank Inburgering (KBI) realiseren, zodat vanaf februari 2013 de gegevens over inschrijvingen en aanbod NT2 rechtstreeks van DAVINCI naar de KBI gaan.

- **Fase 3 (maart 2012 – medio 2013):** moet enkele bijkomende functionaliteiten voorzien in de uitwisseling met de CBE's/CVO's (gecombineerd onderwijs, studiebewijzen, opleidingsprofielen) en de koppeling leggen naar de Leer- en Ervaringsbewijzendatabank.
- **Fase 4 (2013 – 2014):** moeten er koppelingen naar verscheidene externe databanken gelegd worden, zodat de papieren stromen voor attesten vrijstelling van de cursist zo veel mogelijk weggewerkt worden.

Fase I in 2012

In 2012 werd de realisatie van DAVINCI Fase I opgevolgd, intern getest en vervolgens uitgerold naar de centra. De afdeling voorzag ook in ondersteuning van de softwareontwikkelaars van de centra tijdens hun testen en implementatie.

Intern ging er heel wat energie naar het converteren en opladen in DAVINCI van informatie uit het mainframe. DAVINCI Fase I werd op 5/11/2012 succesvol in productie gesteld.

AHOVOS had er bewust voor gekozen om vroeger dan 1/4/2013 in productie te gaan om:

- aansluiting met KBI te realiseren;
- de centra voldoende tijd te geven om voorbereidingen te treffen om de deadline 1/4/2013 te halen;
- de nieuwe vorm van registratie gewoon te worden.



Samen met AHOVOS stonden twee centra aan de eindstreep: het CVO van Oudenaarde en het CVO Antwerpen slaagden er als eersten in om gegevens naar DAVINCI te versturen.

Fase 2 in 2012

Heel wat aandacht in fase 2 in 2012 ging naar de afstemming met de Kruispuntbank Inburgering (KBI - zie verder in 4.2.2).

Verder zijn de signalendienst en de taxonomiedienst opgeleverd. Via de signalendienst 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.

Ook werden de interne beheerschermen ontwikkeld en in productie genomen. Bijzonder veel aandacht is besteed aan de begeleiding van de softwareontwikkelaars van de centra. De interne DAVINCI Fase 2 verliep conform de projectkalender die werd opgesteld om de deadline van februari 2013 te halen. Voor de impact van de koppeling met KBI op de projectkalender: zie 4.2.2.

Fase 3 in 2012

Medio 2012 werd ook de analyse van DAVINCI Fase 3 aangevat. Door de impact van Fase 1 en Fase 2 werd de volledige analyse niet meer in 2012 opgeleverd, maar pas begin 2013. Toch ligt Fase 3 nog steeds op schema om de geplande mijlpaal te halen (begin van het schooljaar 2013-2014).

Budgettering

- De kosten voor DAVINCI Fase 2 (**€ 749.839**) zijn vastgelegd op het Informaticaplan 2012 van Onderwijs en Vorming. De scope werd gerealiseerd binnen dit budget.
- De kosten voor DAVINCI Fase 3 werden vastgelegd op de middelen van AHOVOS (**€ 495.886,54**) en op de middelen van het voormalige BIS-fonds (**€ 268.477,24**)

De totale budgettaire kost voor DAVINCI wordt geraamd op € 3.947.000. Tot 2012 is er al € 3.305.613 vastgelegd.

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

Voor DAVINCI Fase 2 werd begin 2012 de analyse van de uitwisselingsnoden met de Kruispuntbank Inburgering gefinaliseerd. Aansluitend op de bouw van Fase 1 is gestart met de ontwikkeling van die tweede fase van het project. Die ontwikkeling is afgerond in november 2012. Vervolgens zijn interne testen en testen met de verschillende externe partijen uitgevoerd.

In oktober 2012 werd wel duidelijk dat de releasedatum van 1/1/2013 voor de realisatie van de nieuwe KBI niet langer haalbaar was en werd beslist om de nieuwe KBI met één jaar uit te stellen. Voor het DAVINCI-project kwam die beslissing te laat om de planning en aanpak te wijzigen. Daarom is gezocht naar een oplossing om alsnog de planlastvermindering voor de centra te realiseren en het DAVINCI-project niet fundamenteel (en extra budgettair) te belasten. Die oplossing bestaat uit een 'brug' die een

gegevensuitwisseling mogelijk maakt tussen DAVINCI en m@trix (de toenmalige KBI). Zo kunnen de centra communiceren met DAVINCI zoals was voorzien en de brug zorgt ervoor dat de gegevens over cursussen en cursisten NT2 die in DAVINCI worden geregistreerd, bij de huizen van het Nederlands terechtkomen.

AHOVOS voerde de analysefase van de uitwisseling met de KBI niet zelf uit maar besteedde die uit aan de huizen van het Nederlands (HvN). Om voldoende inbreng van de sector te garanderen, maakte de afdeling Volwassenenonderwijs ook in 2012 middelen vrij waarmee de HvN drie halftijdse medewerkers een jaar lang kunnen vrijstellen voor analyse, testing, opleiding ... Het projectteam van DAVINCI ondersteunt de extra gegevensstroom die in 2011 geïdentificeerd werd. Het team volgt die op naar technologisch concept en voortgang van de werkzaamheden.

In de marge van Fase 2 nam het DAVINCI-team ook verder een bemiddelende rol op om de 'derde stroom' te realiseren: de rechtstreekse gegevensstroom tussen de centra en de KBI.

4.2.3 Verdere uitbouw van de website Wordwatjewil.be

2012 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.

4.3 Studietoelagen

4.3.1 Behandeling digitale aanvragen

Om de dienstverlening naar de burger te optimaliseren behandelt de afdeling Studietoelagen de digitale aanvraagformulieren (DAF's) prioritair t.o.v. die op papier. Digitale aanvraagformulieren worden binnen 45 kalenderdagen behandeld. De papieren aanvragen worden indien mogelijk binnen twee maanden behandeld.

Cijfers voor 2012 over de tijdigheid van de digitale aanvraagformulieren: zie tabel.

De norm voor de tijdigheid van DAF's bedraagt voor september tot en met januari 65%, en voor februari tot en met juni 80%. Alleen in april 2012 is de norm voor de DAF's niet gehaald. In april verdeelde de afdeling de dossiers nog niet aan de hand van de PACMAN-query zodat alleen de initiële dossiers werden verdeeld. Na het gebruik van de nieuwe query werden dossiers onderverdeeld in 'open', 'open beraden' en 'in wachten'. In april kwamen er ook weinig DAF's binnen. Als de dossiers niet tijdig werden aangevuld door de databanken werden die dossiers niet tijdig behandeld. Als dan slechts een klein aantal dossiers wordt behandeld (zoals in april het geval was) dan maakt het kleine aantal niet-tijdige dossiers een heel groot verschil.

Maand	Tijdigheid 2012-2013	Norm voor tijdigheid
Januari 2012	100,00%	65,00%
Februari 2012	93,78%	80,00%
Maart 2012	96,04%	80,00%
April 2012	77,54%	80,00%
Mei 2012	89,00%	80,00%
Juni 2012	89,16%	80,00%
Juli 2012	98,66%	/
Augustus 2012	97,04%	/
September 2012	95,72%	65,00%
Oktober 2012	89,48%	65,00%
November 2012	87,67%	65,00%
December 2012	82,59%	65,00%



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 reeds 28% DAF's. In 2012-2013 haalden we eind 2012 al 31%.

4.3.2 Meer mensen helpen bij de start van een school- en academiejaar

De afdeling startte in 2012-2013 al begin augustus met de behandeling van de al ingediende aanvragen. Zo ontvingen in de eerste schoolweek van 2012-2013 al 12.000 aanvragers hun toelage. Ter vergelijking, in dezelfde week van 2011-2012 waren dat er 4000.

4.3.3 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.

4.3.4 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 afdeling Studietoelagen zou de centraal beheerde buitenlandse instellingen (en mogelijk in de toekomst de daarbij georganiseerde opleidingen) in de eerste plaats willen gebruiken als mogelijkheid om de gegevens van NARIC via het MDM te raadplegen. Omdat het aantal buitenlandse instellingen voor de afdeling Studietoelagen beperkt is, zal er niet geopteerd worden voor een volautomatische integratie, waarbij de centraal beheerde instellingen vanuit het MDM-systeem worden geladen in

de toepassing van de afdeling Studietoelagen. De gegevens zullen manueel worden ingevoerd in de applicatie voor studietoelagen.

Hierdoor valt de afdeling Studietoelagen buiten de scope van Centraal beheer van buitenlandse instellingen.

4.3.5 Mutaties

Voor een aantal persoonsgegevens kan de afdeling vanaf eind 2012 mutaties (wijzigingen) automatisch verwerken. Dat betekent dat bijvoorbeeld adreswijzigingen en overlijdens automatisch gedetecteerd worden en er daardoor nog nauwelijks foute communicatie gebeurt. Daarnaast worden persoonsgegevens zo ook beter bijgehouden in de toepassing, waardoor er minder opvragingen moeten gebeuren. Dat vermindert de afhankelijkheid van de beschikbaarheid van de externe bron MAGDA/KSZ.

4.3.6 Nieuwe gegevensuitwisseling in dossierbehandeling

In 2012-2013 zijn er nieuwe gegevensuitwisselingen in de dossierbehandeling ingebouwd. Die vernieuwing draagt bij tot een efficiëntere (en dus snellere) dossierbehandeling. Beslissingen kunnen nu volledig geautomatiseerd verlopen, zonder voorafgaande manuele opvraging.

A nighttime cityscape featuring several tall, modern buildings with illuminated windows. In the foreground, a street is filled with light trails from moving vehicles, creating a sense of motion and activity. The overall scene is a vibrant urban environment.

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 door de complexe regelgeving en die staat soms haaks op wat beschikbaar is in externe databanken. Bovendien zal een wijziging in de planning van externe databanken ook de planning van het project automatische toekenning beïnvloeden.

In 2012-2013 zijn er al stappen gezet achter de schermen: nieuwe gegevensuitwisselingen in de dossierbehandeling zijn ingebouwd, die zowel nuttig zijn binnen een aanvraagstelsel als nodig binnen een systeem van automatische rechtentoeekenning. Binnen een aanvraagstelsel dragen die nieuwe interfaces bij tot een efficiëntere (en dus snellere) dossierbehandeling, binnen een systeem van automatische rechtentoeekenning is de digitalisering een noodzaak.

De nieuwe interfaces:

- Interface wettelijk samenwonen: beslissingen kunnen volledig geautomatiseerd verlopen, zonder voorafgaande manuele opvraging.
- Mutaties persoonsgegevens.

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 kadastrale inkomsten heeft in België;
- of iemand in het begin van het schooljaar een inschrijving heeft in het leerplicht- of het kleuteronderwijs (Discimus databank);
- of iemand recent erkend is als een persoon met een handicap;
- afstammingsgegevens van een persoon.



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.

Zonder afstammingsgegevens is een automatische toekenning onmogelijk. Het volledige screenings- en behandelingsproces bij automatische toekenning moet voorgelegd worden aan de Privacycommissie, met inbegrip van het recht van een burger om af te zien van een screening (de zogenaamde opt-out). Een eerste informeel gesprek vond al plaats. Maar de Privacycommissie kan pas formeel advies geven nadat de procesflow definitief is vastgelegd.

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.

Die herdefiniëring heeft als voordeel dat een gekende groep alvast het recht op studiefinanciering automatisch vastgesteld zal weten. Via een meer gefocuste dienstverlening naar de hernieuwers - alle (ouders van) leerlingen of studenten met een toelage in het voorgaande school- of academiejaar - zal de afdeling die hernieuwers die halverwege het schooljaar 2013-2014 nog geen aanvraag hebben ingediend, registreren en het dossier voorbereiden.

Een hernieuwer in deze context is een toelagerechtigde van het lopende schooljaar 2012-2013 die voor 2013-2014 nog geen aanvraag heeft ingediend. Hij of zij ontvangt een vooraf ingevuld aanvraagformulier om verder aan te vullen en te corrigeren. Niet de burger (hernieuwer) via een aanvraag, maar de overheid zal het onderzoek naar het recht op studiefinanciering starten. Tenzij de burger gebruik maakt van zijn opt-out-recht of met andere woorden laat weten dat hij of zij niet wil dat zijn of haar recht op studiefinanciering automatisch wordt onderzocht. De voorwaarden en de wijze waarop de opt-out zal worden toegepast is vastgelegd in overleg met de Privacycommissie. Daarnaast wordt in het schooljaar 2013-2014 een nieuwe interface in gebruik genomen: de afstamming.



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.

In 2012 werkte AHOVOS actief mee aan het decreet dat op 13 juli 2012 door de Vlaamse Regering is bekrachtigd. Het agentschap ondersteunde de beleidsvoorbereiding en woonde de besprekingen in de commissie en het parlement actief bij.

Hoewel het beleidsproces rond de integratie hiermee zijn beslag kende, was dat voor AHOVOS het officiële startschot om uitvoering te geven aan de nieuwe bepalingen. Tegen eind 2012 werden de nodige aanpassingen aan de databank uitgevoerd. De aanpassingen aan de rekenmotor zijn gestart in 2012 maar zullen pas afgewerkt worden in de loop van 2013. Voor het luik personeel zal de uitvoering grotendeels begin 2013 plaatsvinden. In 2012 zijn de verschillende actoren van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming wel al van de nodige informatie voorzien.



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.

6

Personeel en

financiën van

AHOVOS



6.1

Personeel

Het personeelsplan 2011-2012 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) voor 2011-2012.

Om te voldoen aan de beslissing van de Vlaamse Regering om meer te doen met minder, moet het personeelsaantal van AHOVOS met 14 vte dalen (=6%) ten opzichte van de meting op 30 juni 2009. Dat betekent dat het personeelsaantal 226 vte moet bedragen tegen eind 2014.

In de periode 2009 tot en met 2011 is de fluctuatie in cijfers tussen de maand juni en de maand december te wijten aan de tijdelijke aanstelling - van 24 augustus tot en met 31 december – van een intakeploeg bij de afdeling

Studietoelagen. Tot op het ogenblik dat de automatische toekenning van school- en studietoelagen operationeel is, wordt het intakeproces jaarlijks voor een viertal maanden ondersteund door extra werkkrachten. Vanaf 2012 is de meerderheid van die tijdelijke intakers niet in de cijfers van 31 december terug te vinden omdat hun contracten vóór het einde van de maand december eindigen.

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.

Tabel 14: Personeelsaantallen

	Telling op 30/6	Telling op 31/12
2009	240	261
2010	232	245
2011	225	242
2012	229	217



Tabel 15: Personeelskredieten

	2010	2011	2012
Toegekend	8.477.094	10.375.518	11.769.376,35
Gerealiseerd	8.160.682	10.077.034	11.501.720,44

Uit tabel 15 blijkt dat AHOVOS in 2012 binnen de voorziene personeelskredieten is gebleven.

Diversiteit

Qua diversiteit vertoonde het personeelsbestand van AHOVOS in 2012 volgende kenmerken:

- Het procentueel aandeel vrouwelijke werknemers bedroeg 66,82%
- Het procentueel aandeel werknemers van allochtone afkomst bedroeg 3,23%
- Het procentueel aandeel werknemers met een arbeidshandicap bedroeg 2,76%
- Het procentueel aandeel ervaren werknemers (>45j.) bedroeg 51,15%

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, kantoor materiaal, kopieerkosten, verzendingskosten, consultancy, vorming, erelonen en gerechtskosten ...

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



6.3 Eigen werkingsmiddelen

Naast de middelen voor werkingskosten zoals beschreven onder 6.2 beschikt AHOVOS over een eigen werkingsbudget op de uitgavenbegroting (FD0/1FC-I-2-Z/WT). In 2012 bedroeg het beschikbaar krediet € 1.487.000 (+ € 36.000 uit herverdelingbesluit).

Het krediet wordt voor +/- 85% aangewend voor de ICT-projecten binnen AHOVOS: DAVINCI, DHO, applicaties Studietoelagen ...

De resterende 15% van het budget wordt aangewend voor communicatie (bijv. drukken aanvraagformulieren STL, infosessies, brochure hoger onderwijs ...), toekenning vakbondspremies in het kader van het hogescholendecreet en algemene werkingskosten AHOVOS.

6.4 Beleidskredieten

Tabel 16 geeft een overzicht van de beleidskredieten ^(*) van het agentschap, zoals opgenomen in de algemene uitgavenbegroting van de begrotingsjaren 2010, 2011 en 2012.

Tabel 16: Beleidskredieten ^()**

	2010 ^(***)	2011	2012
Algemeen	1.338.000	1.444.000	1.487.000
Hoger Onderwijs	1.604.320.000	1.638.560.000	1.685.046.000
Volwassenenonderwijs	328.917.000	352.525.000	411.719.000
Studietoelagen	135.100.000	160.588.000	149.340.000
Totaal	2.069.675.000	2.153.117.000	2.247.592.000

^(*) inclusief variabele kredieten

^(**) exclusief beleidskrediet binnen programma van andere entiteiten (vb. ICT-coördinatie)

^(***) inclusief overflow



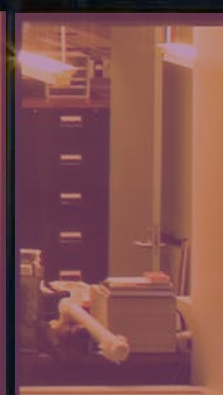
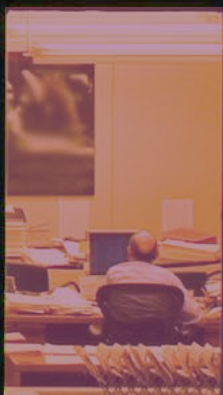
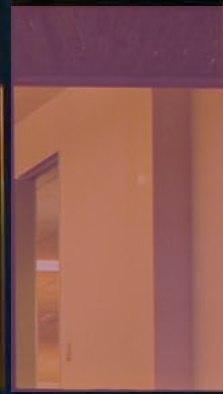
A large, stylized purple number '7' is positioned on the left side of the image. The background is a city street at night, featuring several tall, modern buildings with lit windows. The street is filled with light trails from cars, creating a sense of motion and urban activity. The overall color palette is dominated by the purple of the number and the warm yellows and oranges of the city lights.

7

Organisatie-

beheersing

AHOVOS



7.1

Organisatiebeheersing

In 2012 werkte AHOVOS verder aan de volgende thema's:

1. Organisatiestructuur

Missie/visie-project: in 2012 is verder gewerkt aan het missie/visie-project. Dat project zal ook in 2013 nog lopen. De toekomstvisie en strategische doelstellingen, die eind 2011 op managementniveau zijn uitgetekend, werden op 23 maart 2012 tijdens een algemene infosessie in het auditorium aan alle personeelsleden van AHOVOS meegedeeld. Na de zomervakantie is voortgewerkt aan een dienstenportfolio voor AHOVOS. In november is die portfolio afgerond. De dienstenportfolio, aangevuld met een aantal te realiseren toekomstprojecten, vormt de nieuwe takenstructuur van het agentschap. Het document zal de basis vormen van de staalkaart van AHOVOS, die taken aan middelen koppelt (budgettair en personeel). De uitwerking van de staalkaart staat op de agenda van 2013.

2. Hrm

Medio 2012 heeft AHOVOS zijn hrm-visie geformuleerd. In het najaar van 2012 kwamen de eerste doelstellingen gekoppeld aan die visie tot stand. In de loop van 2013 volgt een verdere uitwerking van het hrm-beleid op basis van de visie en eerste doelstellingen. Daarvoor doet het agentschap een beroep op ondersteuning vanuit AgO.

3. Organisatiecultuur

Begin 2012 hebben alle personeelsleden van het agentschap een verplichte infosessie over integriteit gevolgd. Ze kregen toelichting bij de nieuwe deontologische code en het integriteitsbeleid van AHOVOS. In totaal hadden er 7 infosessies plaats, telkens met informatie op maat van de personeelsleden (1x HO, 1x VWO en 5x STL).

4. Informatie en communicatie

Binnen AHOVOS werd een intern communicatieplan opgesteld, dat het COVA goedgekeurd heeft op 8 oktober 2012.

5. Financieel management

Eind 2012 is de meerjarenbegroting voor het hele agentschap opgesteld. Op beleidsdomeinniveau zijn de apparaatskredieten onder de loep genomen, meer bepaald de personeelskredieten, de werkingsmiddelen en de verzendkosten. Het doel: een antwoord bieden op de besparingsdoelstellingen. Ook het werkingsbudget van het regeringscommissariaat werd geanalyseerd. Dat leidde tot een leidraad met afspraken over de besteding van het werkingsbudget. Die leidraad bevat ook enkele integriteitsafspraken. Om de eigen personeelskredieten op te volgen is een databank uitgewerkt, die moet toelaten om het personeelsbudget maand na maand op te volgen en een raming te maken voor het volledige werkingsjaar.

In het kader van de opvolging van de aanbevelingen n.a.v. de auditopdrachten door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA), leverde IAVA een rapport af over de openstaande aanbevelingen, met als streefdatum 31 december 2011. Van de 6 lopende aanbevelingen werd 1 aanbeveling gerealiseerd (facilityplan op niveau van het beleidsdomein O&V) en kregen 5 aanbevelingen de status 'lopend'.

De globale realisatiegraad van AHOVOS voor 2011 bedraagt 91%.



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'.

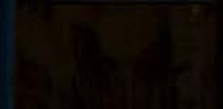
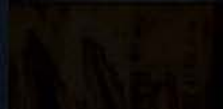
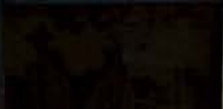
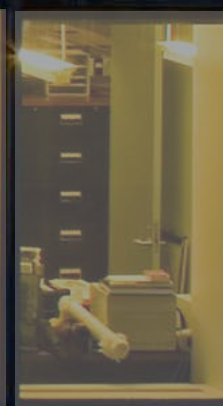
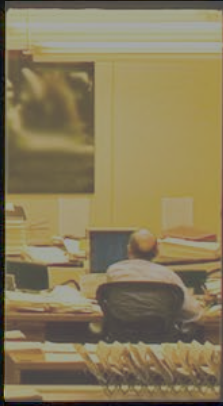
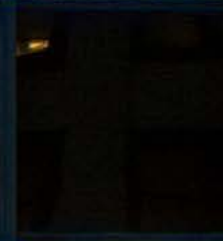
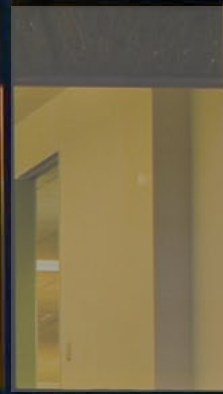
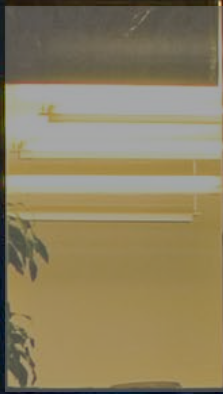
Anders Werken is meer dan een andere kantooromgeving of telewerken. Het is een andere manier van werken, die gebaseerd is op drie basisprincipes: werkplekken delen, informatie delen en een open cultuur. De flexibele kantooromgeving is een inspirerende omgeving die meer transparantie, meer samenwerking 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 Anders 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.

De aanpassing van de kantooromgeving, gepland voor het najaar van 2013 en het voorjaar van 2014, wordt eveneens voorbereid 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, en waarbij de nodige ondersteuning vereist is van ICT, hrm, communicatie en facilitymanagement.



Bijlagen



Bijlage I

Tabel I I: Overzicht zitdagen school- en academiejaar 2012-2013, september tot en met december 2012

Antwerpen	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen
Antwerpen (3)	Genk (2)	Aalst	Grimbergen	Kortrijk
Boom	Heusden-Zolder	Aalter	Vilvoorde	Oostende
Borgerhout	Houthalen-Helchteren	Dendermonde (2)		Poperinge
Deurne	Tongeren	Erpe-Mere		Roeselare (4)
Duffel		Hamme		
Essen		Lokeren		
Geel (2)		Sint-Niklaas		
Kontich		Zottegem		
Mechelen (3)				
Mol (2)				
Mortsel				
Turnhout				

De volledige lijst staat op www.studietoelagen.be.



Bijlage 2

Overzicht van de deelnemende OCMW's en gemeenten

Provincie Antwerpen	
Gemeente/stad Boom	OCMW Kasterlee
Gemeente/stad Brecht	OCMW Kontich
Gemeente/stad Mortsels	OCMW Laakdal
Gemeente/stad Turnhout	OCMW Lille
OCMW Antwerpen	OCMW Malle
OCMW Arendonk	OCMW Meerhout
OCMW Balen	OCMW Merksplas
OCMW Bonheiden	OCMW Mol
OCMW Boom	OCMW Nijlen
OCMW Borsbeek	OCMW Olen
OCMW Brecht	OCMW Oud-Turnhout
OCMW Dessel	OCMW Putte
OCMW Duffel	OCMW Retie
OCMW Edegem	OCMW Sint-Amands
OCMW Geel	OCMW Sint-Katelijne-Waver
OCMW Herentals	OCMW Vorselaar
OCMW Herenthout	OCMW Vosselaar
OCMW Herselt	OCMW Westerlo
OCMW Hoogstraten	OCMW Wommelgem
OCMW Hove	OCMW Zandhoven
OCMW Hulshout	OCMW Zoersel

Provincie Limburg	
Gemeente/stad Lummen	OCMW Lummen
OCMW Bilzen	OCMW Meeuwen-Gruitrode
OCMW Halen	OCMW Neerpelt
OCMW Hasselt	OCMW Nieuwerkerken
OCMW Heusden-Zolder	OCMW Zonhoven
OCMW Kortesseem	Welzijns-campus Peer

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

Provincie Vlaams-Brabant	
OCMW Begijnendijk	OCMW Lubbeek
OCMW Bertem	OCMW Machelen
OCMW Dilbeek	OCMW Merchtem
OCMW Gooik	OCMW Oud-Heverlee
OCMW Grimbergen	OCMW Overijse
OCMW Herent	OCMW Pepingen
OCMW Hoeilaart	OCMW Roosdaal
OCMW Holsbeek	OCMW Scherpenheuvel-Zichem
OCMW Huldenberg	OCMW Sint-Pieters-Leeuw
OCMW Keerbergen	OCMW Ternat
OCMW Lennik	OCMW Tervuren
OCMW Leuven	OCMW Wemmel
OCMW Londerzeel	OCMW Zaventem

Provincie West-Vlaanderen

Gemeente/stad Bredene	OCMW Gistel	OCMW Oostrozebeke
Gemeente/stad Oostende	OCMW Hoogde	OCMW Poperinge
OCMW Alveringem	OCMW Ichtegem	OCMW Spiere-Helkijn
OCMW Ardoois	OCMW Ieper	OCMW Tielt
OCMW Avelgem	OCMW Ingelmunster	OCMW Waregem
OCMW Beernem	OCMW Koksijde	OCMW Wervik
OCMW Blankenberge	OCMW Kortrijk	OCMW Wielsbeke
OCMW Bredene	OCMW Lendelede	OCMW Zedelgem
OCMW Brugge	OCMW Lichtervelde	OCMW Zwevegem
OCMW De Haan	OCMW Mesen	Sociaal Huis Diksmuide
OCMW Deerlijk	OCMW Moorslede	Sociaal Huis welwel Roeselare

Bijlage 3

Communicatie over 1 juni: de gewijzigde indieningsperiode

Klasse	Eind april 2012 - in april-meinummer van Klasse voor Ouders - in e-brief Ouders XTR - in XTR Strong (naar 6000 intermediairs die met kansengroepen werken) - in de instapbrieven voor anderstalige ouders (in negen talen) 19 april 2012
M-Weter	19 april 2012
VVSG-week	24 april 2012
Lokaal 9	15 mei 2012
Weliswaar	Eind april 2012 Website en Facebookpagina
De Nieuwe Werker ABVV	27 april 2012
Visie	Aantal keren vóór 1 juni (o.a. 27 april 2012) en Facebookpagina
KifKif	Op het prikbord van www.kifkif.be vanaf 23 april 2012
Nieuwsbrief Vlaams & Neutraal ziekenfonds	Eind april 2012
Website Bond Moyson	Vanaf 25 april een hele pagina studietoelagen bij 'thema' Van 4 tot 25 mei 2012 op de homepage
Website Liberale Mutualiteit	Vanaf 24 april 2012
Weekmail van Vlaams Netwerk Armoede	23 april 2012
Gezinskrant De Bond	11 mei 2012

Colofon

Samenstelling:

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

Productcoördinatie en eindredactie:

Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming
Agentschap voor Onderwijscommunicatie
Afdeling Informatie en Communicatie
Nele Maes
Luc Stoops

Verantwoordelijke uitgever:

Luc Jansegers, administrateur-generaal
Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel

Grafische vormgeving:

Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming
Agentschap voor Onderwijscommunicatie
Afdeling Informatie en Communicatie
Yasmina Yahiaoui

Foto's:

Thinkstock

Wettelijk depot:

D/2013/3241/190

Uitgave

Juli 2013

Copyright:

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



Vlaamse overheid

