



ACTIVITEITENVERSLAG **AHOVOS**

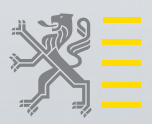
Werkingsjaar 2011

duim voer
dook doet
deeg toet



Agentschap voor Hoger Onderwijs,
Volwassenenonderwijs en Studietoelagen

Vlaamse overheid



VOORWOORD

Het Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen is toe aan haar vijfde jaarverslag. Dit verslag is meteen ook het eerste verslag met betrekking tot de nieuwe beheersovereenkomst. Deze beheersovereenkomst heeft betrekking op de periode 2011 tot en met 2015.

De opbouw van dit jaar verslag verschilt danig met de vorige versies. In ons vorig jaarverslag hadden we beloofd ons te concentreren op de rapportering van op basis van de beheersovereenkomst.

Met dit verslag hebben we de relatie tussen de opdrachten en taken verwoord in de beheerovereenkomst, het ondernemingsplan voor 2011, en de jaarrapportering duidelijk willen maken. De beheersovereenkomst en het ondernemingsplan vormen de bijlage van deze rapportering

In dit verslag wordt de informatie meer gebundeld aangeboden, ondersteund door enkele overzichtstabellen. Je vindt o.a. gegevens over het aantal personeelsleden in het hoger onderwijs en volwassenenonderwijs, de financiële stromen, de dienstverlening aan de burgers op het vlak van de school- en studietoelagen, de wijze waarop AHOVOS zijn dienstverlening wil verbeteren, de rol van het agentschap in strategische projecten enz...

We zijn tevreden dat we deze jaarrapportering binnen de vooropgestelde termijn hebben gerealiseerd.

Dit jaarverslag wordt enkel gepubliceerd op de website van het ministerie van Onderwijs en Vorming. Onze klanten zullen het verslag via mail ontvangen.

Er is een beperkte papieren oplage beschikbaar, hiervoor kan u contact opnemen met Christel Rutten – Stafdienst AHOVOS – tel. 02-553.98.47 of christel.rutten@ond.vlaanderen.be

Luc Jansegers
Administrateur-generaal

INHOUD

VOORWOORD	3
------------------	----------

Hoofdstuk 1: Algemene situering van AHOVOS

1.1 SAMENSTELLING VAN HET AGENTSCHAP	8
1.2 BEHEERSOVEREENKOMST 2011-2015	9
1.3 COÖPERATIEVE SAMENWERKING BINNEN HET BELEIDSDOMEIN	11
1.4 COÖPERATIEVE SAMENWERKING BUITEN HET BELEIDSDOMEIN	11

Hoofdstuk 2: AHOVOS levert een optimale dienstverlening aan zijn klanten

2.1 DIENSTVERLENING AAN HET PERSONEEL	12
2.1.1 Hoger onderwijs	14
2.1.2 Volwassenenonderwijs	15
2.2 DIENSTVERLENING AAN DE INSTELLINGEN	17
2.2.1 Hoger onderwijs	17
2.2.2 Volwassenenonderwijs	20
2.3 DIENSTVERLENING AAN DE 'BURGER'	23
2.3.1 Premiebetaling aan cursisten in diplomatrajecten in het volwassenenonderwijs	23
2.3.2 Toekennen van school- en studietoelagen	24

Hoofdstuk 3: AHOVOS werkt mee aan de realisatie van het beleid 27

3.1	AHOVOS VERTAALT HET BESTAANDE EN NIEUWE BELEID NAAR DE KLANTEN TOE	27
3.1.1	Communicatie naar de sector hoger onderwijs	27
3.1.2	Communicatie naar de sector volwassenenonderwijs	28
3.1.3	Het verstrekken van informatie over school- en studietoelagen	30
3.2	AHOVOS WERKT MEE AAN HET BELEID ROND TAALPROMOTIE EN DE HUIZEN VAN HET NEDERLANDS	32
3.2.1	Vorbereiden en realiseren van de structurele verankering van het taalpromotiebeleid binnen de Huizen van het Nederlands	32
3.2.2	Meewerken aan een voorstel tot nieuw financieringsmodel voor de Huizen van het Nederlands	33
3.2.3	Meewerken aan het beleidsproject 'stimuleren van Nederlands als 2 ^{de} taal'	33
3.3	AHOVOS WIL 5% PLANLASTVERMINDERING REALISEREN VOOR DE SECTOR HOGER ONDERWIJS	34
3.3.1	Rationalisatie van de financiële stromen	35
3.3.2	Portaalsite Datawarehouse	35

Hoofdstuk 4: AHOVOS optimaliseert zijn dienstverlening 36

4.1	HOGER ONDERWIJS	36
4.1.1	Verfijnen Databank Hoger Onderwijs	36
4.1.2	Ontwikkeling en implementatie Datawarehouse Hoger Onderwijs	37
4.2	VOLWASSENENONDERWIJS	39
4.2.1	Implementeren van een nieuw datamodel voor de sector volwassenenonderwijs	39
4.2.2	Afstemming datamodel volwassenenonderwijs op de Kruispuntbank Inburgering in functie van een optimalisatie van de dienstverlening voor cursisten NT2	41
4.2.3	Verdere uitbouw van de website 'Wordwatjewil'	41
4.3	STUDIETOELAGEN	42

Hoofdstuk 5: AHOVOS werkt aan strategische projecten **43**

5.1 AUTOMATISCHE TOEKENNING VAN SCHOOL- EN STUDIETOELAGEN **43**

5.2 INTEGRATIE HOGER ONDERWIJS **44**

Hoofdstuk 6: Personeel en financiën van AHOVOS **45**

6.1 PERSONEEL **45**

6.2 BELEIDSKREDIETEN **46**

6.3 APPARAATSKREDIETEN **46**

6.3.1 Personeel **46**

6.3.2 Werking **47**

Hoofdstuk 7: Interne werking van AHOVOS **48**

7.1 ORGANISATIEBEHEERSING **48**

7.2 DIVERSITEIT **48**

7.3 ANDERS WERKEN **49**

HOOFDSTUK I: ALGEMENE SITUERING VAN AHOVOS

1.1 SAMENSTELLING VAN HET AGENTSCHAP

Het agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (kortweg AHOVOS) verzorgt sinds de 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 de best mogelijke dienstverlening verzorgen aan de klanten van het agentschap. Deze klanten zijn de instellingen voor hoger onderwijs en de instellingen voor volwassenenonderwijs, de personeelsleden van deze instellingen en de deelnemers van dit onderwijs (cursisten, studenten, leerlingen en ouders).

AHOVOS bestaat uit drie afdelingen.

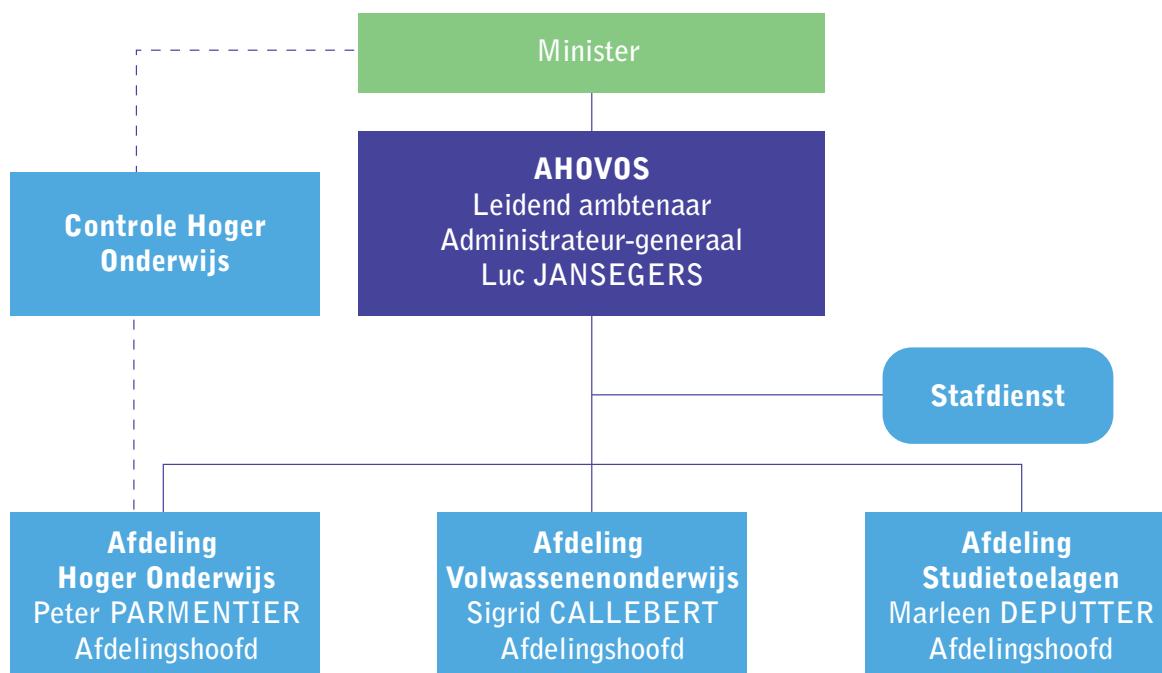
De afdeling **Hoger Onderwijs** is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid inzake hoger onderwijs. De afdeling staat onder andere in voor de subsidiëring/financiering van de hogescholen en de universiteiten en ze staat in voor de uitbetaling van de salarissen van het personeel van de hogescholen.

De afdeling **Volwassenenonderwijs** is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid ten aanzien van het personeel en de instellingen uit de sector levenslang leren. Dit houdt onder andere de toekenning in van de werkmiddelen aan de instellingen, het beheer van de uitvoering van de wetgeving ten aanzien van de centra voor volwassenenonderwijs en de centra voor basiseducatie, en het beheer van de administratieve en geldelijke loopbaan van het desbetreffende personeel.

De afdeling **Studietoelagen** staat in voor de toekenning van de school- en studietoelagen aan leerlingen uit het kleuter, lager en secundair onderwijs en aan de studenten uit het hoger onderwijs. De opvolging/toekenning van de dossiers met betrekking tot studentenvoorzieningen wordt ook door deze entiteit behartigd.

Binnen AHOVOS is er een dienstverleningspakket met een meer autonoom statuut, nl. de controle van het hoger onderwijs. Deze controle wordt uitgevoerd door de **Commissarissen van de Vlaamse Regering**. Dit takenpakket vindt zijn basis in het hogescholendecreet en het universiteitendecreet. De commissarissen waken erover dat de hogeschool- en universiteitsbesturen geen beslissingen nemen die strijdig zijn met de wet of decreet of die het financieel evenwicht van de instellingen in gevaar zouden brengen. De ondersteuning van de commissarissen van de Vlaamse Regering en hun commissariaten gebeurt binnen de afdeling Hoger Onderwijs.

Organogram



1.2 BEHEERSOVEREENKOMST 2011-2015

Op 11 februari 2011 werd de tweede beheersovereenkomst van AHOVOS goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Deze beheersovereenkomst loopt voor de periode 1 januari 2011 tot en met 31 december 2015.

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

Cluster 1: Het leveren van een optimale dienstverlening aan de klanten van AHOVOS

De eerste cluster bevat 6 strategische doelstellingen en 22 operationele doelstellingen. Alle doelstellingen hebben betrekking op de dienstverlening aan de klanten van AHOVOS. Het gaat om:

- betalen van de salarissen van de personeelsleden
- toekennen van financiële middelen aan de instellingen voor hoger onderwijs en volwassenenonderwijs
- uitkeren van premies aan cursisten
- subsidiëring van de Huizen van het Nederlands
- betalen van school- en studietoelagen

Cluster 2: Meewerken aan de realisatie van het beleid

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

Zeer in het bijzonder is het agentschap gevat door de volgende strategische beleidsdoelstellingen uit de beleidsnota van de minister van Onderwijs:

- 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.

Het agentschap wordt gevat door de volgende strategische beleidsdoelstellingen uit de beleidsnota van de minister van inburgering:

- 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.

In cluster 2 worden deze beleidsdoelstellingen vertaald naar strategische en operationele doelstellingen voor AHOVOS waarbij de medewerking aan de realisatie van het beleid wordt beoogd.

Cluster 3: Optimalisering van de dienstverlening

In de derde cluster heeft AHOVOS 2 strategische doelstellingen en 8 operationele doelstellingen geformuleerd waarbij optimalisering van de dienstverlening centraal staat.

Jaarlijks wordt door AHOVOS een ondernemingsplan opgesteld. Hierin zijn de jaardoelstellingen opgenomen die moeten bijdragen aan de realisatie van de strategische en operationele doelstellingen uit de beheersovereenkomst. Het ondernemingsplan 2011 werd op 31.05.2011 ondertekend door de heer Geert Bourgeois, Vlaams minister bevoegd voor inburgeringsbeleid en op 15.06.2011 ondertekend door de heer Pascal Smet, Vlaams minister bevoegd voor onderwijs.

In de volgende hoofdstukken kan u lezen hoe AHOVOS in 2011 invulling gegeven heeft aan deze doelstellingen.

1.3 COÖPERATIEVE SAMENWERKING BINNEN HET BELEIDSDOMEIN

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

Op driewekelijkse basis vindt er een bilateraal overleg plaats tussen de kabinetschef en de administrateur-generaal van het agentschap. Tijdens dit overleg worden op informele wijze actuele dossiers besproken.

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 die behoren tot het beleidsdomein waarvoor de minister bevoegd is.

1.4 COÖPERATIEVE SAMENWERKING BUITEN HET BELEIDSDOMEIN

Het beleidsdomein neemt ook 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 worden er ook gezamenlijke managementscomités georganiseerd met deze 2 beleidsdomeinen.

Managementsorgaan	Frequentie
Beleidsraad O&V + WSE	2 maal per jaar
Beleidsraad O&V + CJSM	Ad hoc-basis
Managementscomité O&V + WSE	4 maal per jaar
Managementscomité O&V + CJSM	2 maal per jaar

HOOFDSTUK 2: AHOVOS LEVERT EEN OPTIMALE DIENSTVERLENING AAN ZIJN KLANTEN

2.1 DIENSTVERLENING AAN HET PERSONEEL

AHOVOS staat in voor de uitbetaling van de salarissen van het personeel van het hoger onderwijs, het volwassenenonderwijs en de basiseducatie. Rond personeel heeft het agentschap drie grote dienstverleningspakketten:

- Het betalen van 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 het berekenen van het ziekteverlof, ...) de centra voor volwassenenonderwijs (loopbaanfiche, pensioendossier, vaste benoeming, ...) 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. Dit zijn de leden van het onderwijzend personeel (met inbegrip van de gastprofessoren waarvan 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). Dit betekent dat de sector verantwoordelijk is voor de registratie van de gegevens en bijgevolg het proces initieert. Dit gebeurt via het systeem van het elektronisch personeelsdossier (EPD). Na de verwerking en controle van de registratie door de afdeling Hoger Onderwijs worden de gegevens binnengebracht in de loonketting. De loonketting is een aaneenschakeling van processtappen die moeten doorlopen worden om de betaling van de salarissen te garanderen.

De personeelsleden die tewerkgesteld zijn in de CVO en de CBE worden betaald door de afdeling Volwassenenonderwijs van het agentschap. Het kan gaan om statutairen, contractuelen of tijdelijken, voor zover zij ten laste vallen van de voorziene middelen van de centra. De centra krijgen elk jaar een omkaderingsenveloppe waarop ze leerkrachten, ondersteunend en bestuurspersoneel mogen aanrekenen.

De aanstellingsopdrachten worden door de centra doorgegeven. Na controle van de gegevens op o.a. de regelgeving worden de opdrachten omgezet naar correcte en tijdige betalingsopdrachten.

Daarnaast worden de aanstellingsgegevens verwerkt in het administratieve dossier. De informatieoverdracht van de aanstellingsopdrachten voor alle CVO gebeurt via het systeem van het elektronisch personeelsdossier (EPD). De informatieoverdracht van de aanstellingsopdrachten voor de CBE verloopt nog via de 'papieren' weg.

AHOVOS werkte in 2011, gezamenlijk 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 weddesysteem

Het weddesysteem voor uitbetaling van de personeelsleden van het onderwijs (basis-, secundair-, hoger en volwassenenonderwijs) wordt beheerd door het Agentschap voor Onderwijsdiensten (Agodi). Agodi voorziet de nodige dienstverlening naar AHOVOS zodat AHOVOS in staat is de personeelsleden van de hogescholen, CVO en CBE uit te betalen. Om de bedrijfszekerheid te blijven garanderen en efficiëntere kwaliteitscontroles toe te laten, is het huidige betalingssysteem aan modernisering toe. 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 weddesysteem op. AHOVOS werkt mee aan het project dat door Agodi wordt aangestuurd.

De vernieuwbouw gebeurt in een aantal stappen. In de eerste fase, die in 2011 werd afgerond, werd BETA ingevoerd. BETA zorgt ervoor dat het weddesysteem en het Elektronisch Personeelsdossier beter geïntegreerd zijn.

In een volgende fase wordt het weddesysteem vernieuwd op drie domeinen, nl. gegevensverzameling, weddeberekening en output.

De vernieuwing van de gegevensverzameling bestaat enerzijds uit het ontwikkelen van nieuwe schermen voor de RUIT (dit is het systeem waarmee de salarisgegevens zichtbaar gemaakt worden voor de dossierbehandelaars) en anderzijds uit de conversie van de oude salarisgegevens naar de nieuwe structuur.

Wat betreft het ontwerpen van de nieuwe schermen voor de RUIT, heeft AHOVOS aan gebruikerszijde een trekkersrol opgenomen. Vanuit de twee afdelingen die met het weddesysteem werken, nl. hoger onderwijs en volwassenenonderwijs, wordt dit project getrokken, aangestuurd en opgevolgd. Ook personeelsleden van Agodi zijn in de projectgroep opgenomen. Concreet heeft AHOVOS een enquête opgemaakt om alle gebruikers van het weddesysteem te bevragen over de behoeften in het kader van de vernieuwing van de schermen. AHOVOS heeft deze resultaten verwerkt en aan de hand daarvan zijn er samen met de afdeling ICT prototypes van nieuwe schermen ontworpen. In een volgende fase zal de projectgroep deze schermen ook testen.

Voor de conversie van de oude salarisgegevens naar de nieuwe structuur heeft de projectgroep eveneens de analyse die opgemaakt werd, nagekeken. In een latere fase zal de projectgroep ook de effectieve conversie van de gegevens inhoudelijk mee helpen nakijken.

AHOVOS neemt ook deel aan de projectgroep die nieuwe rekenregels ontwikkelt voor de weddeberekening. Deze projectgroep wordt getrokken en aangestuurd door Agodi.

Het derde luik, waarbij de output (rapportering) aangepakt wordt, start in 2012.

2.1.1 Hoger onderwijs

In tabellen 1 en 2 wordt een overzicht gegeven 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. Deze personeelsleden worden door de hogescholen zelf betaald ten laste van de eigen middelen. Deze personeelsleden zijn niet opgenomen in deze cijfers.

In januari 2011 werden door AHOVOS 12.705 personeelsleden van de hogescholen betaald.

Tabel 1: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2011)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	4.756	3.056	7.812
Andere personeelscategorieën*	1.378	783	2.161
Totaal	6.134	3.839	9.973
t.o.v. 2010	+0.5%	-2.5%	-0.7%

Tabel 2: Aantal personen (januari 2011)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	5.483	4.737	10.220
Andere personeelscategorieën*	1.579	906	2.485
Totaal	7.062	5.643	12.705
t.o.v. 2010	+0.4%	-1%	-0.2%

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

AHOVOS moet het salaris van dit personeel tijdig en correct betalen en engageerde zich in 2011 om minstens 99,90% van de betalingen tijdig en minstens 85% van de betalingen correct uit te voeren. In 2011 werden voor de sector hoger onderwijs 173.558 betalingen uitgevoerd.

Om te controleren of alle betalingen tijdig gebeurd zijn, vertrekt AHOVOS van een overzicht van stamboeknummers van personeelsleden waarvoor in het EPD wel een opdracht staat, maar waarvoor in de betreffende maand geen enkele betaling (ook niet binnen een ander onderwijsniveau) gebeurd is. Er wordt dan nagekeken of de niet-betaling correct is. Als vastgesteld wordt dat er onterecht geen betaling gebeurde, wordt een voorschot betaald en wordt deze betaling als tijdig beschouwd. Als er om de een of andere reden geen of niet tijdig een voorschot kan betaald worden, wordt de fout opgenomen in de cijfers van niet-tijdigheid en wordt de betaling uiteraard de maand nadien rechtgezet.

In 2011 werd 99,99% van de salarissen tijdig betaald. Op het totaal van 173.558 betalingen kon voor slechts 6 betalingen de reden van niet betalen bij AHOVOS gevonden worden.

Maandelijks worden steekproefsgewijs de proefbetalingen van 3 hogescholen gecontroleerd om na te gaan of de betalingen correct zouden uitgevoerd worden. Elke maand worden andere hogescholen in de steekproef opgenomen, waardoor in de loop van een jaar alle hogescholen aan bod komen. Deze controle gebeurt 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 99,98% van de betalingen correct gebeurt.

2.1.2 Volwassenenonderwijs

Basiseducatie

Tabel 3: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (december 2011)

Directeur	13
Stafmedewerker	37
Leraar	607
Beleidsondersteunend administratief medewerker	32
Uitvoerend administratief medewerker en ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting	31
Totaal	720
t.o.v. 2010	+6.6%

Tabel 4: Aantal personen (december 2011)

Directeur	18
Stafmedewerker	59
Leraar	787
Beleidsondersteunend administratief medewerker	45
Uitvoerend administratief medewerker en ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting	48
Totaal	957
t.o.v. 2010	+10.6%

Secundair Volwassenenonderwijs

Tabel 5: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2011)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	2.745	1.533	4.278
Andere personeelscategorieën*	340	213	553
Totaal	3.085	1.746	4.831
t.o.v. 2010	+3.9%	-5.9%	-0.1%

Tabel 6: Aantal personen (januari 2011)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	3.328	2.318	5.646
Andere personeelscategorieën*	379	259	638
Totaal	3.707	2.577	6.284
t.o.v. 2010	+4.8%	-2.5%	-1.7%

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

Hoger beroepsonderwijs en specifieke lerarenopleiding

Tabel 7: Aantal budgettaire fulltime-equivalenten (januari 2011)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	444	314	758
Andere personeelscategorieën*	28	14	42
Totaal	472	328	800
t.o.v. 2010	+8.3%	-6.8%	-1.9%

Tabel 8: Aantal personen (januari 2011)

	Vastbenoemden	Tijdelijken	Totaal
Bestuurs- en onderwijzend personeel	550	704	1.254
Andere personeelscategorieën*	32	16	48
Totaal	582	720	1.302
t.o.v. 2010	+9.5%	-7.0%	-0.1%

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

AHOVOS engageerde zich om in 2011 90% van de salarissen van het personeel van de CVO en de CBE op tijd te betalen. Deze doelstelling werd beter dan vooropgesteld gerealiseerd: alle betalingen werden tijdig uitgevoerd. In 2011 werden voor de sector volwassenenonderwijs 146.663 betalingen uitgevoerd.

Bovendien worden de dossiers steekproefsgewijs onderworpen aan een kwaliteitscontrole. AHOVOS had als doelstelling om in 70%¹ van de dossiers geen fouten te maken met betrekking tot kwalitatieve criteria en om in 80% van de dossiers geen fouten te maken met financiële implicaties. Ook deze doelstelling werd ruimschoots gehaald: in 78% van de dossiers waren alle kwalitatieve criteria correct en slechts 4% van de gecontroleerde dossiers hadden een fout met een financiële implicatie. Wanneer onjuistheden worden vastgesteld door de cel kwaliteitsbewaking, wordt het betrokken dossier met de opmerkingsfiche terugbezorgd aan de dossierbehandelaar, via de teamverantwoordelijke.

1 De kwalitatieve norm voor de afdeling volwassenenonderwijs werd vastgelegd op 70%. Dit eerder lage percentage is te rechtvaardigen omdat bij de normbepaling er voor de Centra voor Volwassenenonderwijs een nieuwe personeelsregelgeving in voege ging op 01/09/2010, alsook rekening houdend met de opmerkingen van de voorgaande audit van het Rekenhof betreffende de moeilijkheidsgraad van de overgangsmaatregelen en de hiermee gepaard gaande concordanties.

Deze laatste volgt de rechtzetting op en bij financiële implicaties, rapporteert de teamverantwoordelijke aan de cel kwaliteitsbewaking over de rechtzetting.

2.2 DIENSTVERLENING AAN DE INSTELLINGEN

AHOVOS staat garant voor een kwaliteitsvolle financiële dienstverlening voor de hogescholen, universiteiten, CVO, CBE en een aantal andere instellingen uit deze sectoren. Deze dienstverlening bestaat uit het financieren van deze instellingen en het verstrekken van informatie. De term financiering is een ruim begrip dat zowel de toekenning van de omkadering als het werkelijk toekennen 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 wordt door de afdeling verzorgd. In 2011 werd door de afdeling Hoger Onderwijs in totaal ruim 1,6 miljard euro uitbetaald aan de hogescholen, universiteiten en verschillende andere instellingen.

Tabel 9: middelen uitbetaald door afdeling Hoger Onderwijs in 2011

Hogescholen en universiteiten	
Werkingsmiddelen	1.336.471.883,48
Bijzonder onderzoeksfonds	105.092.000,00
Onroerende investeringen universitair onderwijs	26.921.000,00
Aanmoedigingsfonds	6.342.851,70
Sociale voorzieningen	44.963.735,20
Sectoraal vormingsfonds	886.000,00
Bijkomende middelen geïntegreerde lerarenopleiding	1.400.000,00
Centrale personeelsuitgaven hogescholen	4.992.446,14
Terugbetalen vakbondsopdrachten	402.372,12
TBS	16.369.248,09
Terugvorderingen enveloppe	863.011,49
Subsidies zeevaartschool	4.615.000,00
Academiseringsmiddelen	8.401.000,00
Bijdrage werkgeversbijdrage universiteiten	24.543.895,38
Totaal	1.582.264.443,60

Andere organisaties en instellingen mbt hoger onderwijs	
Hogere kunstinstituten	3.394.320,89
Vlerick, AMS, IES, IOB	6.439.000,00
NVAO	2.309.000,00
Open Hoger Onderwijs	631.999,82
Associaties	530.031,35
Joodse, Evangelische, Protestantse studies	702.000,00
Instituut voor Tropische Geneeskunde	11.000.000,00
UZ Gent	28.864.957,92
Vlaamse Vereniging van Studenten	199.511,56
Totaal	54.070.821,54
Algemeen totaal	1.636.335.265,14

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. Onderwijsdata zoals opgenomen en verworven studiepunten, diploma's... worden via webservices vanuit de instellingen doorgegeven aan de afdeling Hoger Onderwijs en gebundeld in de Databank Hoger Onderwijs (DHO). Vanuit DHO worden deze gegevens omgezet in financierbare gegevens op basis waarvan door de financieringsmotor de werkingsmiddelen berekend worden. In de loop van het jaar worden verschillende tussentijdse ramingen van de werkingsmiddelen gemaakt en aan de instellingen bezorgd. In 2011 gebeurde dit op 6 mei en 15 juli. Op deze manier krijgen de instellingen de kans om tijdig opmerkingen of vragen aan de afdeling Hoger Onderwijs te bezorgen. De officiële, definitieve berekening moet voor 1 oktober aan de instellingen meegedeeld worden. In 2011 werd deze mededeling verstuurd op 30 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 dit binnen elke instelling. AHOVOS is er door deze werkwijze 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 het berekenen van de werkmiddelen, staat de afdeling Hoger Onderwijs ook in voor een tijdige en correcte toekenning van de financiële middelen aan de hogescholen en universiteiten en daarnaast ook aan enkele andere instellingen voor hoger onderwijs. Voor 2011 werd vastgelegd dat 97% van de financiële middelen tijdig moeten betaald zijn. Bij een niet-tijdige betaling zou immers het uitbetalen van de salarissen van het personeel dat tewerkgesteld is in het hoger onderwijs in gevaar kunnen komen. Minstens 90% van de financiële middelen moeten bovendien correct toegekend worden, aangezien niet correcte betalingen op korte termijn al kunnen zorgen voor ernstige liquiditeitsproblemen binnen de instellingen. In 2011 zijn beide doelstellingen beter dan vooropgesteld gerealiseerd. Alle financiële middelen werden tijdig en correct aan de hogescholen, universiteiten en andere instellingen voor hoger onderwijs toegekend.

Begrotingen en jaarrekeningen

Binnen AHOVOS is er ook een dienstverleningspakket met een meer autonoom statuut, nl. de controle van het hoger onderwijs. Deze controle wordt uitgevoerd door de commissarissen van de Vlaamse Regering. Dit takenpakket vindt zijn basis in het hogescholendecreet en het universiteitendecreet. De commissaris moet erover waken dat het hogeschool- of universiteitsbestuur geen enkele beslissing neemt die strijdig is met het bij of krachtens de wet of decreet bepaalde of die het financieel evenwicht van de instelling in gevaar brengt. De commissaris kan evenwel niet oordelen over de opportuniteit van beleidsbeslissingen van het hogeschool- of universiteitsbestuur.

Jaarlijks bereidt AHOVOS de goedkeuring door de minister van de door de hogescholen en universiteiten ingediende begrotingen voor. AHOVOS wacht hiervoor op het advies van de bevoegde regeringscommissaris. Decretaal is voorzien dat een begroting binnen de 3 maanden na het indienen ervan goedgekeurd moet zijn. Als deze termijn niet gehaald wordt, is de begroting ambtshalve goedgekeurd. Een effectieve behandeling binnen de 3 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.

Met de regeringscommissarissen is er wel een afspraak dat zij tijdig signaleren dat er een negatief advies in de maak is. In dat geval wordt deze begroting met de nodige urgentie behandeld. In 2011 was dit van toepassing voor de meerjarenbegroting van één instelling. Dit negatief advies werd tijdig aan de minister en de hogeschool bezorgd.

Jaarlijks brengt het College van Regeringscommissarissen op basis van een analyse van de jaarverslagen verslag uit over de financiële toestand van de Vlaamse hogescholen en universiteiten. In 2011 werd voor de eerste keer een gezamenlijk verslag gemaakt over de hogescholen en de universiteiten.

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. Vervolgens worden de gegevens gevalideerd en afgeladen op een informix-omgeving. De afgeladen gegevens worden gebruikt als basis voor de berekening van:

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

Aan de sector CVO worden nog aanvullend volgende middelen toegekend op basis van aanvraagdossiers:

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

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

De toekenning van de middelen m.b.t. omkadering gebeurt met een dienstbrief uiterlijk op 30 juni van het voorafgaandelijk schooljaar waarop ze betrekking hebben. De toekenning van de geldelijke middelen gebeurt volgens de termijnen die zijn bepaald in de desbetreffende regelgeving of in functie van opgemaakte kalenders. AHOVOS kende in 2011 alle middelen tijdig toe aan de centra volwassenenonderwijs. Nieuw voor de basiseducatie in 2011 was dat de omkadering volledig kon worden berekend op basis van elektronisch gezonden gegevens, waardoor de cursisten voor de basiseducatie nu ook in de cursistendatabank van het volwassenenonderwijs aanwezig zijn.

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

Omwille van de maatschappelijke opdracht van het Volwassenenonderwijs worden een aantal categorieën van cursisten vrijgesteld van het inschrijvingsgeld en betaalt de overheid het inschrijvingsgeld voor deze doelgroepen. Het gaat om cursisten die algemene vorming volgen voor het behalen van het

diploma secundair onderwijs, 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 tweede taal te volgen. Ook deze cursisten worden vrijgesteld van het inschrijvingsgeld.

Met het decreet volwassenenonderwijs werd het systeem voor de betaling van de gedeerde inschrijvingsgelden grondig hervormd en werd het inschrijvingsgeld voor de cursist opgetrokken. Het doel was om via een afdracht van de betalende cursist in te staan voor de uitgaven die worden gemaakt voor de vrijgestelde cursisten weliswaar aangevuld met middelen vanuit de overheid. Voor het samenbrengen van zowel externe middelen als eigen middelen van de overheid via dotatie, werd de DAB Inschrijvingsgelden Volwassenenonderwijs opgericht.

Het financieringssysteem van de gedeerde inschrijvingsgelden werd in 2011 voor 17% gespijsd uit ontvangsten van betalende cursisten en voor 83% uit de dotatie².

In 2011 bedroegen de nijverheidstechnische middelen 2.097.971 euro. 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 naar de ondersteuningsstructuren van het volwassenenonderwijs: het VOCVO, de vzw SNPB en de consortia volwassenenonderwijs. Deze nieuwe ondersteuningsstructuur werd in het leven geroepen door het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs. Deze organisaties bieden ondersteuning aan de Centra voor Volwassenenonderwijs en Centra voor Basiseducatie op het vlak van organisatie en kennis- en expertiseontwikkeling. AHOVOS kende tijdig de middelen toe aan het VOCVO, de vzw SNPB en de consortia. In 2011 werd echter een instelling toegevoegd aan dit lijstje: de vzw De Link werd overgeheveld vanuit het beleidsdomein WSE naar Onderwijs en Vorming. Naar aanleiding van deze overheveling was er onduidelijkheid omtrent het subsidiebedrag waarop de vzw aanspraak kon maken. Hierdoor waren er niet voldoende middelen beschikbaar om de subsidiebedragen uit te betalen. In het najaar van 2011 werd het budget herschikt.

2 In de verrekening van de ontvangsten werd rekening gehouden met de betalingen die moeten gebeuren uit het fonds voor o.a. de nijverheidstechnische middelen en de betaling van gedeerde inschrijvingsgelden. Een CVO kan zich zowel in de situatie bevinden dat het een afdracht moet doen aan het fonds als voor de vrijgestelde cursisten dient te ontvangen.

Tabel 10: middelen voorzien door de afdeling Volwassenenonderwijs in 2011

CVO & CBE	
Werkingsmiddelen CBE	5.641.000
ICT-coördinatie CVO	43.000(*)
Nascholingsmiddelen CBE	27.000
Nascholingsmiddelen CVO	420.000
Bijkomende middelen voor de organisatie van zomercursussen NT2	478.000
Totaal	6.609.000
Ondersteuningsstructuren	
VOCVO	926.000
Vzw SNPB	615.000
Consortia	3.068.000
Vzw De Link	408.000
Huizen van het Nederlands	4.577.000
Ondersteunende projecten voor de Huizen van het Nederlands	312.000
Universitaire Talencentra	37.000
Totaal	9.943.000
DAB 'Fonds Inschrijvingsgelden CVO'	
Dotatie	6.346.000
Totaal	6.346.000
Lonen personeel Volwassenenonderwijs	
Centra voor basiseducatie	35.398.000
Centra voor Volwassenenonderwijs in gemeenschapsonderwijs	95.127.000
Centra voor Volwassenenonderwijs in officiële instellingen	73.273.000
Centra voor Volwassenenonderwijs in vrije instellingen	125.600.000
Totaal	329.398.000
Algemeen totaal	352.296.000

(*) Deze middelen zijn afkomstig 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 die op de dienstbrieven dienen gemaakt te worden en dat naar aanleiding van een vaststelling van een ontorechte berekeningswijze of een ontorechte 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 2011 werden alle middelen correct toegekend aan de centra volwassenenonderwijs en eveneens aan de instellingen van de ondersteuningsstructuur van het volwassenenonderwijs.

Bovendien staat de afdeling Volwassenenonderwijs van AHOVOS ook in voor een kwaliteitsvolle dienstverlening naar de Huizen van het Nederlands (HvN). AHOVOS kende de financiële middelen aan de Huizen van het Nederlands tijdig toe in 2011.

In functie van de controle op hun goede werking moeten de HvN twee maal 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 volgend kalenderjaar en een overzicht van de doorverwezen cursisten.

Het indienen van de twee dossiers bij de administratie is één van de voorwaarden voor de HvN 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, bv. omdat de Raad van Bestuur zijn fiat nog moet geven. Concreet kwam het afgelopen jaar een HvN-dossier te laat bij de administratie terecht, steeds binnen een aanvaardbare marge van 10 kalenderdagen.

Op deze dossiers wordt een eerder beperkte, kwalitatieve toets gedaan; deze controle zal de komende jaren verder uitgebreid worden.

Bij gebrek aan een duidelijk kader gebeurt er geen doelmatigheidstoets (bijvoorbeeld in de vorm van een controle van de ingediende data ter plaatse, controle van de boekhouding, e.a.). Het herzien van de financiering van de HvN alsook het installeren van een betere verantwoording is opgenomen in de beleidsnota/brief van de minister van Inburgering, de heer Bourgeois. Door de nieuwe beleidsontwikkelingen binnen de integratiesector en het uitwerken van een concept voor leeradvies en oriëntering van volwassenen zullen de beleidsaanbevelingen betreffende een doelmatiger controlemechanisme meegenomen worden in de uitwerking van de financiering van de 'centra leeradvies en oriëntering'.

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 in de terugbetaling van het rechtmatig betaalde inschrijvingsgeld. Het gaat hier specifiek over de terugbetaling van het inschrijvingsgeld voor gecombineerde diplomatrajecten.

De terugbetaling van het inschrijvingsgeld verloopt rechtstreeks met de cursist. Op basis van een aanvraagdossier wordt de ontvankelijkheid van het dossier beoordeeld. Indien het dossier ontvankelijk is

wordt de cursist binnen de 2 maanden op de hoogte gesteld van de vermoedelijke betalingstermijn. Normaliter ligt de termijn vast op 2 maanden na de ontvangst van het dossier.

De betalingstermijn kan echter afwijken omdat er een volgordebepaling is ingeschreven in het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs: eerst dienen de beschikbare middelen in het Fonds Inschrijvingsgelden Centra voor Volwassenenonderwijs te worden aangewend voor de betaling van de gederfde inschrijvingsgelden.

Medio 2011 is dit effectief voorgevallen: alle beschikbare middelen in het Fonds voor de uitbetaling van de cursisten premies, nl. 450.000 euro, waren opgebruikt waardoor de premies niet tijdig uitbetaald konden worden. In december 2011 is er een kredietherschikking gebeurd van 95.000 euro waardoor vooralsnog het overgrote deel van de premieaanvragen in betaling werd gesteld.

In samenspraak met het Departement Onderwijs en Vorming zullen er in de loop van 2012 beheersmaatregelen uitgewerkt worden om het aantal premies beheersbaar te houden.

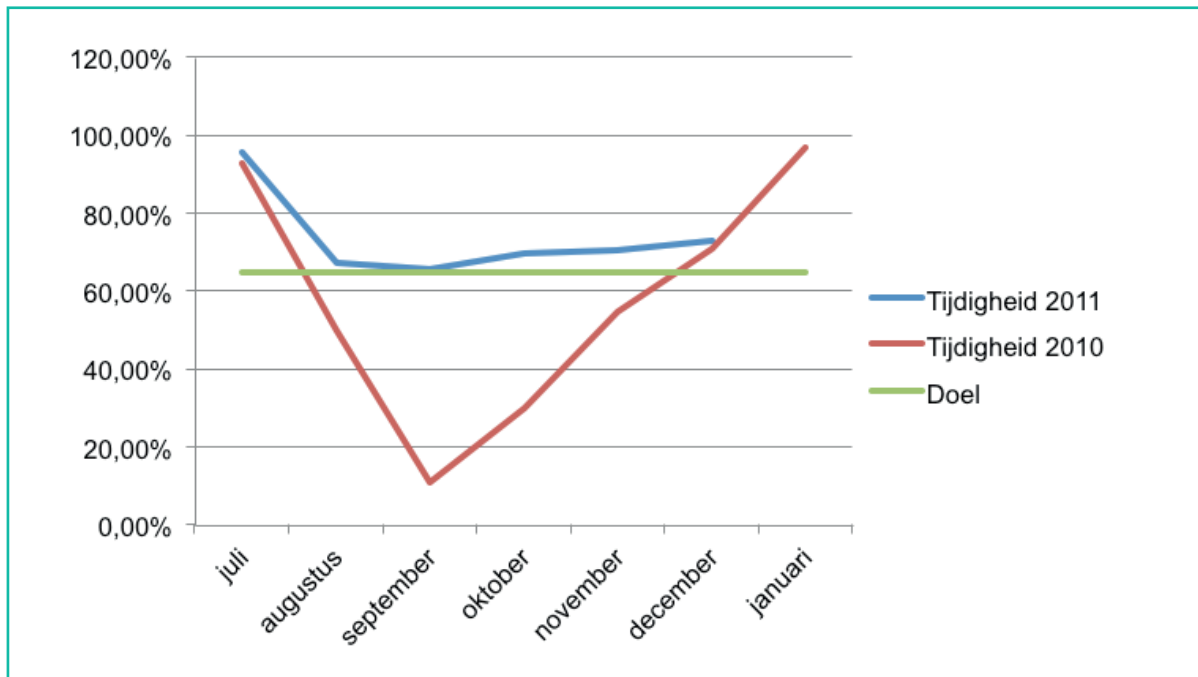
2.3.2 Toekennen van school- en studietoelagen

De afdeling Studietoelagen dient een kwaliteitsvolle dienstverlening te volbrengen bij het toekennen van de school- en studietoelagen. Dit houdt in: een tijdige behandeling van de aanvraagdossiers en van de in beraad gezette aanvraagdossiers. Er wordt een onderscheid gemaakt voor deze beraden op basis van een vermoedelijk inkomen.

De tweede helft van het school-en academiejaar 2010-2011 werd de norm van tijdigheid van initiële dossiers moeiteloos gehaald, met uitzondering van de maand mei. Het aantal brugdagen speelt hier een rol.

De tijdige behandeling van de beraaddossiers en de beraaddossiers vermoedelijk inkomen: aangezien deze norm in het midden van een aanvraagjaar van toepassing werd, kon pas echt gemonitord worden vanaf het aanvraagjaar 2011-2012. Deze norm werd ook gehaald, behalve in de maand november, ook hier spelen de brugdagen een rol. Wat de beraaddossiers vermoedelijk inkomen specifiek betreft, werd de monitoring vanaf augustus beschouwd als leerproces.

De onderstaande grafiek vergelijkt de tijdigheid van de eerste helft van 2010-2011 (in de grafiek 2010) met de tijdigheid van het lopende aanvraagjaar 2011-2012 (in de grafiek 2011), met daarbij de referentienorm. Het verschil is opmerkelijk en de verbetering is duidelijk zichtbaar.



De correcte behandeling van de aanvraagdossiers voor school- en studietoelagen wordt gecontroleerd op basis van een steekproef van 3% van alle behandelde dossiers op jaar basis.

Voor het jaar 2011 is afgesproken dat 85% van de dossiers correct dienen behandeld te worden. Bij de controle worden zowel het intake- als het dossierbehandelingsproces gecontroleerd. Voor 92,25% van de dossiers werd er bij de intake geen fout gemaakt. Voor 86,39% van de dossiers werd er bij de dossierbehandeling geen fout gemaakt. Dit leidt tot een totaal van 83,26% correcte dossiers, dossiers waarbij zowel in de intake als dossierbehandeling geen fouten werden gemaakt.

Ongeveer 10% van de fouten heeft financiële gevolgen. 4% leidt tot bijbetalingen, 5,4% leidt tot terugvorderingen.

Deze norm werd in juli/augustus niet behaald. Dit is te verklaren omdat toen de controle gebeurde van de batchverwerkingen. De resultaten van deze controles hebben meestal geen financiële implicaties voor de aanvragers.

Een batchverwerking is een andere taak dan de gewone dossierbehandeling, zeer geïsoleerd in bepaalde periodes van het jaar, met veel meer kans op fouten. De wijze van behandeling van een batchverwerking werd voor de eerste keer op papier gesteld en voor de eerste keer ook in de opleidingen opgenomen. Dit betekent dat de richtlijnen ook voor de controle nu ook pas echt duidelijk waren en de fouten dus gemakkelijker konden worden vastgesteld. Deze werkwijze van vorming en documentatie zal verder worden gezet. Verwacht wordt dat in 2012 er minder fouten zullen worden gemaakt. Ook bij de start van het nieuwe aanvraagjaar werd de norm niet gehaald. De opleidingen en de documentatie waren nog niet volledig uitgewerkt.

Ook de controlejobs pedagogische voorwaarden en nagezien inkomen dienen tijdig behandeld te worden. De pedagogische controlejob voor hoger onderwijs studenten dient prioritair behandeld te worden aangezien dit impact heeft op de aanvragen van het nieuwe academiejaar. Omwille van

technische problemen met de batchverwerking voor kleuter, lager en secundair onderwijs waren deze gegevens laattijdig beschikbaar en werd de uitvoering van deze controlejob uitgesteld.

Tijdens het jaar 2011 werden de school- en studietoelagen steeds tijdig binnen de 10 werkdagen betaald. Deze norm werd elke maand gehaald omwille van het betalingsritme in 2011: elke week een betaling. In december werd dit krap, maar een betaling ten laste van het recuperatiefonds en extra budget hebben er voor gezorgd dat de norm constant werd gehaald.

De terugvorderingen van het jaar 2007-2008 werden tijdig verstuurd zodat geen enkele terugvordering kon verjaren.

Daar het voorlopig niet mogelijk is om uit de applicatie de datum van controle terugvordering te halen, kan er geen gebruik worden gemaakt van een query. Deze aanpassing kon niet meer worden opgenomen in de zomerrelease van 2011. Pas in de zomer van 2012 zou deze aanpassing kunnen worden doorgevoerd in de applicatie. Dit heeft als gevolg dat deze controle voorlopig gebeurt aan de hand van de kwaliteitscontrole-lijsten opgemaakt door de financiële cel. Vanaf oktober hebben zij in deze lijst zowel de datum aanmaak van de terugvordering als datum controle van de terugvordering gezet. Er wordt wel bekeken hoeveel van de terugvorderingen, behandeld in een bepaalde periode, tijdig zijn gecontroleerd. In november werd de norm niet behaald omwille van de brugdagen en de langdurige onverwachte afwezigheid van een personeelslid.

HOOFDSTUK 3: AHOVOS WERKT MEE AAN DE REALISATIE VAN HET BELEID

AHOVOS werkt mee aan de realisatie van het beleid van de minister van Onderwijs en Vorming. Dit gebeurt o.a. door het verstrekken van informatie over de regelgeving aan de klanten van het agentschap, door het beantwoorden van vragen, via allerlei communicatie-initiatieven, het organiseren van zitdagen over studietoelagen. Daarnaast formuleert het agentschap vanuit zijn expertise ook relevante voorstellen aan het beleid.

3.1 AHOVOS VERTAALT HET BESTAANDE EN NIEUWE BELEID NAAR DE KLANTEN TOE

3.1.1 Communicatie naar de sector hoger onderwijs

De afdeling Hoger Onderwijs maakt voor haar externe communicatie met studenten, personeelsleden, instellingen of andere geïnteresseerden gebruik van diverse communicatiekanalen.

Het belangrijkste communicatiekanaal, zowel voor inkomende als uitgaande communicatie, is zeker de **postbus hoger onderwijs** (hogeronderwijs@vlaanderen.be). Via deze postbus worden mededelingen verstuurd aan de universiteiten en hogescholen met de bedoeling de instellingen op de hoogte te brengen van allerlei zaken die hen aanbelangen. In 2011 werden een 75-tal algemene mededelingen verstuurd, met daarnaast nog verschillende individuele mededelingen per instelling (bv. n.a.v. betalingen of overzichten van onderzoekers). Alle algemene mededelingen worden ook op de **website** geplaatst, zodat ze te allen tijde raadpleegbaar zijn voor de instellingen.

De postbus hoger onderwijs wordt ook gebruikt als centraal contactpunt voor vragen van klanten. In 2011 kwamen via deze weg een 900-tal vragen binnen. Uiterlijk binnen 10 werkdagen mogen de vraagstellers een antwoord verwachten. Meestal worden de vragen echter sneller beantwoord, vaak de dag zelf nog. De afdeling hoger onderwijs beschikt nog over een andere generieke mailbox, specifiek voor vragen m.b.t. de Databank Hoger Onderwijs (dho@vlaanderen.be).

Uiteraard is de afdeling Hoger Onderwijs ook aanwezig op het **internet**, en zelfs op **sociale media**. Naast de algemene website www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs, beheert de afdeling ook www.studentenportaal.be, waar studenten de actuele stand van hun leerkrediet kunnen raadplegen. Op de portaalsite van het Datawarehouse Hoger Onderwijs vinden hogescholen en universiteiten dan weer rapporten terug m.b.t. inschrijvings- en studentengegevens van hun instelling. Via Twitter worden de instellingen op de hoogte gehouden van updates op de portaalsite. In 2011 werden 14 tweets geplaatst. Ook voor de Databank Hoger Onderwijs heeft de afdeling een Twitteraccount waarmee instellingen op de hoogte gebracht worden van de beschikbaarheid van de webservices, zelfs als het netwerk van de Vlaamse Overheid volledig zou uitvallen. In 2011 werd 61 keer getwitterd.

Om toekomstige studenten te informeren over het hoger onderwijs neemt de afdeling jaarlijks deel aan de SID-in **beurzen** en verspreidt zij een brochure waarin op een beknopte en bevattelijke manier een overzicht gegeven wordt van de belangrijkste elementen van het Vlaams Hoger Onderwijs.

Indien nodig organiseert de afdeling **infosessies** om haar klanten te informeren. In 2011 organiseerde de afdeling twee infosessies met als thema de Databank Hoger Onderwijs (DHO). Deze waren bedoeld voor medewerkers van de studentenadministraties en studiebegeleiders. Daarnaast werd door het VVKHO een infosessie georganiseerd met als thema personeel, waarvoor de afdeling haar expertise ter beschikking stelde

Tot slot stelt de afdeling op basis van de gegevens uit DHO jaarlijks ook een aantal **rapporten** samen. Naast een bijdrage voor het Statistisch Jaarboek van het Vlaamse onderwijs, verspreidt de afdeling ook eigen rapporten. In de loop van november verschijnt de publicatie Hoger onderwijs in cijfers, met daarin de eerste gegevens over studenten- en inschrijvingsaantallen in het lopende academiejaar. In 2011 werd deze publicatie voor de eerste keer aangevuld met een addendum waarin statistische informatie over een aantal academiejaren heen vergeleken wordt. Naast gegevens over studenten werden ook financiële gegevens en personeelsgegevens opgenomen. De minister van Onderwijs lanceerde deze nieuwe publicatie op een persconferentie.

3.1.2 Communicatie naar de sector volwassenenonderwijs

Ook de afdeling Volwassenenonderwijs hecht veel belang aan goede communicatie met haar 'klanten': instellingen en hun personeel, cursisten, partners en zelfs het brede publiek. De afdeling maakt daarvoor gebruik van verschillende permanente kanalen en zorgt ook voor communicatie op maat wanneer er nieuwe dingen op stapel staan.

De klanten zijn goed vertrouwd met de **generieke e-mailadressen** van de afdelingen. Op het algemene e-mailadres volwassenenonderwijs@vlaanderen.be komen tal van vragen binnen: dat gaat dan van algemene vragen over volwassenenonderwijs van het brede publiek tot zeer specifieke vragen van instellingen of personeelsleden. Ook de afdeling Volwassenenonderwijs beantwoordt de vragen quasi onmiddellijk en uiterlijk binnen de 45 dagen. De postbus wordt ook gebruikt om allerhande mededelingen aan instellingen te verzenden, bijvoorbeeld rond goedkeuring van subsidiedossiers, uitnodigingen voor infosessies enz.

De afdeling Volwassenenonderwijs afficheert - letterlijk - alle contactgegevens van de verschillende dossierbehandelaars en thematisch verantwoordelijken door de instellingen aan de start van het schooljaar een **affiche** te bezorgen met deze gegevens. Alle contactgegevens zijn ook te vinden op de website. Vragen rond zendingen of gegevensbeheer kunnen gericht gestuurd worden naar de generieke mailboxen zendingen.volwassenenonderwijs@vlaanderen.be en gegevensbeheer.volwassenenonderwijs@vlaanderen.be.

Via de **website** www.ond.vlaanderen.be/volwassenenonderwijs communiceert de afdeling proactief met haar doelgroepen. Veelgestelde vragen worden op de website opgenomen en verschillende gegevens, zoals de actuele onderwijsbevoegdheid van de centra, worden proactief via de website ontsloten. Daarnaast beheert de afdeling ook de website www.wordwatjewil.be. Deze website heeft als doelstelling de burger te oriënteren in het aanbod aan vormingen en opleidingen voor volwassenen

in Vlaanderen en Brussel en dit aanbod transparant te ontsluiten. Gezien de schaal van deze onderneming wordt er samengewerkt met de verschillende publiek gefinancierde opleidingsverstrekkers. Partners als VDAB, SYNTRA Vlaanderen, SoCiuS... leveren content aan voor de website en via één geïntegreerde databank wordt het opleidingsaanbod van al deze partners via de website ontsloten.

De afdeling Volwassenenonderwijs bouwt momenteel naarstig aan een nieuwe databank voor het Volwassenenonderwijs, DAVINCI (Databank Volwassenenonderwijs Instellingen- en CursistenInformatie). De databank zal het beleid voorzien in correcte en actuele informatie over het volwassenenonderwijs en zal ook een efficiëntere gegevensuitwisseling en vereenvoudiging van de processen voor de sector met zich meebrengen. Om de databank zo goed mogelijk af te stemmen op de sector, gaat de afdeling tijdens de bouw voortdurend in interactie met de instellingen van het volwassenenonderwijs: de centra, de consortia en de koepels. Hiertoe werden verschillende **specifieke kanalen** opgezet: klankbordgroepen, infosessies voor directies en de softwareontwikkelaars van de centra, een sharepoint-omgeving voor beide doelgroepen en een DAVINCI-pagina op de website van het volwassenenonderwijs (www.ond.vlaanderen.be/volwassenenonderwijs/directies/davinci.htm) waarop men de vorderingen op de voet kan volgen. Nieuwigheden worden onder de aandacht gebracht door een systeem van mededelingen per mail.

De afdeling organiseert op structurele basis een **informeel overleg** met respectievelijk de Centra voor Volwassenenonderwijs, de Centra voor Basiseducatie en de Huizen van het Nederlands. Tijdens deze overlegmomenten worden eventuele knelpunten besproken en kan regelgeving worden verduidelijkt.

Jaarlijks organiseert de afdeling ook **infosessies** voor secretariaten en directies van centra, hetzij om aandachtspunten mee te geven voor het nieuwe schooljaar, hetzij om toelichtingen te geven bij de regelgeving. Zo werden er in 2011 infosessies georganiseerd voor beginnende CVO-medewerkers rond personeelsregelgeving. Deze sessies gingen door op verschillende locaties in Vlaanderen. Naar aanleiding van de nieuwe regelgeving op de inschrijvingsvoorwaarde van wettig verblijf werd een infosessie rond dit thema ingericht. Daarnaast werden ook de beginnende directies van het GO! ontvangen op de afdeling.

3.1.3 Het verstrekken van informatie over school- en studietoelagen

Zitdagen

In de maanden september 2011 tot en met november 2011 werden er 44 zitdagen georganiseerd en zijn er 1.566 bezoekers langs geweest. Het voorgaande jaar werden er 96 zitdagen georganiseerd en 2.553 bezoekers kwamen langs tijdens de bezoeken.

Tabel 11: Overzicht zitdagen school- en academiejaar 2011-2012, september tot en met december 2011

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

De volledige lijst vindt u terug op de website van Studietoelagen:

<http://www.ond.vlaanderen.be/studietoelagen/hulp/Overzicht%20infodagen%202011-2012.pdf>

Project digitaal aanvragen door intermediaire partners

Het project digitaal aanvragen door intermediaire partners kende in 2011 zijn tweede aanvangsjaar. Alle OCMW's in Vlaanderen kregen hiervoor in juni een uitnodiging. Het grote voordeel van dit project is de tijdsinstroom bij de behandeling van de aanvraag. De burger zal sneller een toelage krijgen. Bovendien heeft de intermediair de mogelijkheid om het dossier digitaal op te volgen en de aanvrager bij te staan als deze problemen heeft, bijvoorbeeld als hij of zij vragen heeft bij onze brieven of brieven van ons is kwijtgeraakt.

Een intermediair kan samen met een burger een school- of studietoelage digitaal aanvragen zonder dat deze persoon zelf de PIN-code van zijn of haar e-Id moet kennen. Beveiligd aanmelden (met e-Id of federaal token) door een medewerker is voldoende.

In het eerste aanvangsjaar telde het pilootproject van de afdeling Studietoelagen 26 organisaties. Hiervan hebben 24 deelnemers zich opnieuw kandidaat gesteld voor het aanvraagjaar 2011-2012.

De overige instanties hebben nog niet bevestigd of ze terug willen deelnemen aan het project. Momenteel is het aantal intermediaire partners voor het tweede aanvangsjaar van het project gestegen van 26 naar (voorlopig) 122 geïnteresseerde deelnemers.

In mei 2011 werden alle deelnemers vriendelijk uitgenodigd om hun eerste ervaringen in verband met het project te delen. Hiervoor heeft de afdeling Studietoelagen een digitaal evaluatieformulier (google spreadsheet) opgesteld. De resultaten waren alvast heel positief.

Op basis van de geleverde feedback werden een aantal aanpassingen aan het project doorgevoerd. De lijst van scholen werd vereenvoudigd om verwarring te vermijden, maar ook de grootte van het formulier werd aangepast zodanig dat het formulier nu volledig raadpleegbaar is op het scherm.

Daarnaast krijgen de intermediairs per semester een stand van zaken van de dossiers die de intermediair heeft aangevraagd. Zo zal digitaal aanvragen vlotter verlopen en kan de medewerker de dossiers beter opvolgen.

Ook tijdens het tweede aanvangsjaar werden informatiesessies voor de nieuwe partners voorzien. Deze vormingen vonden plaats in provinciale cellen en voor de provincie Vlaams Brabant in Brussel.

Maandelijks overlegplatform

Er wordt op een systematische basis overlegd met het overlegplatform. De frequentie van eens per maand wordt aangepast naargelang van de noden, operationele dan wel beleidsmatige. Er wordt informatie gegeven over de stand van zaken van de dossierbehandeling, over communicatiemomenten vanuit de afdeling, over beleidsthema's, ... enz.

Aanvraagformulier, folder, website

Het aanvraagformulier en het campagnemateriaal voor het school- en academiejaar 2011-2012 werd geactualiseerd. Deze werden verspreid aan de scholen en andere instanties. Het aanvraagformulier en het campagnemateriaal is ook terug te vinden op de website van Studietoelagen.

De website van Studietoelagen kreeg in juni 2011, naar aanloop van het nieuwe aanvraagjaar, een grondige actualisatie, alsook de website voor intermediairs en het luikje DAF voor intermediairs.

Geplande uitval van het digitaal aanvraagformulier werd systematisch vermeld op de website.

Bezoekersnamiddagen

Leerlingen, studenten en ouders kunnen meer informatie krijgen tijdens de bezoekdagen bij de provinciale meldpunten, op maandag- en woensdagnamiddag van 13u30 tot 16u30.

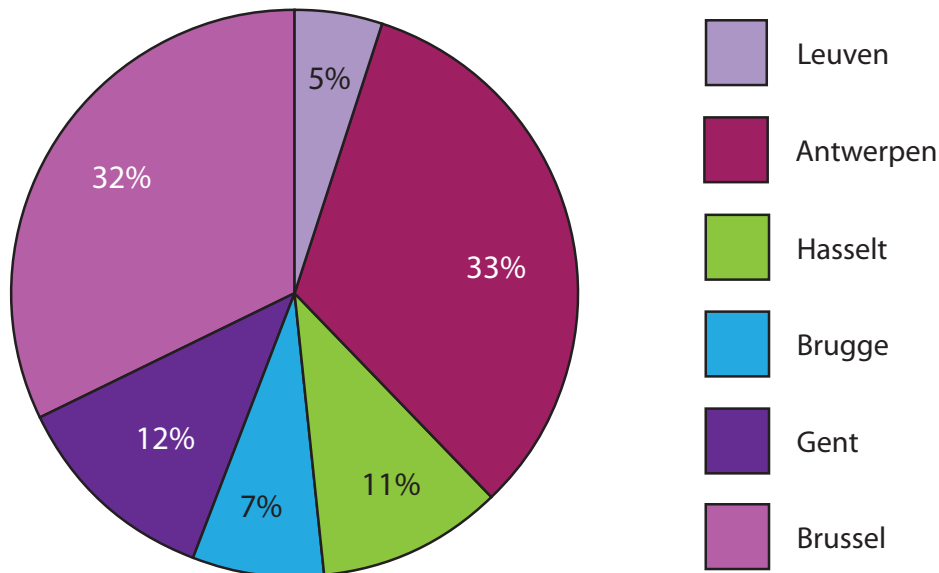
In de periode januari 2010 tot en met juli 2010: 7551 bezoekers per dag

In de periode augustus 2011 tot en met december 2011: 9312 bezoekers per dag

De meeste bezoekers komen vooral langs in de provinciale dienst Antwerpen en in Brussel.

Met man en macht wordt er moeite gedaan om de bezoekers te woord te staan. Er worden zoals vermeld in de beheersovereenkomst 5 VTE's ingezet.

Verdeling aantal bezoekers per provincie jaar 2011



Zitdagen in OCMW's

Tijdens het tweede aanvangsjaar van het project digitaal aanvragen door intermediaire partners werden er informatiesessies voor de nieuwe partners voorzien. Deze vormingen vonden plaats in provinciale cellen en voor de provincie Vlaams Brabant in Brussel.

3.2 AHOVOS WERKT MEE AAN HET BELEID ROND TAALPROMOTIE EN DE HUIZEN VAN HET NEDERLANDS

3.2.1 Voorbereiden en realiseren van de structurele verankering van het taalpromotiebeleid binnen de Huizen van het Nederlands

In mei 2011 werd door de beleidsvoorbereiding (Afdeling Instellingen en Leerlingen Secundair onderwijs en Volwassenenonderwijs, kortweg ILSVO) een concept voorgesteld en uitgewerkt voor een nieuwe organisatiestructuur, die in principe vanaf september 2013 de huidige Huizen van het Nederlands en consortia volwassenenonderwijs zal vervangen. De afdeling volwassenenonderwijs van

AHOVOS is van meet af aan nauw bij deze reorganisatie betrokken, o.a. via actieve deelname aan de werkgroepen.

De projecten taalpromotiebeleid die in 2010 door de Huizen van het Nederlands werden opgestart, werden in de loop van 2011 gefinaliseerd. De Afdeling Volwassenenonderwijs verzorgde de financiering van de projecten en hielp met de evaluatie ervan. Omwille van de positieve resultaten werden eind 2011 een aantal vervolprojecten uitgeschreven.

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

Een nieuw financieringsmodel voor de Huizen van het Nederlands 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 Huizen van het Nederlands, 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 voor het jaar 2012 wordt normaaliter op basis van dit tijdelijk model in 2012 toegekend.

3.2.3 Meewerken aan het beleidsproject 'stimuleren van Nederlands als 2^{de} taal'

In 2011 werkte AHOVOS actief mee aan de realisatie van een kwalitatief en behoeftedekkend aanbod Nederlands als tweede taal.

De opleidingen Nederlands als tweede taal van het volwassenenonderwijs kenden de afgelopen jaren capaciteitsproblemen, dit resulteerde in wachtlijsten voor cursisten. Sinds 2010 organiseert de administratie regelmatige aanbodbevestigingen Nederlands tweede taal. In het schooljaar 2010-2011 werden drie bevestigingen georganiseerd. De resultaten ervan werden gebruikt om een aantal concrete maatregelen in te schrijven in het decreet betreffende het volwassenenonderwijs via Onderwijsdecreet XXI.

Tabel 12: overzicht resultaten aanbodbevragingen NT2, 2010-2011

Werkingsgebied sep 2010		Totaal aantal cursisten				In te vullen behoeften			
		Feb 2011	Mei 2011	Sep 2011	Sep 2010	Feb 2011	Mei 2011	Sep 2011	
CVO	Antwerpen (stad)	10.306	11.046	13.298	5.592	1.021	311	0	279
	Brussel	8.155	8.020	10.917	10.917	0	0	0	0
	Gent	2.437	2.948	3.799	3.301	0	124	0	0
	Limburg	1.185	2.875	925	2.026	0	5	0	0
	Oost-Vlaan- deren	2.249	2.743	2.691	2.641	53	1	0	0
	Antwerpen (provincie)	2.930	5.548	3.938	3.846	0	1	1	59
	Vlaams- Brabant	2.534	5.511	4.247	3.187	37	2	0	0
	West-vlaan- deren	2.546	3.478	3.291	3.514	1	8	0	4
	Totaal CVO	32.342	42.169	43.106	35.024	1.112	452	1	342
CBE	Totaal CBE	17.429	14.581	19.975	17.498	2.525	1.228	1.014	761

Om de situatie nog beter te monitoren, werd in oktober-november 2011 samen met de beleidsvoorbereiding een audit georganiseerd in een aantal CVO, CBE en Huizen van het Nederlands. De audit resulteerde in een auditrapport en een nota met aanbevelingen. Vanuit haar brugfunctie naar de centra streeft AHOVOS naar concrete en haalbare oplossingen voor het capaciteitsprobleem en gaat hierover regelmatig in overleg met de Huizen van het Nederlands.

3.3 AHOVOS WIL 5% PLANLASTVERMINDERING REALISEREN VOOR DE SECTOR HOGER ONDERWIJS

In de beheersovereenkomst heeft AHOVOS zich geëngageerd om een planlastvermindering van 5% te realiseren voor de sector hoger onderwijs. In 2011 werden de eerste stappen genomen en hebben VLIR en VLHORA, op vraag van de minister van onderwijs, hun voorstellen tot vermindering van de planlast geformuleerd. AHOVOS leverde hierbij een insteek voor de reactie van de minister. De verdere uitwerking van de voorstellen zal vanaf 2012 plaats vinden.

Naast deze voorstellen vanuit VLIR en VLHORA wordt er binnen het ministerie van Onderwijs en Vorming ook een rolling document bijgehouden met voorstellen tot planlastvermindering. Voor AHOVOS zijn er in 2011 op dat vlak enkele realisaties te vermelden: de rationalisatie bij het beheer van de financiële stromen over de beleidsdomeinen Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI) en Onderwijs & Vorming (O&V) en de ontwikkeling van een portaal-site waarop instellingen hoger onderwijs

rapporten kunnen consulteren. Ook het automatiseren van de heroriëntaties in de Databank Hoger Onderwijs (hierover meer onder hoofdstuk 4), zorgt voor planlastvermindering bij de hogescholen en universiteiten.

3.3.1 Rationalisatie van de financiële stromen

Vanaf het begrotingsjaar 2012 werd een rationalisatie doorgevoerd met betrekking tot het beheer van de financiële stromen over de beleidsdomeinen EWI en O&V. De financieringskanalen die tot doel hebben de primaire capaciteit inzake wetenschappelijk onderzoek en dienstverlening bij de instellingen uit te bouwen werden geconcentreerd bij O&V, meer bepaald bij AHOVOS. Het gaat hierbij om de middelen voor Praktijkgericht Wetenschappelijk Onderzoek aan de hogescholen en de academiseringsmiddelen. Daar tegenover staat dat alle "excellentie bevorderende" financieringskanalen beleids- en beheersmatig onder de verantwoordelijkheid van EWI vallen. Dit betekent dat het Bijzonder Onderzoeksfonds vanaf nu onder de bevoegdheid van een ander beleidsdomein valt.

3.3.2 Portalsite Datawarehouse

Sinds medio oktober 2011 is er voor de hogescholen en universiteiten een portaal beschikbaar waarop ze wekelijkse rapporten kunnen consulteren met betrekking tot de data die ze doorstuurden naar de Databank Hoger Onderwijs. Op een geaggregeerd niveau vinden ze daar ook data over langere periodes en meer instellingen terug. Dit laat hen toe om de kwaliteit en de opvolging van hun eigen processen beter te organiseren.

In het verleden werden deze documenten slechts in bepaalde periodes wekelijks via mail ter beschikking gesteld, waardoor dit proces minder flexibel kon verlopen en meer opvolging vroeg aan de kant van zowel de overheid als de instellingen. In de nabije toekomst wordt ook verder onderzocht hoe de rapporten performanter kunnen gemaakt worden en hoe de laatste stap van de huidige validatieprocedure ook via dit portaal ondersteund kan worden, door middel van de elektronische handtekening. Meer over het Datawarehouse in hoofdstuk 4.

HOOFDSTUK 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. Dit 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 Verfijnen Databank Hoger Onderwijs

In 2011 zijn verschillende acties ondernomen om DHO te verbeteren, te vereenvoudigen, performanter te maken en verder als authentieke bron te positioneren. Enerzijds werden er een aantal projecten gerealiseerd, anderzijds werden ook een aantal essentiële onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd.

Projecten

- Om de **performantie te verhogen** is er een aanpassing gebeurd aan de DHO-webservices zodat deze per instelling geparametriseerd kunnen worden. Op deze manier kunnen instellingen die in batch gegevens registreren (i.p.v. in real time) een lagere prioriteit krijgen waardoor de belasting van de mainframe, die ook door de werkstations personeel gebruikt wordt, onder controle kan gehouden worden. In de loop van 2011 deden zich dan ook geen ernstige incidenten op dit vlak meer voor.
- In 2011 ging de **Leer- en ervaringsbewijzendatabank (LED)** in productie. Zowel de diploma's die geregistreerd worden met de diplomaweb-service, als de volledig beschikbare historiek van diploma's in DHO (zo'n 600.000 diploma's vanaf 1999-2000) werden in de LED opgeladen. Begin 2012 was DHO de eerste partij die al haar diploma's opgeladen had.
- Van bij de start van DHO bleek de voorziene implementatie van het heroriënteren van generatiestudenten overeenkomstig het financieringsdecreet zeer moeilijk te liggen bij de instellingen. Het was moeilijk voor de instellingen om zelf volledig en correct heroriëntaties te registreren. De datakwaliteit was mede hierdoor niet optimaal. Er werd daarom besloten de **heroriëntaties in DHO te automatiseren**. Vanaf eind 2011 verlopen deze heroriëntaties in DHO geautomatiseerd. Dit is een aanzienlijke vereenvoudiging voor de instellingen. Daarnaast werden op

basis van de beschikbare data zowel voor academiejaar 2011-2012 als 2010-2011 ook alle heroriëntaties herbepaald. Dit is zowel in het voordeel van de instelling (financiering) als de student (leerkrediet).

- Eén van de aanbevelingen uit het eerste luik van de evaluatie van het flexibiliseringsdecreet was een betere afstemming tussen DHO en HOR (het Hoger Onderwijsregister). Omdat bij dit proces wel meer partijen betrokken zijn dan enkel DHO en HOR werd in 2011 in samenwerking met de afdeling ICT een **procesanalyse** rond het beheren van opleidingsgegevens uitgewerkt. Essentieel daarbij was dat alle processen die ingrijpen in de 'levenscyclus' van een opleiding hoger onderwijs, gaande van de Toets Nieuwe Opleiding, tot de wijziging van benamingen van opleidingen, in kaart werden gebracht. Dit is veel ruimer dan puur het uitwisselen van gegevens tussen de twee toepassingen DHO en het Hoger Onderwijsregister. Deze procesanalyse kan de verdere basis zijn voor afstemming tussen alle betrokken partijen.
- Er werd een insteek gedaan om de databehoeften m.b.t. uitgaande mobiliteit van studenten in een projectaanpak te gieten in het kader van het uitwerken van het **actieplan mobiliteit**.

Onderhoud

- De DHO-certificaten, die het proces van registraties via webservices beveiligen, werden na 3 jaar vernieuwd.
- Het opladen van de beursstudenten in DHO werd verder geautomatiseerd waardoor vanaf begin 2012 de gegevens van beursstudenten, beschikbaar bij de afdeling Studietoelagen, frequenter geladen worden in DHO. Voorheen gebeurde dit slechts één keer per jaar, lang na afloop van het academiejaar.
- De uitwisseling van gegevens met de kinderbijslagfondsen werd verder geoptimaliseerd. Inschrijvingsattesten worden elektronisch bij de kinderbijslagfondsen afgeleverd. Studenten waarvoor dit niet mogelijk is, krijgen voortaan een boodschap op het studentenportaal. Tegelijk werd voor beheerders een meekijkfunctie op het studentenportaal voorzien. Ook aan de integratieproblemen op niveau van de KSZ werd gesleuteld, met het oog op een nog grotere matching.
- De raadpleegwebservices voor de instellingen om zowel inschrijvings- als leerkredietgegevens te raadplegen, werden verfijnd, zodat deze beter aansluiten bij de processen van de instellingen.

4.1.2 Ontwikkeling en implementatie Datawarehouse Hoger Onderwijs

Bij de uitbouw van het Datawarehouse Hoger Onderwijs wordt gewerkt in verschillende fases. Fase 0 van het project, dat voorziet in de monitoring van het registratiegedrag van de instellingen, werd al in 2010 gerealiseerd. In 2011 werd verder gewerkt aan fase 1 (beleidsrapportering over één academiejaar) en fase 2 (beleidsrapportering over meerdere academiejaren). Fase 1 werd in de loop van 2011 volledig gerealiseerd. Wekelijks worden nu de gegevens uit DHO geladen in het Datawarehouse. Voor fase 2 werd de behoefteanalyse in 2011 afgerond. De bronanalyse werd opgestart in oktober 2011.

Door het wekelijks laden van alle gegevens uit DHO in het Datawarehouse is de afdeling Hoger Onderwijs in staat om week na week de tijdigheid, correctheid en volledigheid van de registraties in

DHO op te volgen. Tijdens deze wekelijkse monitoring worden 6 soorten registraties opgevolgd, nl. inschrijvingen voor opleidingen, inschrijvingen voor opleidingsonderdelen, heroriëntering, resultaten, diploma's en diplomabonus. De verschillende soorten registraties worden niet het ganse academiejaar even intensief gemonitord. Zo worden gegevens m.b.t. inschrijvingen voor opleidingen en opleidingsonderdelen bv. 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. Onderstaande tabel geeft een idee van het aantal registraties per soort gedurende een academiejaar.

Tabel 12: aantal registraties in DHO per soort

Academiejaar 2010-2011	
Aantal inschrijvingen voor opleidingen	262.206
Aantal opleidingsonderdelen	2.605.756
Aantal geheroriënteerde studenten	2.467
Aantal geregistreerde resultaten	2.291.434
Aantal geregistreerde diploma's	58.198

Naast de interne monitoring is het van belang dat de DHO-gegevens door de instellingen gevalideerd worden, als bevestiging dat de registraties volgens de instelling correct en volledig zijn. Dit vormt de basis voor een correcte financieringsberekening. In dit proces van validatie is het Datawarehouse Hoger Onderwijs van groot belang. Eind 2011 werd een portaalsite voor het Datawarehouse ontwikkeld waarop instellingen wekelijks de basisgegevens, validatierapporten en enkele monitoringrapporten kunnen terugvinden. De instelling monitort, vergelijkt, controleert en corrigeert haar registraties op basis van de wekelijkse validatierapporten die zij op de portaalsite terugvindt. Op het ogenblik dat de instelling oordeelt dat haar registraties correct en volledig zijn, haalt ze de pdf-versie van alle validatierapporten van de portaalsite en bezorgt ze deze ondertekend terug aan AHOVOS. Hierop 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 van dergelijke vragen binnen van studenten, instellingen, onderzoekers of overheden.

4.2 VOLWASSENENONDERWIJS

4.2.1 Implementeren van een nieuw datamodel voor de sector volwassenenonderwijs

Het nieuw datamodel voor het volwassenenonderwijs werd DAVINCI gedoopt: Databank Volwassenenonderwijs Instellingen- en Cursisteninformatie. Vanaf de referentieperiode die start op 1 april 2013 zal alle communicatie over cursussen en cursisten tussen de centra en het ministerie via deze databank verlopen.

Doelstelling

Het DAVINCI-project moet resulteren in een nieuw ICT-systeem waarmee de gegevensuitwisselingen tussen de afdeling Volwassenenonderwijs en haar strategische partners uitgebreid en/of gefaciliteerd worden.

Het realiseren van DAVINCI moet concreet de volgende noden vervullen:

- Tijdiger en correcter gegevens uitwisselen met de CVO/CBE
- Meer en betere beleidsinformatie genereren
- Vereenvoudiging van de processen, zowel intern als extern
- Een centrale databank over het Volwassenenonderwijs, raadpleegbaar voor andere overheden.

Fasering

Om de ambitieuze doelstelling beheersbaar te houden werd het project in 4 fasen ingedeeld. De inhoud van de verschillende fase 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 feb 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/CVO (gecombineerd onderwijs, studiebewijzen, stages) en de koppeling leggen naar de Leer- en Ervaringsbewijzendatabank en het CliëntVolgSysteem (Mijn Loopbaan) van de VDAB.

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.

In 2011 werden al een groot aantal belangrijke stappen gezet in de realisatie van DAVINCI fase 1:

Logisch Datamodel: De functionele analyse van Fase 1 leverde in maart 2011 een eerste werkproduct op, het logisch datamodel, wat de vertaling is van de structuur van het Volwassenenonderwijs naar gegevenstabellen. Dit werkproduct werd de basis voor de detailanalyse van het gehele ICT-systeem DAVINCI.

Use Case-documenten: Op basis van het logisch datamodel werd er met een analysewerkgroep uitgetekend hoe de functionele basisvereisten van het nieuwe systeem er moesten uitzien. De bevindingen van de werkgroep werden op regelmatige basis voorgelegd aan de klankbordgroep (een representatieve afvaardiging van de stakeholders). Dit alles leidde in september tot de finale bekrachtiging van de use-case documenten van Fase 1, waarmee de functionele analyse van Fase 1 werd afgerond.

Technisch ontwerp: De werkproducten van de functionele analyse werden in de periode oktober-november omgezet naar technische bestanden, die vooral de te bouwen webservices beschrijven. Deze technische documenten zijn de leidraad op basis waarvan de softwareontwikkelaars van de CVO/CBE hun gegevens in DAVINCI zullen moeten krijgen. Het technisch ontwerp werd in november aan de softwareontwikkelaars bezorgd.

Bouw: In december werd vervolgens gestart met de bouw van het framework van DAVINCI

DAVINCI Fase 1 loopt conform de projectkalender die werd opgesteld om de deadline van 11/2012 te halen.

Budgettering

- De kosten voor de functionele en de technische analyse DAVINCI Fase 1 (399.995,46 €) werden vastgelegd op werkingsmiddelen van het AHOVOS
- De kosten voor de bouw van DAVINCI Fase 1 (404.656,38 €) werden vastgelegd op het Informaticaplan 2011 van Onderwijs en Vorming
- De kosten voor de analyse van DAVINCI Fase 2 zullen worden vastgelegd op middelen van het informaticaplan 2012 van Onderwijs en Vorming

De totale budgettaire totale kost voor DAVINCI bedraagt 4.135.000 EUR. Tot 2011 is er al 1.838.000 EUR vastgelegd. De middelen die nog noodzakelijk zijn voor de verderzetting van het project in 2012 en in 2013 bedragen 2.297.000 EUR

Machtigingsaanvragen

De gegevensuitwisselingen over DAVINCI bevatten persoonsgebonden gegevens. Daarom moeten de uitwisselingen gemachtigd worden door de bevoegde commissies in zake privacy. In 2011 werden de volgende machtigingsaanvragen opgesteld:

- Machtigingsaanvraag voor de uitwisseling van het Rijksregisternummer tussen de centra en DAVINCI
- Machtigingsaanvraag voor de uitwisseling van het INSZnummer tussen de centra en DAVINCI
- Machtigingsaanvraag voor de uitwisseling van de overige persoonsgebonden gegevens (los van het INSZ-nummer)

Een onderdeel van het verkrijgen van de machtigingen is het opstellen van een veiligheidsbeleid. In 2011 werd daartoe, op vraag van het Managementcomité van O&V, een werkgroep Informatieveiligheid opgericht, die wordt getrokken door de Veiligheidsconsulent van het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming en met delegatie van het Departement en de Agentschappen. Voor AHOVOS participeert de afdeling Volwassenenonderwijs in de werkgroep, om de impact op het project DAVINCI op te volgen.

De prioriteit van de werkgroep in 2011 was het uitdenken van een meerjaren-strategie om de onderwijsinstellingen in orde te krijgen met de vereisten die de privacy-commissies opleggen qua informatieveiligheid.

4.2.2 Afstemming datamodel volwassenenonderwijs op de Kruispuntbank Inburgering in functie van een optimalisatie van de dienstverlening voor cursisten NT2

In het kader van Fase 2 van DAVINCI werd medio 2011 gestart met de analyse van de uitwisselings-noden met de Kruispuntbank Inburgering (KBI). Om voldoende inbreng van de sector te garanderen, maakte de Afdeling Volwassenenonderwijs middelen vrij waarmee de Huizen van het Nederlands drie halftijdse medewerkers een jaar lang kunnen vrijstellen in functie van analyse, testing, opleiding, enz. Via een tweewekelijks overleg en continue informele contacten wordt de afstemming tussen de projecten KBI en DAVINCI gegarandeerd.

De nauwe samenwerking tussen Inburgering en de afdeling Volwassenenonderwijs qua analyse, heeft geleid tot enkele aanpassingen aan de functionele analyse DAVINCI Fase 1 en aan het technisch ontwerp. Bovendien werd er een extra, noodzakelijke gegevensstroom geïdentificeerd tussen de centra en de KBI.

Deze extra gegevensstroom valt buiten de gegevensuitwisselingen te realiseren door DAVINCI, maar wordt door het projectteam van DAVINCI mede ondersteund en opgevolgd naar technologisch concept en voortgang van de werkzaamheden.

DAVINCI Fase 2 loopt conform de projectkalender die werd opgesteld om de deadline van 02/2013 te halen

4.2.3 Verdere uitbouw van de website 'Wordwatjewil'

2011 stond voor Wordwatjewil vooral in het teken van de continuïteit: nl. de lopende gegevensuitwisselingen met VDAB, SoCiuS, Syntra, DKO, CEVORA en de CVO bestendigen. Verdere uitbouw van het systeem werd beperkt gehouden omwille van de prioriteit van het grote ICT-vernieuingsproject DAVINCI. Er werd wel een exportmodule gebouwd, waarmee het mogelijk wordt dat geïnteresseerde externe partijen afnemer worden van de opleidingsgegevens uit de databank.

4.3 STUDIETOELAGEN

Om de dienstverlening naar de burger te optimaliseren worden de digitale aanvraagformulieren prioritair t.o.v. de papieren aanvraagformulieren behandeld door de afdeling Studietoelagen. Digitale aanvraagformulieren (DAF) dienen binnen de 45 kalenderdagen behandeld te worden. De papieren aanvraagformulieren (PAF) worden indien mogelijk binnen de twee maanden behandeld.

Deze norm voor het digitale aanvraagformulier werd voor de eerste keer toegepast vanaf het aanvraagjaar 2011-2012. Enkel in oktober werd de norm niet gehaald, omdat het procentueel aandeel van de PAFs toen groter was dan dat van de DAFs en we dus hebben ingezet op de algemene tijdigheid (eerste indicator) van de dossierbehandeling. De oorzaak van de laattijdig behandelde dossiers van oktober is de algemene tijdige behandeling van dossiers september.

Het aantal DAFs is toegenomen sinds het schooljaar 2009-2010. Tijdens het schooljaar 2009-2010 bedroeg het aantal DAFs 18% van het totaal aantal aanvragen. Tijdens het schooljaar 2010-2011 steeg dit percentage tot 23%. In het schooljaar 2011-2012 werd reeds 28% DAFs behaald op het totaal aantal aanvragen.

HOOFDSTUK 5: AHOVOS WERKT AAN STRATEGISCHE PROJECTEN

5.1 AUTOMATISCHE TOEKENNING VAN SCHOOL- EN STUDIETOELAGEN

De doelstelling van de automatische toekenning is de afschaffing van het papieren en digitale aanvraagstelsel waarbij op basis van de raadpleging van authentieke bronnen, wordt overgegaan tot de automatische toekenning van school-en studietoelagen.

Tijdens de periode januari tot september 2011 werd de inhoudelijke analyse van de technische en regelgevende mogelijkheden gerealiseerd. Dit resulteerde in een conceptnota. Er werd een nota opgesteld over de budgettaire mogelijkheden in het kader van de Vlaamse Sociale Bescherming en deze werd bezorgd aan het kabinet op 4 maart 2011.

Tijdens de periode september tot december 2011 werd de conceptnota gevalideerd op beleidsniveau.

Op 4 en 19 juli 2011 werd overlegd met het kabinet over het concept van automatische toekenning. Op 5 september 2011 werden door de minister een aantal inhoudelijke doelstellingen en keuzes beslist. Inhoudelijke openstaande punten moeten nog afgetoetst worden op het kabinet en later besproken worden op de InterKabinettenWerkgroepen (IKW).

De functionele analyse voor de bouw van nieuwe applicaties (2010 t.e.m. media 2011) werd niet gerealiseerd door niet technische haalbaarheid van het project, o.a. interfaces en de beschikbaarheid van databanken.

Er werd een blauwdruk van het project automatische toekenning besteld bij HB. De blauwdruk werd opgeleverd op 21 december 2011. 75% van de huidige toepassing kan hergebruikt worden. De kost van het project wordt maximaal geraamd op 3,5 miljoen euro.

Op basis van deze bovenstaande elementen werd het Onderwijsdecreet XXII voorbereid in 2011 door het Departement Onderwijs in samenspraak met AHOVOS.

Het algemeen concept werd opgenomen in het Onderwijsdecreet XXII. Het betreft een wijziging van 18 artikelen.

Deze wijzigingen werden besproken op de InterKabinettenWerkgroepen (IKW) van 23 en 30 november 2011.

Begin 2012 zal advies gevraagd worden aan de Privacycommissie over het concept van automatische toekenning.

5.2 INTEGRATIE HOGER ONDERWIJS

Met de invoering van de bachelor-masterstructuur in het hoger onderwijs in Vlaanderen werd gekozen voor een binair opleidingsaanbod (professioneel vs. academisch onderwijs). De institutionele structuur volgde deze binaire indeling echter niet. Professionele opleidingen worden enkel aangeboden door de hogescholen, waar de academische opleidingen zowel door de universiteiten als door de hogescholen (in het kader van een associatie) aangeboden worden. Door de integratie van de academische hogeschoolopleidingen in de universiteiten vanaf academiejaar 2013-2014 wordt de binaire opleidingsstructuur ook vertaald naar de institutionele structuur. Professionele opleidingen worden dan aangeboden door de hogescholen, academische opleidingen zijn na de integratie enkel bij de universiteiten terug te vinden.

Om deze integratie voor te bereiden heeft AHOVOS in 2011 al intensief gewerkt rond organisatie, financiering en personeel, dit samen met het Departement O&V en op basis van zowel formele als informele contacten met de belanghebbenden.

Wat het financiële luik betreft is er, met de beslissing van de Vlaamse Regering van 15 juli 2010 als uitgangspunt, in bilateraal overleg samengewerkt met de instellingen en de associaties. Op 5 juli 2011 is er een principeakkoord bereikt met de verschillende associaties over het financiële kader van de integratie.

In het kader van het personeelsluik heeft AHOVOS in het voorjaar een verwerking gedaan van allerlei personeelsgegevens die opgevraagd werden bij de instellingen. Het uitgangspunt in het personeelsluik was het dubbel werkgeverschap. Dit alles is steeds overlegd met de instellingen en de associaties en in samenwerking met het Departement O&V uitgewerkt.

AHOVOS heeft in de verschillende projectgroepen die de integratie voorbereiden, actief geparticipeerd. Het financiële kader werd vanuit het agentschap ontwikkeld, in nauwe samenwerking met het Departement O&V. Doorheen het hele proces heeft AHOVOS steeds klaargestaan met de nodige simulaties en heeft zij voor de nodige inhoudelijke ondersteuning gezorgd door het systematisch beschikbaar maken van relevant cijfermateriaal (personeelsaantallen, anderstalige opleidingen, ...). Bijna dagelijks werden nieuwe simulaties gemaakt om de (financiële) impact van alle mogelijke opties die overwogen werden, goed te kunnen inschatten. Op basis van steeds andere datasets die uit het Datawarehouse gehaald werden, werd telkens opnieuw het financiële plaatje berekend. In het najaar heeft dit alles geleid tot een ontwerp van decreet, waarin ook een voorstel van een aangepaste taalregeling vervat zit.

HOOFDSTUK 6: PERSONEEL EN FINANCIËN VAN AHOVOS

6.1 PERSONEEL

Het personeelsplan van AHOVOS werd op 14 december 2011 aan de vakorganisatie overgemaakt en in een afzonderlijk EOC goedgekeurd op 24/1/2012. Dit personeelsplan voorziet in een personeelsformatie van 226 VTE.

Tabel 13: Personeelsaantallen

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

Om te voldoen aan de beslissing van de Vlaamse Regering om méér te doen met minder, moet het personeelsaantal van AHOVOS met 14 VTE dalen (=6%) ten opzichte van de meting op 30/6/2009. Dit wil zeggen dat het personeelsaantal eind 2014 : 226 VTE moet bedragen.

De fluctuatie in cijfers tussen de maand juni en de maand december is te wijten aan de tijdelijke aanstelling - van 24/8 t.e.m. 31/12 – 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 4-tal maanden ondersteund door extra werkkrachten. In de cijfers van 31/12/2011 zitten 11 intakers vervat.

6.2 BELEIDSKREDIETEN

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beleidskredieten (*) van het agentschap, zoals opgenomen in de algemene uitgavenbegroting van het begrotingsjaar 2010 en 2011

Tabel 14: beleidskredieten (*) (**) (***)

	2010 (**)	2011
Algemeen	1.338.000	1.444.000
Hoger Onderwijs	1.604.320.000	1.638.560.000
Volwassenen Onderwijs	328.917.000	352.525.000
Studietoelagen	135.100.000	160.588.000
Totaal	2.069.675.000	2.153.117.000

(*) inclusief variabele kredieten

(**) rekening houdend met de blokkeringen i.k.v. besparingsmaatregelen

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

6.3 APPARAATSKREDIETEN

6.3.1 Personeel

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 15: personeelskredieten

	2010	2011
Toegekend	8.477.094	10.375.518
Gerealiseerd	8.160.682	10.077.034

6.3.2 Werking

De werkingskosten van AHOVOS worden aangerekend op de algemene werkingskosten van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming. Het gaat hier over kosten die gerelateerd zijn aan het gebouw zoals energiekosten, gebouwenbeheer en beveiliging. Daarnaast zijn er een hele reeks werkingskosten die niet gerelateerd zijn aan het gebouw zoals catering, onkostenvergoedingen, telecom en data, kantoor materiaal, kopieerkosten, verzendingskosten, consultancy, vorming, erelonen en gerechtskosten, ... Het totaalbudget wordt beheerd door de Management Ondersteunende Diensten. Hierover wordt gerapporteerd aan het Managementcomité van het beleidsdomein en het COVA van AHOVOS.

HOOFDSTUK 7: INTERNE WERKING VAN AHOVOS

7.1 ORGANISATIEBEHEERSING

In 2011 werkte AHOVOS aan de aanbevelingen die IAVA formuleerde naar aanleiding van de interne audit uitgevoerd in 2010.

Zo werd er gewerkt aan:

- Het uitwerken van een nieuwe missie en visie voor het agentschap in samenwerking met AgO-Möbius
- Het verder verfijnen van de procesanalyse
- Het opmaken van een belanghebbendenmatrix op het niveau van het agentschap
- Het uitwerken van een integriteitsbeleid waarbij de afdeling Studietoelagen fungeerde als pilootproject
- Een communicatieplan voor het agentschap.

In het kader van de opvolging van de aanbevelingen n.a.v. de auditopdrachten door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie, werd door IAVA een rapport afgeleverd over de openstaande aanbevelingen met als uiterste streefdatum 31/12/2011. 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 DIVERSITEIT

Qua diversiteit vertoonde het personeelsbestand van AHOVOS in 2011 volgende kenmerken:

- het procentueel aandeel vrouwelijke werknemers bedroeg 66,53%
- het procentueel aandeel werknemers van allochtone afkomst bedroeg 3,31%
- het procentueel aandeel werknemers met een arbeidshandicap bedroeg 2,48%
- het procentueel aandeel ervaren werknemers (>45j.) bedroeg 48,76%

7.3 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 alleen. Het is een andere manier van werken die gebaseerd is op drie basisprincipes: het delen van werkplekken, het delen van informatie 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 van de werkplekken en de ICT-infrastructuur, verder gaan op de ingeslagen weg van de digitale werking en het stimuleren van een open cultuur.

In 2011 werd de overstap naar Anders Werken voorbereid door het uitwerken van een afsprakenkader rond telewerken. In de loop van 2012 zal aanvullend aan het afsprakenkader een prestatievolgsysteem uitgewerkt worden zodat in het najaar van 2012 gestart kan worden met telewerk.

Eind 2011 werd daarnaast een werkgroep opgestart die zich buigt over de digitalisering die nodig is om anders te gaan werken. De aanpassing van de kantooromgeving, die gepland is voor 2013, wordt eveneens voorbereid in een organisatiebrede werkgroep. Een organisatie die op een duurzame manier 'anders' wil gaan werken doet er goed immers goed aan om dit te zien als een veranderingstraject dat best projectmatig aangepakt wordt en waarbij de nodige ondersteuning vereist is van ICT, HRM, communicatie en facilitymanagement.

Vlaamse overheid



Samenstelling

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

Verantwoordelijk uitgever

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

lay-out

Departement Diensten voor het
Algemeen Regeringsbeleid
Communicatie
Patricia Vandichel

Foto's

Voorkant cover: www.flickr.com: autogereedschap/Serge de Beer,
labo/Pieter Baert, twee vrouwen/Christophe Connell, woorden/Marie-II
www.morguefile.com: student
Achterkant cover: www.flickr.com:
Make-up/Vancouver Film School, vrouwelijke mechanicien/Matthew Burpee
fotoestel/Gene Wilbum
www.seniorennet.be: aula en bellen/Pascal Vinycke

Depotnummer

D/2012/3241/139

Uitgave

Juni 2012



