



ACTIVITEITENVERSLAG **AHOVOS**

Werkingsjaar 2010

duim voer
dook doet
deeg toet



Agentschap voor Hoger Onderwijs,
Volwassenenonderwijs en Studietoelagen

Vlaamse overheid



VOORWOORD

Dit is het vierde activiteitenverslag van het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen. Dit verslag bevat twee soorten van informatie: gegevens over de werking van het agentschap en gegevens over het uitgevoerde beleid. De informatie betreft het werkingsjaar 2010, waar nodig gelinkt aan voorgaande jaren.

2010 was het laatste jaar van de beheersovereenkomst van AHOVOS. Vanaf het begin van het jaar werd gewerkt aan de opmaak van een nieuwe beheersovereenkomst voor de jaren 2011 tot en met 2015. De nieuwe beheersovereenkomst bouwt verder op de ervaringen van de eerste beheersovereenkomst waarbij hier en daar doelstellingen werden toegevoegd of verfijnd. Meer info over de nieuwe beheersovereenkomst zal terug te vinden zijn in het volgende activiteitenverslag.

Voor de publicatie van dit verslag wordt in eerste instantie gekozen voor de elektronische publicatie op de website van onderwijs.vlaanderen.be, daarnaast is er ook een beperkte papieren oplage beschikbaar voor de belanghebbenden van het agentschap.

Luc Jansegers

Administrateur-generaal

INHOUD

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

Hoofdstuk I: Algemene situering van het agentschap

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: Dienstverlening van het agentschap

2.1 DIENSTVERLENING AAN HET PERSONEEL VAN DE HOGESCHOLEN	12
2.1.1 Inleiding	12
2.1.2 Personeelsaantallen	13
2.1.3 Leeftijdsverdeling	16
2.1.4 Aantal betalingen	23
2.2 DIENSTVERLENING AAN HET PERSONEEL VAN HET VOLWASSENENONDERWIJS	24
2.2.1 Personeelsaantallen	25
2.2.2 Leeftijdsverdeling	28
2.2.3 Het elektronisch personeelsdossier in de Centra voor Volwassenenonderwijs	34
2.3 DIENSTVERLENING AAN DE PERSONEELSLEDEN VAN DE CENTRA VOOR BASESEDUCATIE	37
2.3.1 Aantal personeelsleden	37
2.3.2 Verdeling man/vrouw	38
2.3.3 Verdeling per leeftijdscategorie	39
2.3.4 Het personeelsdossier in de basiseducatie	40

2.4	DIENSTVERLENING AAN DE INSTELLINGEN UIT HET HOGER ONDERWIJS	41
2.4.1	De controle van het financiële evenwicht van de instellingen hoger onderwijs op basis van de begrotings- en jaarrekeninganalyses.	45
2.5	DIENSTVERLENING AAN DE INSTELLINGEN UIT HET VOLWASSENENONDERWIJS	46
2.5.1	Statistische gegevens CVO	46
2.5.2	De onderwijsbevoegdheid van de CVO's	48
2.5.3	Statistische gegevens CBE	51
2.5.4	De financiering van de Centra Volwassenenonderwijs	54
2.5.5	Verificatie van cursistengegevens CVO en CBE	55
2.5.6	Toekenning van middelen aan de CVO's	57
2.5.7	Toekenning van middelen aan de CBE's	61
2.5.8	Toekenning van middelen aan de consortia volwassenenonderwijs	63
2.5.9	Toekenning van middelen aan de ondersteuning-structuur van het volwassenenonderwijs	66
2.5.10	Toekennen van middelen aan de Huizen van het Nederlands	68
2.6	DIENSTVERLENING AAN DE CURSISTEN UIT HET VOLWASSENENONDERWIJS	70
2.6.1	Toekenning van premies aan cursisten	70
2.6.2	Word wat je wil	71
2.7	HET TOEKENNEN VAN SCHOOL- EN STUDIETOELAGEN	73
2.7.1	De behandeling van de aanvragen voor school- en studietoelagen	73
2.7.2	De betaling van de school- en studietoelagen	86
2.7.4	Ondersteunende takenpakketten	92
2.7.5	De applicatie	92
2.7.6	Interne Communicatie	93
2.8	MEEWERKEN AAN DE REALISATIE VAN HET BELEID	93
2.8.1	Nieuwe beleidsopties	93
2.9	VERTALING VAN HET BESTAANDE EN NIEUWE BELEID NAAR DE KLANTEN TOE.	98
2.9.1	Communicatie naar de sector hoger onderwijs	98
2.9.2	Communicatie naar de sector van het volwassenenonderwijs	100

2.9.3	Huizen van het Nederlands	101
2.9.4	Het verstrekken van informatie over school- en studietoelagen	103
2.10	HET AGENTSCHAP FORMULEERT VANUIT HAAR EXPERTISE VAN DE BELEIDSUITVOERING EN HET BETROKKEN BELEIDSVELD RELEVANTE VOORSTELLEN AAN HET BELEID.	107
2.10.1	Haalbaarheidstoetsen	107
2.10.2	Huizen van het Nederlands	108
2.11	OPTIMALISERING VAN DE DIENSTVERLENING	109
2.11.1	Nieuwe Datamodel Volwassenenonderwijs	109
2.11.2	Uitbouw en aanpassing databank Hoger Onderwijs (max. 2 miljoen EUR)	111
2.11.3	Studietoelagen	111
2.11.4	Aanpassingen van het weddensysteem	113
2.11.6	Datawarehouses	115
2.12	KLACHTENMANAGEMENT	116
2.12.1	Afdeling Hoger Onderwijs	116
2.12.2	Afdeling Volwassenenonderwijs	117
2.12.3	Afdeling Studietoelagen	118

Hoofdstuk 3: Management en organisatie

3.1	PERSONEEL VAN HET AGENTSCHAP	121
3.1.1	Leeftijd	122
3.1.2	Diversiteit	122
3.2	ORGANISATIEBEHEERSING EN INTERNE CONTROLE	125
3.3	ANDERS WERKEN	127

HOOFDSTUK I: ALGEMENE SITUERING VAN HET AGENTSCHAP

1.1 SAMENSTELLING VAN HET AGENTSCHAP

Het agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (kortweg AHOVOS) verzorgt al vijf jaar 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.

Het agentschap heeft als missie om als eerste en betrouwbare partner tussen beleid, instellingen, personeelsleden en deelnemers, een kwalitatief verantwoord en betaalbaar onderwijs voor iedereen waar te maken. Samen met de partners wil AHOVOS 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 ondersteuning van de commissarissen van de Vlaamse Regering die bevoegd zijn voor de universiteiten en de hogescholen, situeert zich administratief ook binnen deze afdeling.

De afdeling beschikt over 23,3 % van de personeelsleden van het agentschap (inclusief ondersteuning van de commissarissen van de Vlaamse Regering) en beheert 1.625.446.000 EUR beleidskredieten¹.

Binnen de personeelsformatie van de afdeling Hoger Onderwijs zitten ook de medewerkers van de 7 regeringscommissarissen voor het hoger onderwijs, vervat. De medewerkers van de regeringscommissarissen vormen 11% van de personeelsformatie van AHOVOS. De afdeling Hoger Onderwijs zonder deze medewerkers representeert 12,2% van de personeelsformatie van AHOVOS.

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 werkingsmiddelen 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 beschikt over 21,6 % van de personeelsleden van het agentschap en beheert 335.186.000 EUR beleidskredieten².

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

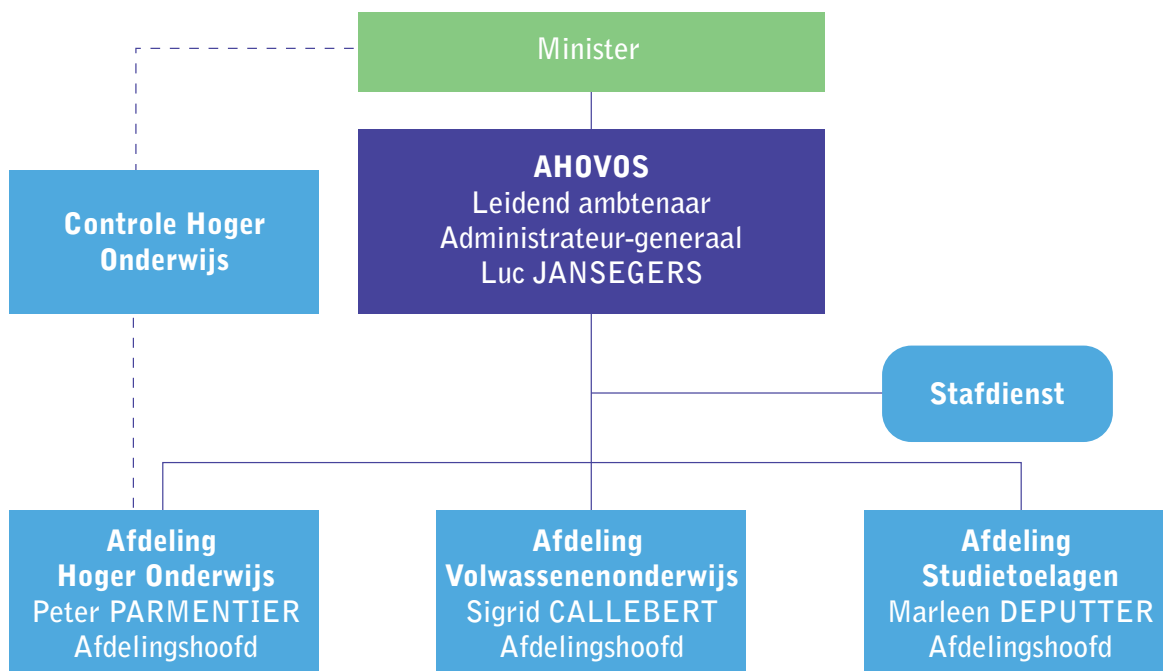
1 Budget 2011, initiële begroting 2011.

2 Budget 2011, initiële begroting 2011.

opvolging/toekenning van de dossiers met betrekking tot studentenvoorzieningen wordt ook door deze entiteit behartigd.

De afdeling beschikt over 53,9 % van de personeelsleden van het agentschap en beheert 141.519.000 EUR beleidskredieten³.

Organogram



Het bovenstaande organogram geeft de situatie weer vanaf 15 januari 2011. Voor deze datum was Wim Leybaert afdelingshoofd van de afdeling Hoger Onderwijs.

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 voorbereidingen voor deze beheersovereenkomst zijn begonnen tijdens de eerste maanden van 2010 tijdens opmaak van het ondernemingsplan voor 2010. In de loop van juli 2010 werd de ontwerp-versie overgemaakt aan het kabinet van minister Smet en aan de secretaris-generaal van het departement. In de loop van oktober 2010 werd de beheersovereenkomst onderhandeld met minister Smet en in januari 2011 met het kabinet van minister Bourgeois.

³ Budget 2011, initiële begroting 2011.

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.

In de volgende hoofdstukken is te lezen hoe het agentschap in 2010 de doelstellingen uit de beheersovereenkomst 2008-2010 heeft gerealiseerd.

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 strategische en operationele aangelegenheden zoals bijvoorbeeld de ICT-organisatie, de apparaatkredieten en het facilitair management binnen het H. Consciencegebouw.

Op drie-wekelijkse 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 eens met het beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE) en eens 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	4 maal per jaar

HOOFDSTUK 2: DIENSTVERLENING VAN HET AGENTSCHAP

2.1 DIENSTVERLENING AAN HET PERSONEEL VAN DE HOGESCHOLEN

2.1.1 Inleiding

De afdeling Hoger Onderwijs staat in 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 cel personeel vragen) en de leden van het administratief en technisch personeel, voor zover zij ten laste van de werkingsuitkeringen van de hogeschool worden bezoldigd.

De cel personeel heeft twee grote dienstverleningspakketten:

- Betalen van de personeelsleden van de hogescholen
- Nazicht en opvolging van personeelsdossiers

Om de betalingen van het hogescholenpersoneel zo correct en tijdig mogelijk te laten verlopen, werden alle hogescholen toegewezen aan de medewerkers van de cel personeel die vervolgens verantwoordelijk zijn voor het betalen en beheren van de personeelsdossiers van de hun toegewezen sector. Bij de verdeling wordt rekening gehouden met het aantal dossiers per hogeschool, met de grootte van opdracht van de medewerkers evenals met hun verworven ervaring en deskundigheid, en indien mogelijk ook met de associaties. Voor deze aanpak wordt geopteerd omwille van de transparantie, zowel naar de hogescholen toe als voor de interne werking binnen de cel personeel.

Het beheer van een sector behelst niet alleen het opvolgen en coderen van de diverse betalingsopdrachten, maar ook het verrichten van een waaier aan diensten in het kader van de betalingen. Deze taken brengen tevens een grondig nazicht van de dossiers met zich mee: het berekenen van de sociale anciënniteit, het opvragen en bijhouden van het ziekteverlof, het opmaken en doorsturen van de pensioendossiers, de briefwisseling met diverse instanties in het kader van deze taken, de communicatie met de hogescholen en het beantwoorden van diverse vragen (via telefoon, via e-mail, via gewone post).

Naast de betalingen vormt het nazicht van de dossiers een zeer belangrijk item dat direct verbonden is aan het goed beheer van een sector. Dit houdt o.a. in: opmaken van loopbaanfiches, ondersteuning bij het berekenen van het ziekteverlof, afhandeling van TBS dossiers (terbeschikkingstellingen voorafgaand aan het rustpensioen), opmaak van pensioendossiers, ...

2.1.2 Personeelsaantallen

Het totaal aantal personeelsleden voor het geheel van de Vlaamse hogescholen telde in januari 2008 9.561 voltijdse eenheden (FTE) of 11.936 personeelsleden. In januari 2009 waren dit 9.838 FTE of 12.460 personeelsleden en in januari 2010 ging het om 10.041 FTE of 12.730 personeelsleden. Er is de afgelopen jaren dus een duidelijke stijgende trend waarneembaar van het totaal aantal personeelsleden.

Dit zijn alle personeelsleden die ten laste zijn van de werkingsenveloppe van de hogescholen, inclusief alle vervangingen en de personeelsleden die rechtstreeks betaald worden door AHOVOS dus ook inclusief de personeelsleden met een TBS+ of een bonus. De hogescholen kunnen ook contractueel buiten de personeelsformatie personeelsleden tewerkstellen. Deze personeelsleden worden door de hogescholen betaald ten laste van de eigen middelen. Deze personeelsleden zijn niet opgenomen in deze cijfers.

De onderstaande cijfers tonen ook aan of de personeelsleden benoemd zijn of niet. In januari 2008 was ongeveer 62% van het personeel benoemd. In januari 2009 en januari 2010 was er 61% benoemd. Dit zijn minimale verschillen. Wanneer we de vergelijking maken met januari 2000 merken we dat het benoemingspercentage toen 69% was. Op basis hiervan kunnen we concluderen dat wanneer we de aaneensluitende jaren vergelijken er slechts een minimale daling merkbaar is. Wanneer we echter kijken over een langere periode constateren we een duidelijke daling.

De opdeling in geslacht toont aan dat er de voorbije jaren steeds meer vrouwen dan mannen tewerkgesteld zijn geweest. In januari 2008 bedroeg het percentage vrouwen 52% en in januari 2009 en 2010 53%. Ook hier gaat het om een minimaal verschil doorheen de jaren. Januari 2000 toont echter het omgekeerde, er waren meer mannen tewerkgesteld dan vrouwen. Het percentage vrouwen bedroeg in januari 2000 47%. We kunnen dus stellen dat er sprake is van een vervrouwelijking.

Aantal budgettaire fulltime-equivalenten:

	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
januari 2000	3.417	2.791	6.208	1.293	1.447	2.740	4.710	4.238	8.948
januari 2008	2.959	3.013	5.972	1.572	2.017	3.589	4.531	5.030	9.561
januari 2009	2.913	3.097	6.010	1.710	2.118	3.828	4.623	5.215	9.838
januari 2010	2.928	3.175	6.103	1.725	2.213	3.938	4.653	5.388	10.041

Aantal personen:

	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
januari 2000	3.593	3.217	6.810	1.849	1.552	3.401	5.442	4.769	10.211
januari 2008	3.232	3.617	6.849	2.448	2.639	5.087	5.680	6.256	11.936
januari 2009	3.193	3.725	6.918	2.689	2.853	5.542	5.882	6.578	12.460
januari 2010	3.206	3.825	7.031	2.716	2.983	5.699	5.922	6.808	12.730

De bovenvernoemde personeelsleden kunnen opgesplitst worden in twee groepen: enerzijds het onderwijzend personeel en anderzijds de andere personeelscategorieën zoals het administratief personeel, het meester-, vak- en dienstpersoneel. De cijfers voor beide groepen worden hieronder weergegeven.

A. Onderwijzend personeel

De groep van het onderwijzend personeel is de grootste groep. In 2010 gaat het hier om ongeveer 79% van alle personeelsleden. De recente jaren ervoor ging het om 80%. In 2000 was dit nog 84%. Over de jaren heen is er dus een lichte daling merkbaar in het percentage van onderwijzende personeelsleden.

Het benoemingspercentage bedraagt 60% voor januari 2010 en 2009. In januari 2008 was dit 61% en in januari 2000 was dit 70%. Dit komt ongeveer overeen met het benoemingspercentage voor alle personeelsleden, betaald door AHOVOS. We kunnen hier dus dezelfde conclusie trekken als voor alle personeelsleden, betaald door AHOVOS: wanneer we de aaneensluitende jaren vergelijken is er slechts een minimale daling merkbaar en wanneer we kijken over een langere periode constateren we een duidelijke daling.

De verdeling mannen – vrouwen is voor deze groep ongeveer gelijk (50% mannen in 2010 en 51% mannen in 2009 en 2008). In 2000 was dit percentage mannen nog 58%. De vervrouwelijking (zoals hierboven aangehaald) is ook in deze groep zichtbaar.

Aantal budgettaire fulltime-equivalenten

	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
januari 2000	3.110	2.131	5.241	1.129	1.146	2.275	4.239	3.277	7.516
januari 2008	2.522	2.174	4.696	1.356	1.585	2.941	3.878	3.759	7.637
januari 2009	2.464	2.210	4.674	1.458	1.679	3.137	3.922	3.889	7.811
januari 2010	2.469	2.280	4.749	1.449	1.710	3.159	3.918	3.990	7.908

Aantal personen

	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
januari 2000	3.278	2.445	5.723	1.700	1.290	2.990	4.978	3.735	8.713
januari 2008	2.775	2.620	5.395	2.214	2.136	4.350	4.989	4.756	9.745
januari 2009	2.722	2.679	5.401	2.414	2.328	4.742	5.136	5.007	10.143
januari 2010	2.722	2.755	5.477	2.425	2.382	4.807	5.147	5.137	10.284

B. Andere personeelscategorieën

De groep met de andere personeelscategorieën dat voornamelijk bestaat uit het administratief personeel en in mindere mate het meester-, vak- en dienstpersoneel, is de kleinere groep. In 2010 gaat het hier om ongeveer 21% van alle personeelsleden. De recente jaren ervoor ging het om ongeveer 20%. In 2000 was dit percentage nog 16%.

Het benoemingspercentage bedraagt 63% voor januari 2010. In januari 2008 en 2009 was dit 66% en in januari 2000 was dit 67%. Deze percentages zijn duidelijk hoger dan in de andere groep. We kunnen ook stellen dat er in 2010 een duidelijke daling (3%) is ten opzichte van de vorige jaren, terwijl het verschil tussen 2000 en 2008 minimaal is.

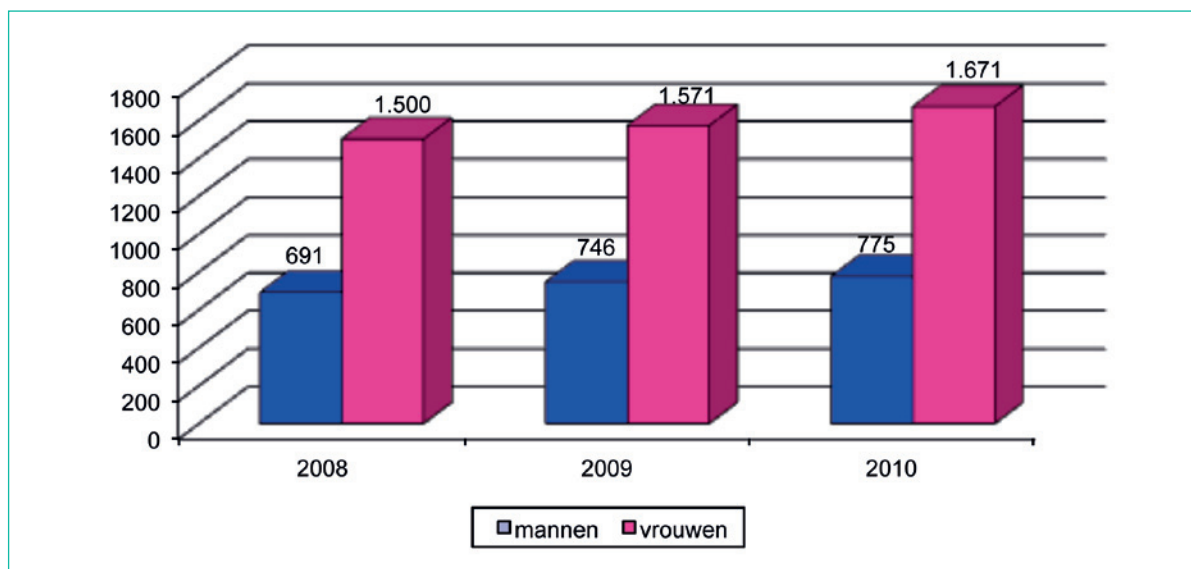
Opmerkelijk hierbij is dat de verdeling mannen – vrouwen niet gelijk verdeeld is. De verschillende jaren tonen aan dat er telkens meer vrouwen dan mannen tewerkgesteld zijn in deze personeelscategorieën. (32% mannen t.o.v. 68% vrouwen).

Aantal budgettaire fulltime-equivalenten

	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
januari 2000	307	660	967	164	301	465	471	961	1.432
januari 2008	437	839	1.276	216	432	648	653	1.271	1.924
januari 2009	449	887	1.336	252	439	691	701	1.326	2.027
januari 2010	459	895	1.354	276	503	779	735	1.398	2.133

Aantal personen

	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
januari 2000	315	772	1.087	149	262	411	464	1.034	1.498
januari 2008	457	997	1.454	234	503	737	691	1.500	2.191
januari 2009	471	1.046	1.517	275	525	800	746	1.571	2.317
januari 2010	484	1.070	1.554	291	601	892	775	1.671	2.446

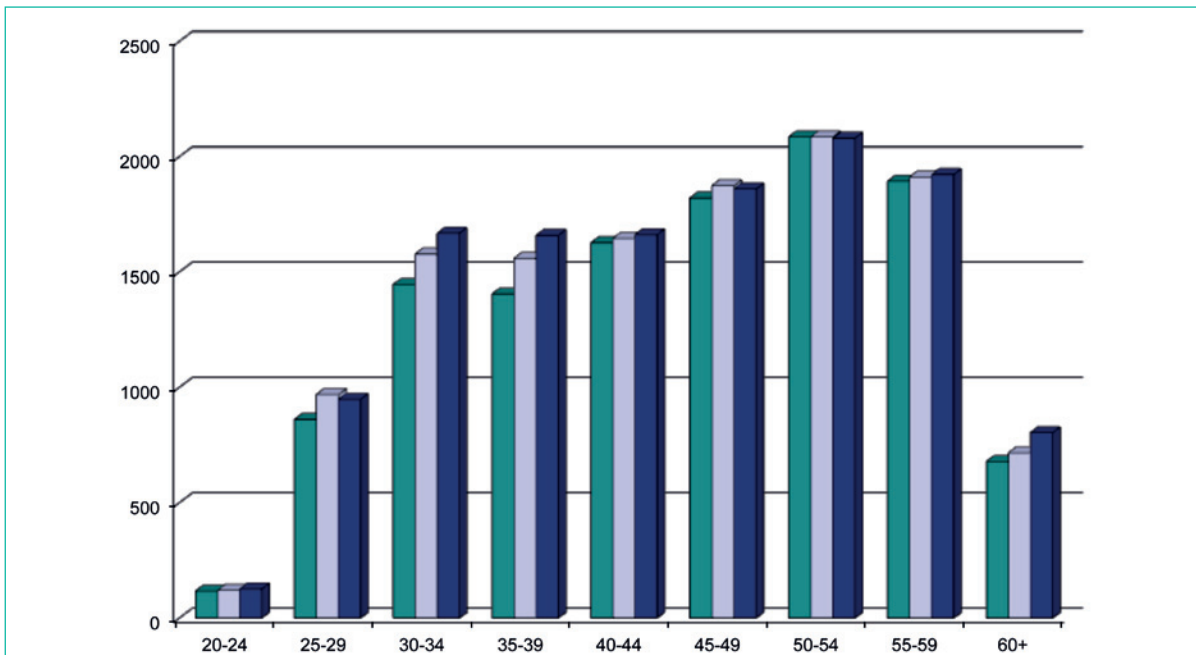


2.1.3 Leeftijdsverdeling

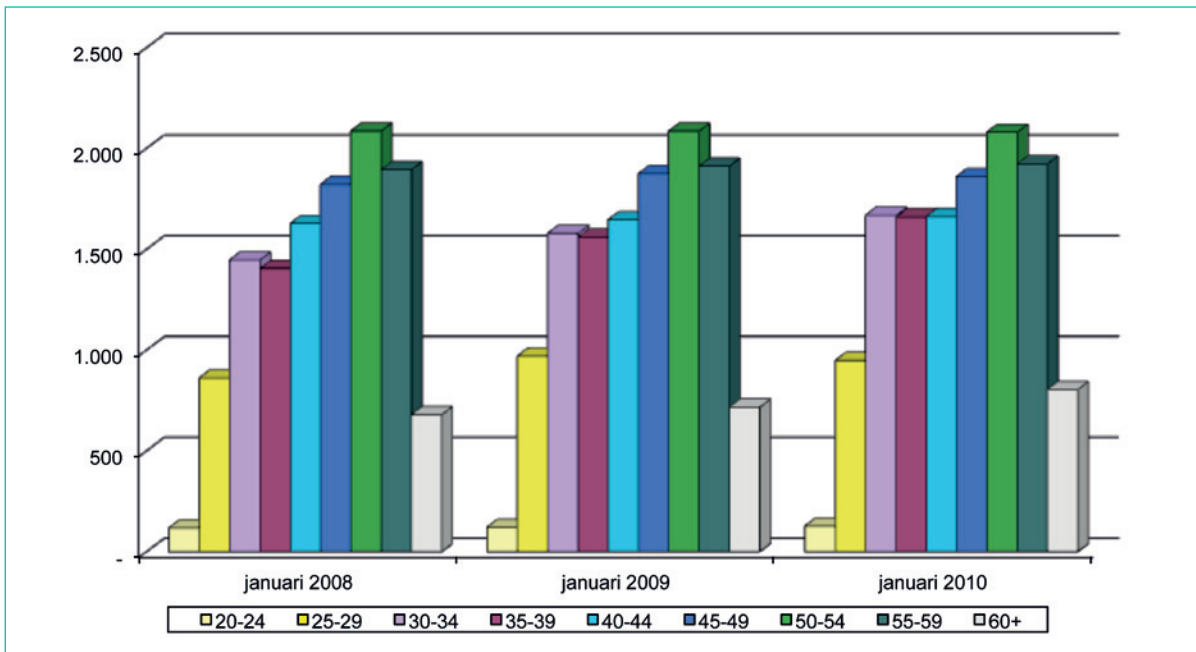
Volgens onderstaande cijfers bevindt er zich rond de leeftijd van 50-54 jaar een piek in het aantal personeelsleden. In deze tabellen kan men ook zien dat het aantal personeelsleden in januari 2010 ongeveer even groot is voor de categorieën 30-34jaar, 35-39jaar en 40-44jaar.

Als we naar de evolutie kijken over de verschillende jaren zien we dat er een merkbare stijging is in de aantallen in de leeftijdsgroep 30-39jaar. Dit zelfde fenomeen zien we ook bij de 60plussers.

Leeftijd	januari 2008	januari 2009	januari 2010
20-24	117	120	126
25-29	861	969	948
30-34	1.446	1.578	1.668
35-39	1.405	1.559	1.659
40-44	1.627	1.646	1.662
45-49	1.821	1.874	1.860
50-54	2.086	2.086	2.080
55-59	1.894	1.912	1.923
60+	679	716	804
Totaal	11.936	12.460	12.730



Hieronder wordt de leeftijdsverdeling opgesplitst in de twee groepen: het onderwijzend personeel en de andere personeelscategorieën.

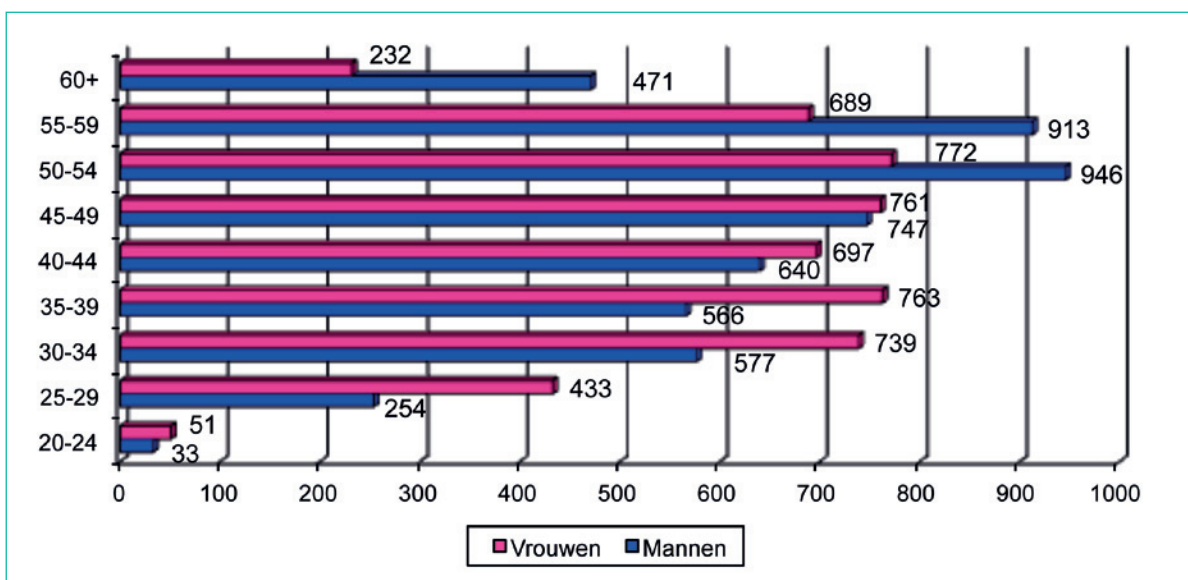


A. Onderwijzend personeel

De onderstaande grafieken tonen aan dat de leeftijdsverdeling in deze groep niet zoveel is veranderd doorheen de jaren. Eveneens kan uit de tabellen afgeleid worden dat er in de oudere leeftijdsgroepen (+49jaar) meer mannen dan vrouwen zijn, terwijl er in de jongere leeftijdscategorieën (-45 jaar) meer vrouwen zijn. In de leeftijdscategorie 45-49jaar is het verschil in aantal tussen vrouwen en mannen niet zo groot en zijn er het ene jaar meer vrouwen, het andere jaar meer mannen.

januari 2010

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
20-24	0	0	0	33	51	84	33	51	84
25-29	0	1	1	254	432	686	254	433	687
30-34	69	105	174	508	634	1.142	577	739	1.316
35-39	141	271	412	425	492	917	566	763	1.329
40-44	267	350	617	373	347	720	640	697	1.337
45-49	414	524	938	333	237	570	747	761	1.508
50-54	693	630	1.323	253	142	395	946	772	1.718
55-59	759	655	1.414	154	34	188	913	689	1.602
60+	379	219	598	92	13	105	471	232	703
Totaal	2.722	2.755	5.477	2.425	2.382	4.807	5.147	5.137	10.284

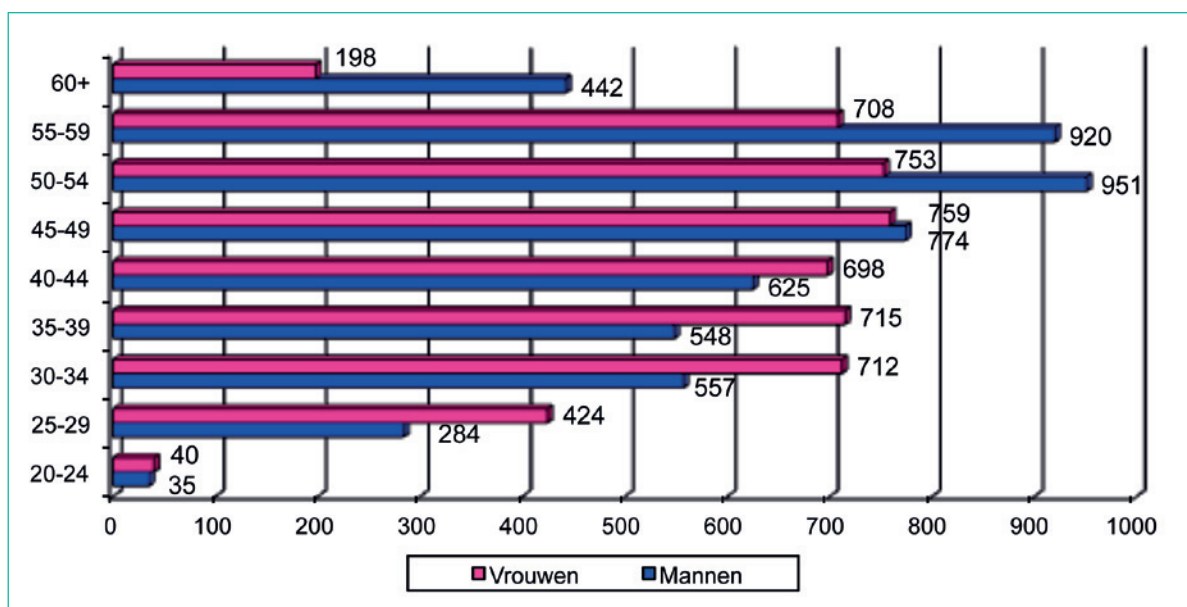


januari 2009

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
20-24	0	0	0	35	40	75	35	40	75
25-29	3	4	7	281	420	701	284	424	708
30-34	50	79	129	507	633	1.140	557	712	1.269
35-39	133	240	373	415	475	890	548	715	1.263
40-44	247	339	586	378	359	737	625	698	1.323
45-49	443	517	960	331	242	573	774	759	1.533
50-54	714	636	1.350	237	117	354	951	753	1.704
55-59	775	676	1.451	145	32	177	920	708	1.628

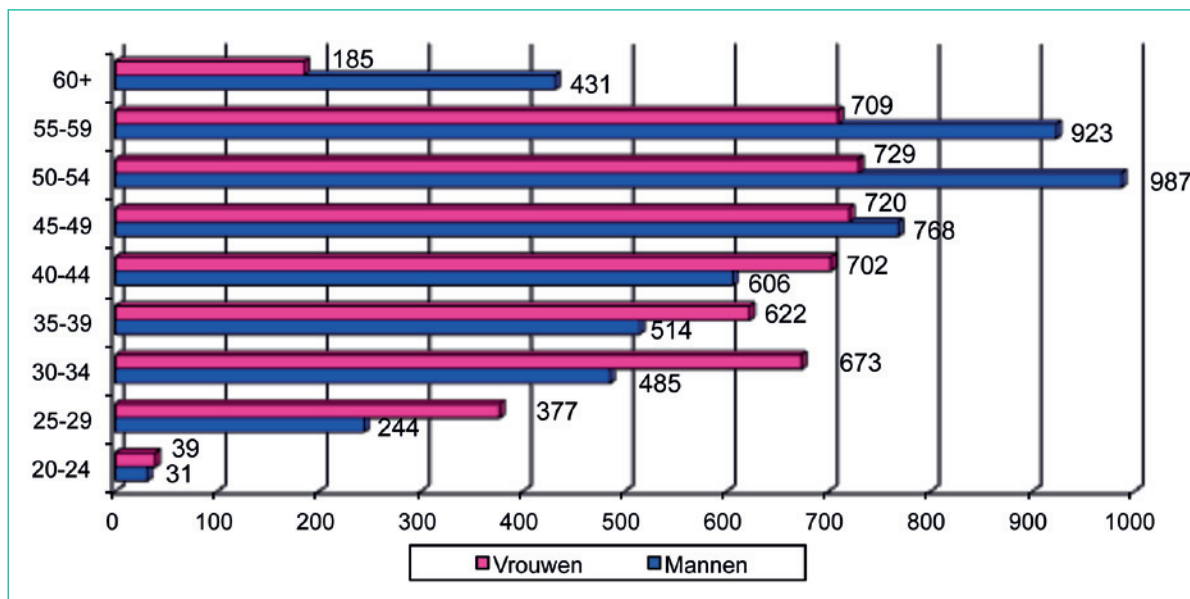
januari 2009

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
60+	357	188	545	85	10	95	442	198	640
Totaal	2.722	2.679	5.401	2.414	2.328	4.742	5.136	5.007	10.143



januari 2008

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
20-24	0	0	0	31	39	70	31	39	70
25-29	0	3	3	244	374	618	244	377	621
30-34	39	77	116	446	596	1.042	485	673	1.158
35-39	131	195	326	383	427	810	514	622	1.136
40-44	249	349	598	357	353	710	606	702	1.308
45-49	477	499	976	291	221	512	768	720	1.488
50-54	746	641	1.387	241	88	329	987	729	1.716
55-59	777	679	1.456	146	30	176	923	709	1.632
60+	356	177	533	75	8	83	431	185	616
Totaal	2.775	2.620	5.395	2.214	2.136	4.350	4.989	4.756	9.745

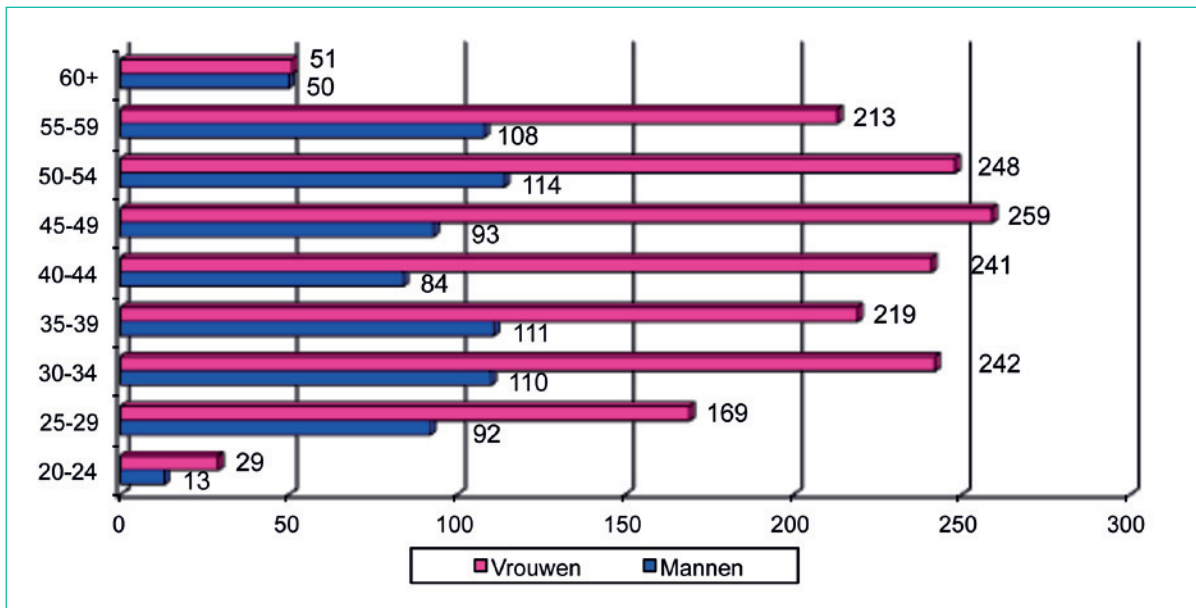


B. Andere personeelscategorieën

De onderstaande grafieken tonen aan dat de leeftijdsverdeling in deze groep niet zoveel is veranderd doorheen de jaren. Eveneens kan uit de tabellen afgeleid worden dat er in alle leeftijdsgroepen (uitgezonderd 60+) duidelijk meer vrouwen dan mannen zitten.

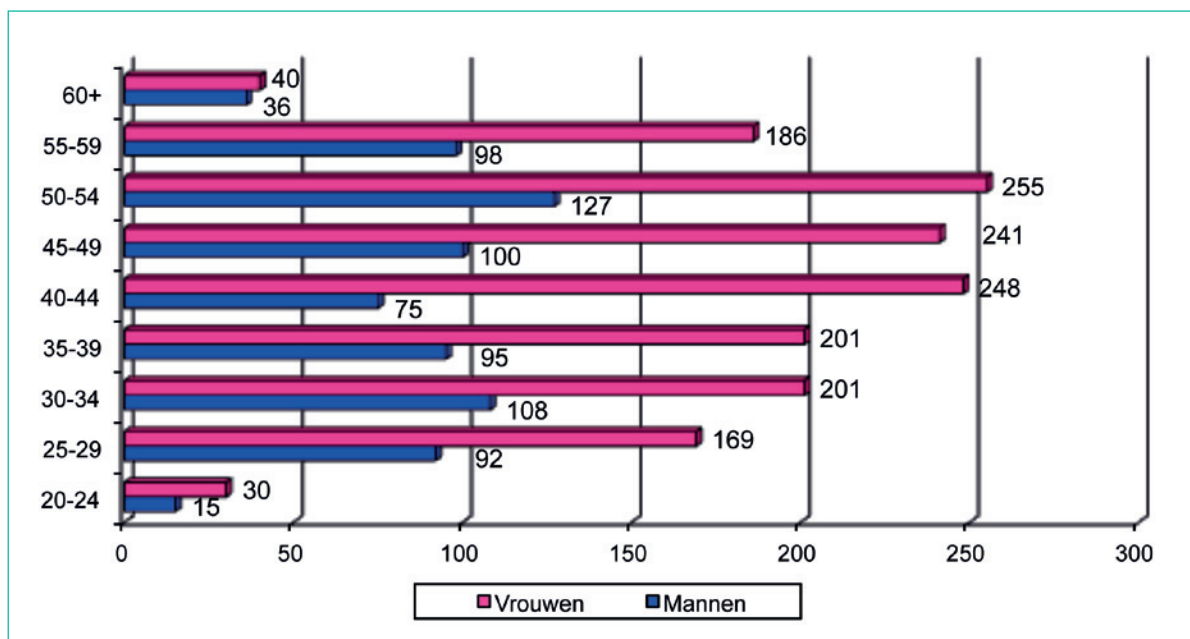
januari 2010

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
20-24	0	0	0	13	29	42	13	29	42
25-29	11	20	31	81	149	230	92	169	261
30-34	37	88	125	73	154	227	110	242	352
35-39	64	123	187	47	96	143	111	219	330
40-44	58	167	225	26	74	100	84	241	325
45-49	70	215	285	23	44	67	93	259	352
50-54	93	209	302	21	39	60	114	248	362
55-59	103	198	301	5	15	20	108	213	321
60+	48	50	98	2	1	3	50	51	101
Totaal	484	1.070	1.554	291	601	892	775	1.671	2.446



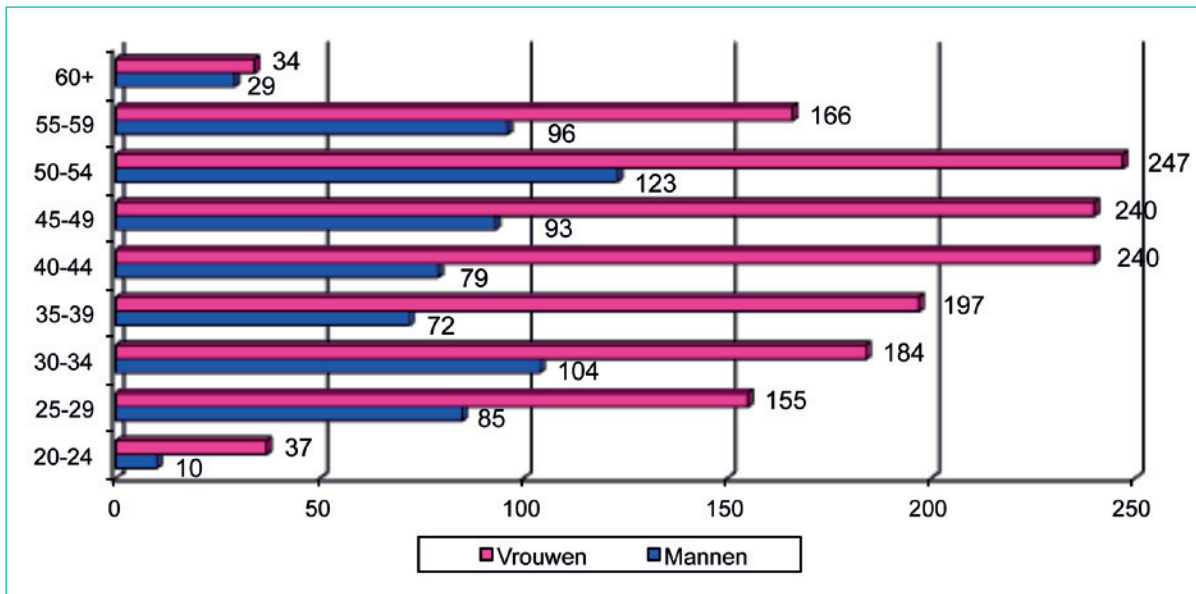
januari 2009

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
20-24	0	0	0	15	30	45	15	30	45
25-29	12	20	32	80	149	229	92	169	261
30-34	37	81	118	71	120	191	108	201	309
35-39	53	118	171	42	83	125	95	201	296
40-44	53	182	235	22	66	88	75	248	323
45-49	78	200	278	22	41	63	100	241	341
50-54	109	227	336	18	28	46	127	255	382
55-59	93	179	272	5	7	12	98	186	284
60+	36	39	75	0	1	1	36	40	76
Totaal	471	1.046	1.517	275	525	800	746	1.571	2.317



januari 2008

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
20-24	0	0	0	15	30	45	15	30	45
25-29	12	20	32	80	149	229	92	169	261
30-34	37	81	118	71	120	191	108	201	309
35-39	53	118	171	42	83	125	95	201	296
40-44	53	182	235	22	66	88	75	248	323
45-49	78	200	278	22	41	63	100	241	341
50-54	109	227	336	18	28	46	127	255	382
55-59	93	179	272	5	7	12	98	186	284
60+	36	39	75	0	1	1	36	40	76
Totaal	471	1.046	1.517	275	525	800	746	1.571	2.317

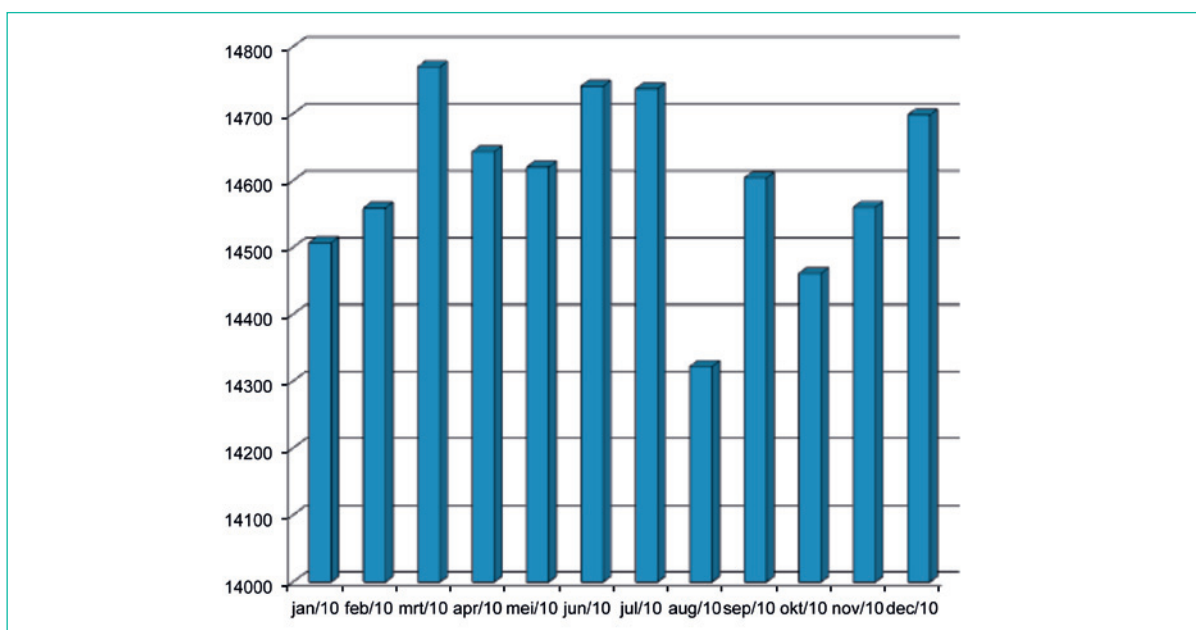


2.1.4 Aantal betalingen

De onderstaande figuren geeft het aantal betalingen per maand weer (aantal opnamen of inputlijnen verwerkt bij de desbetreffende betaling). De hogescholen moeten betalingsopdrachten niet noodzakelijk in de betalingsmaand zelf doorgeven, het is ook mogelijk betalingsopdrachten te geven met een betaaldatum in een van de volgende maanden.

Maandelijks volgt de afdeling de verwerkte betalingen op in de BSC-rapportering en wordt gecontroleerd of er geen betalingsopdrachten meer openstaan waarvoor de betaaldatum al verstreken is.

De piek situeert zich in de maanden maart, juni en juli. Een echt laagtepunt situeert zich in augustus.



2.2 DIENSTVERLENING AAN HET PERSONEEL VAN HET VOLWASSENENONDERWIJS

De afdeling Volwassenenonderwijs staat in voor de betaling van de personeelsleden tewerkgesteld in het volwassenenonderwijs volgens het principe van het derde betalersysteem⁴. Dit zijn het bestuurs- en onderwijzend personeel en het administratief personeel, zowel statutairen, contractuelen en tijdelijken, voor zover zij door het derde-betalerssysteem bezoldigd worden.

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's gebeurt via het systeem van het elektronisch personeelsdossier (EPD). De informatieoverdracht van de aanstellingsopdrachten voor de CBE's verloopt nog via de 'papieren' weg.

Rond personeel heeft de afdeling drie grote dienstverleningspakketten:

- Betalen van de personeelsleden van de centra voor volwassenenonderwijs en basiseducatie (geldelijk dossier)
- Het beheer van het administratief dossier van de personeelsleden van de centra voor volwassenenonderwijs (loopbaanfiche, pensioendossier, vaste benoeming, ...) en basiseducatie (loopbaanfiche, verlofstelsels,..)
- Het elektronisch personeelsdossier (EPD)

Om de betalingen van het personeel van de centra voor volwassenenonderwijs zo correct en tijdig mogelijk te laten verlopen werden alle centra voor volwassenenonderwijs en basiseducatie verdeeld en toegewezen aan de verschillende medewerkers die vervolgens verantwoordelijk zijn voor het betalen en beheren van de personeelsdossiers van de hun toegewezen sector. Bij de verdeling wordt rekening gehouden met het aantal dossiers per centrum en met de tewerkstellingsgraad van de medewerker (fulltime, 80%, 50% ...).

Het beheer van een sector omvat niet enkel het coderen van de diverse betaalopdrachten, maar ook het verrichten van een waaier van diensten in het kader van de betalingen. Zo moet de medewerker ondermeer ook het ziekteverlof opvragen en bijhouden en moet hij/zij communiceren met het centrum en diverse vragen beantwoorden (via e-mail, briefwisseling, telefonisch, fax).

Hierna volgen enkele belangrijke cijfergegevens met betrekking tot de eerste twee grote dienstverleningspakketten waardoor er een beeld gevormd kan worden van het aantal budgettaire fulltime-equivalenten in de sector volwassenenonderwijs (zowel secundair volwassenenonderwijs als hoger beroepsonderwijs) en het overeenkomstig aantal personeelsleden.

⁴ Het derde betalersysteem: de personeelsleden in de centra voor volwassenenonderwijs worden aangeworven door de inrichtende machten van de centra voor volwassenenonderwijs. De inrichtende machten zijn dus de eigenlijke werkgevers. De lonen van de personeelsleden in de CVO's worden betaald door de afdeling Volwassenenonderwijs die hier in de plaats treedt van de inrichtende macht.

2.2.1 Personeelsaantallen

Het geheel van de centra voor volwassenenonderwijs telde in januari 2008 7.283 voltijdse eenheden (FTE) of 9.202 personeelsleden. In januari 2009 waren dit 7.360 FTE of 9.466 personeelsleden en in januari 2010 ging het om 7.481 FTE of 10.351 personeelsleden. Er is de afgelopen jaren dus een duidelijke stijgende trend waarneembaar.

Het gaat hier over alle personeelsleden die ten laste zijn van de loonkredieten van volwassenenonderwijs, dus inclusief alle vervangingen en personeelsleden met een TBS+ of een bonus.

Onderstaande cijfers geven ook een beeld van het aantal benoemde en tijdelijke personeelsleden. In januari 2008 was ongeveer 53% van het personeel benoemd. In januari 2009 en januari 2010 was er respectievelijk 53% en 54,5% benoemd. Dit zijn minimale verschillen.

De opdeling in geslacht toont aan dat er de voorbije jaren steeds meer vrouwen dan mannen tewerkgesteld waren. In januari 2008 bedroeg het percentage vrouwen 61% en in januari 2009 en 2010 respectievelijk 61,5% en 62%. De verhouding man/vrouw is dus vrij stabiel.

Aantal budgettaire fulltime-equivalenten

	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
januari 2000 (*)	655	1.039	1.694	754	842	1.596	1.409	1.881	3.290
januari 2008	1.106	2.047	3.153	890	1.307	2.197	1.996	3.354	5.350
januari 2009	1.127	2.130	3.257	949	1.295	2.244	2.076	3.425	5.501
januari 2010	1.171	2.231	3.402	910	1.298	2.208	2.081	3.529	5.610

Aantal personen

	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
januari 2000 (*)	694	1.379	3.452	1.717	1.395	3.112	2.411	2.774	5.186
januari 2008	1.264	2.540	3.804	1.601	1.878	3.479	2.865	4.418	7.283
januari 2009	1.272	2.636	3.908	1.573	1.879	3.452	2.845	4.515	7.360
januari 2010	1.331	2.732	4.063	1.524	1.894	3.418	2.855	4.626	7.481

(*) Het decreet voor het volwassenenonderwijs van 2 maart 1999, trad in werking op 1 september 1999. Op 1 januari 2000 zijn de eerste benoemingen gebeurd na de invoering van het decreet.

De bovenvernoemde personeelsleden kunnen opgesplitst worden in twee groepen: enerzijds het bestuurs- en onderwijzend personeel en anderzijds de andere personeelscategorieën. De cijfers voor beide groepen worden hieronder weergegeven.

A. Bestuurs- en onderwijzend personeel

De groep van het bestuurs- en onderwijzend personeel is de grootste groep. In 2008-2009 en 2010 gaat het hier om ongeveer 91% van alle personeelsleden.

Het benoemingspercentage bedraagt 54,5% voor januari 2010 en 53% voor 2009. In januari 2008 was dit 52,5%. Dit komt ongeveer overeen met het benoemingspercentage voor alle personeelsleden, betaald door AHOVOS.

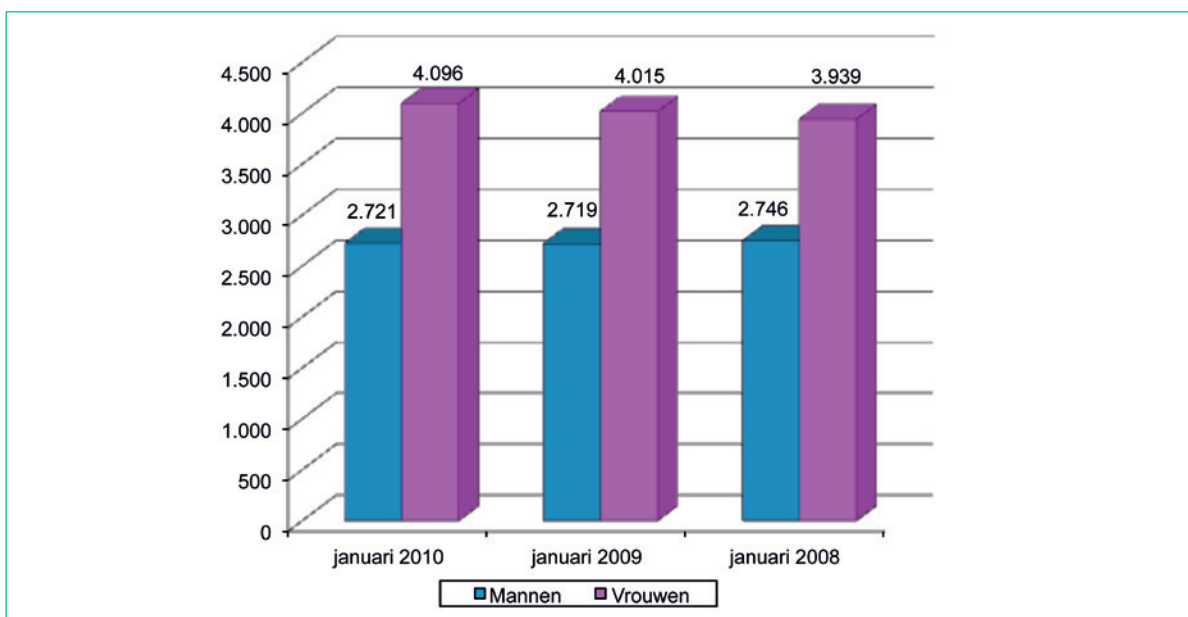
De verdeling mannen – vrouwen is voor deze groep 40% mannen in 2010 en 2009 en 41% in 2008.

Aantal budgettaire fulltime-equivalenten

	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
januari 2000	635	956	1.591	738	782	1.520	1.373	1.738	3.111
januari 2008	1.066	1.835	2.901	822	1.103	1.969	1.932	2.938	4.870
januari 2009	1.083	1.892	2.975	878	1.098	1.976	1.961	2.990	4.951
januari 2010	1.126	1.972	3.098	834	1.095	1.930	1.961	3.067	5.028

Aantal personen

	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
januari 2000	668	1.270	1.938	1.706	1.306	3.012	2.324	2.576	4.950
januari 2008	1.219	2.295	3.514	1.527	1.644	3.171	2.746	3.939	6.685
januari 2009	1.224	2.363	3.587	1.495	1.652	3.147	2.719	4.015	6.734
januari 2010	1.280	2.438	3.718	1.441	1.658	3.099	2.721	4.096	6.817



B. Andere personeelscategorieën

De andere personeelscategorieën vormen slechts een kleine groep. In 2010 gaat het hier om ongeveer 9% van alle personeelsleden. De jaren ervoor ging het om ongeveer 8%.

Het benoemingspercentage bedraagt 52% voor januari 2010 en 2009. In januari 2008 was dit 49%. Deze percentages liggen iets lager dan in de groep van het bestuurs- en onderwijzend personeel. We kunnen wel vaststellen dat er in 2009 en 2010 een duidelijke stijging (3%) van het benoemingspercentage ten opzichte van 2008.

Opmerkelijk hierbij is dat er een groot onevenwicht is in de verdeling mannen – vrouwen. De verschillende jaren tonen aan dat er telkens veel meer vrouwen dan mannen tewerkgesteld zijn in deze personeelscategorieën. (80% vrouwen t.o.v. 20% mannen).

Aantal budgettaire fulltime-equivalenten

	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
januari 2000	20	83	103	16	60	76	36	143	179
januari 2008	40	212	252	68	204	272	108	416	524
januari 2009	44	238	282	71	197	268	115	435	550
januari 2010	45	259	304	75	203	278	120	462	582

Aantal personen

	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
januari 2000	26	109	135	11	89	100	37	198	235
januari 2008	45	245	290	74	234	308	119	479	598
januari 2009	48	273	321	78	227	305	126	500	626
januari 2010	51	294	345	83	236	319	134	530	664

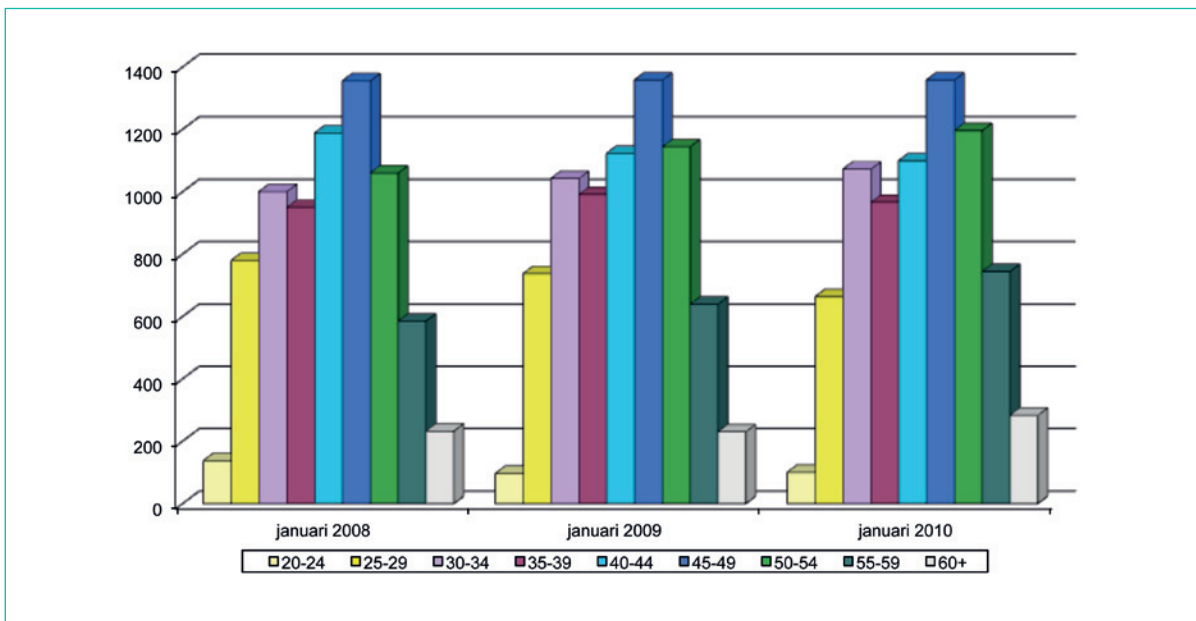
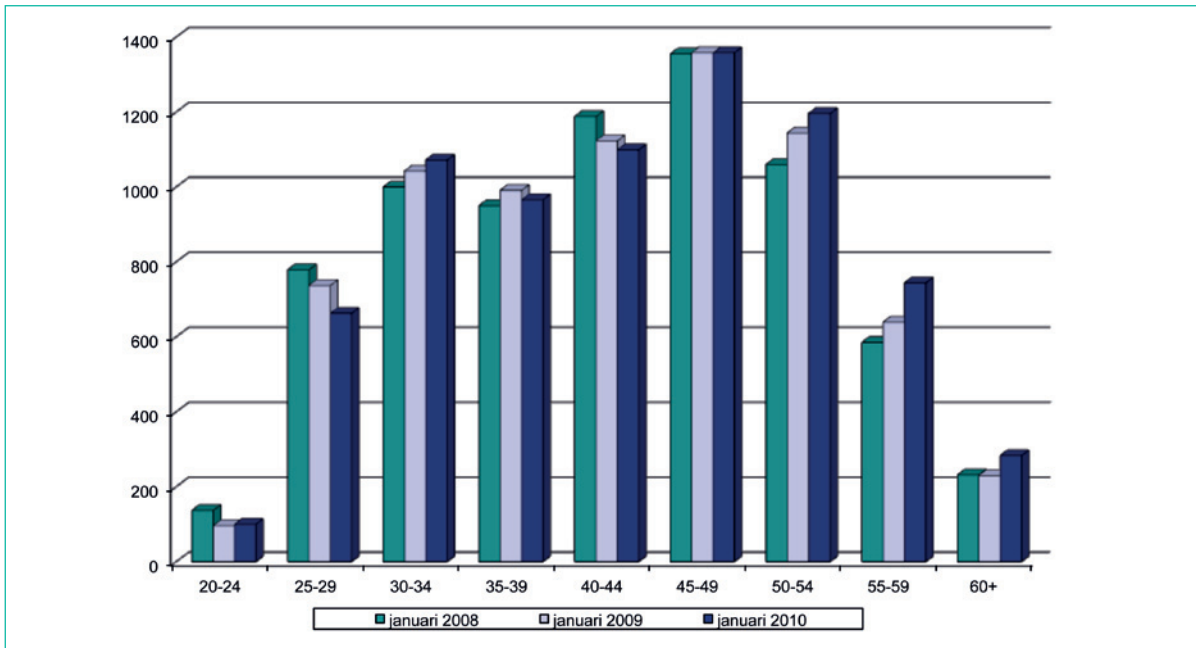


2.2.2 Leeftijdverdeling

De grote piek in het aantal personeelsleden situeert zich rond de leeftijd van 45-49 jaar. Men kan ook zien dat het verschil tussen het aantal personeelsleden in de categorieën 30-34jaar en 40-44jaar afneemt. In 2010 is het aantal ongeveer gelijk.

Als we naar de evolutie kijken over de verschillende jaren zien we dat er een merkbare stijging is in de aantallen in de leeftijdsgroep 50-59 jaar. Dit zelfde fenomeen zien we ook bij de 60plussers.

Leeftijd	januari 2008	januari 2009	januari 2010
20-24	137	96	100
25-29	779	737	663
30-34	1.000	1.042	1.072
35-39	950	991	966
40-44	1.188	1.123	1.099
45-49	1.355	1.358	1.358
50-54	1.060	1.144	1.196
55-59	585	639	744
60+	232	230	283
Totaal	7.283	7.360	7.481



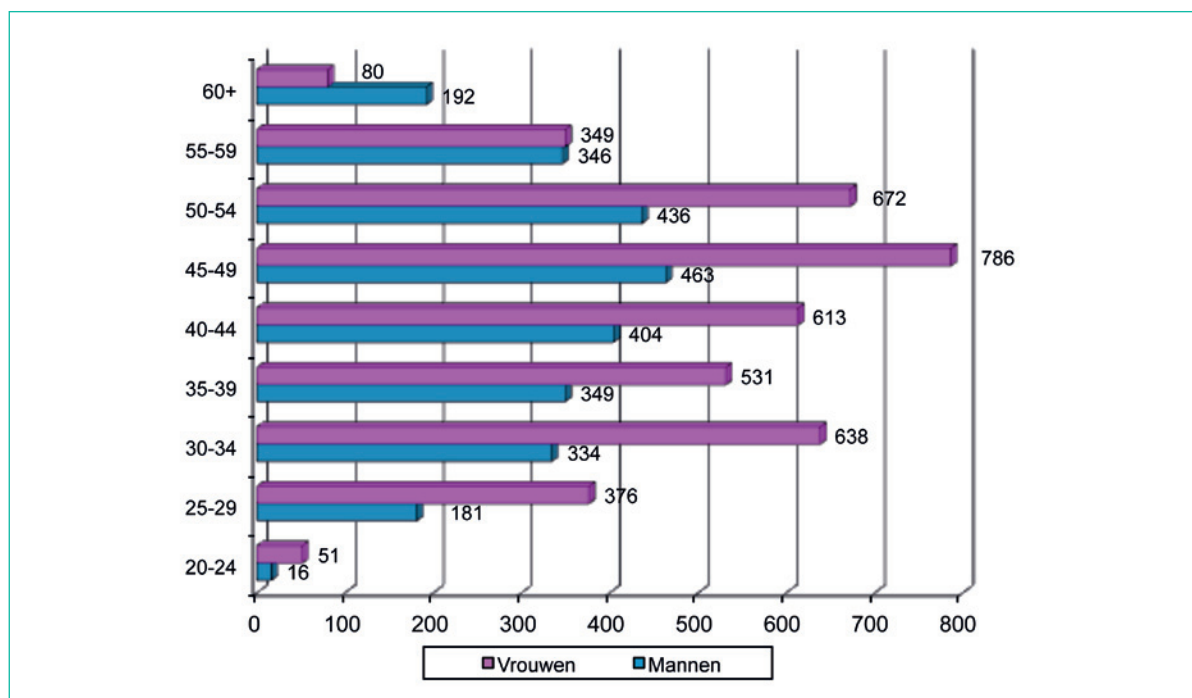
De leeftijdsverdeling voor de groep: bestuurs- en onderwijzend personeel en de andere personeels-categorieën, vindt u hieronder.

A. Bestuurs- en onderwijzend personeel

De onderstaande grafieken tonen aan dat de leeftijdsverdeling in deze groep niet zoveel is veranderd doorheen de jaren. Eveneens kan uit de tabellen afgeleid worden dat er in bijna alle leeftijds-groepen meer vrouwen dan mannen zijn, met uitzondering van hoogste leeftijdscategorieën.

januari 2010

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
20-24	-	-	-	16	51	67	16	51	67
25-29	13	38	51	168	338	506	181	376	557
30-34	103	262	365	231	376	607	334	638	972
35-39	124	300	424	225	231	456	349	531	880
40-44	202	376	578	202	237	439	404	613	1.017
45-49	239	551	790	224	235	459	463	786	1.249
50-54	249	536	798	174	136	310	436	672	1.108
55-59	240	306	546	106	43	149	346	349	695
60+	97	69	166	95	11	106	192	80	272
Totaal	1.280	2.438	3.718	1.441	1.658	3.099	2.721	4.096	6.817

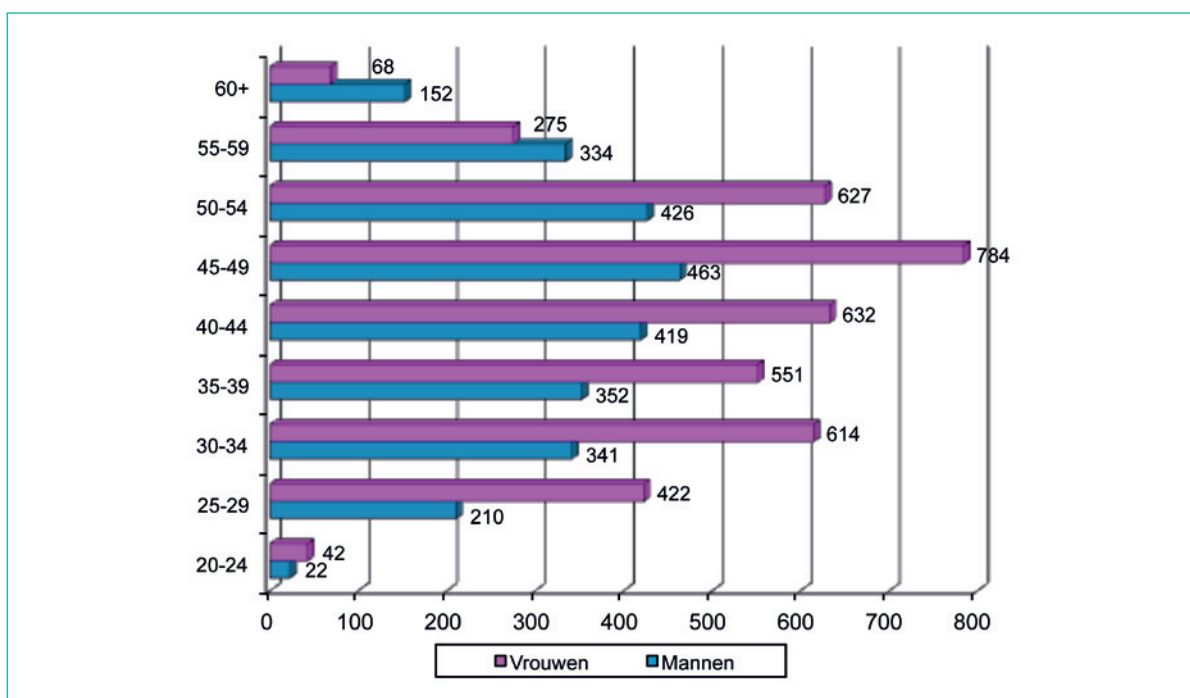


januari 2009

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
20-24	-	-	-	22	42	64	22	42	64
25-29	20	43	63	190	379	569	210	422	632
30-34	91	268	359	250	346	596	341	614	955
35-39	126	307	433	226	244	470	352	551	903
40-44	196	386	582	223	246	469	419	632	1.051
45-49	238	563	801	225	221	446	463	784	1.247

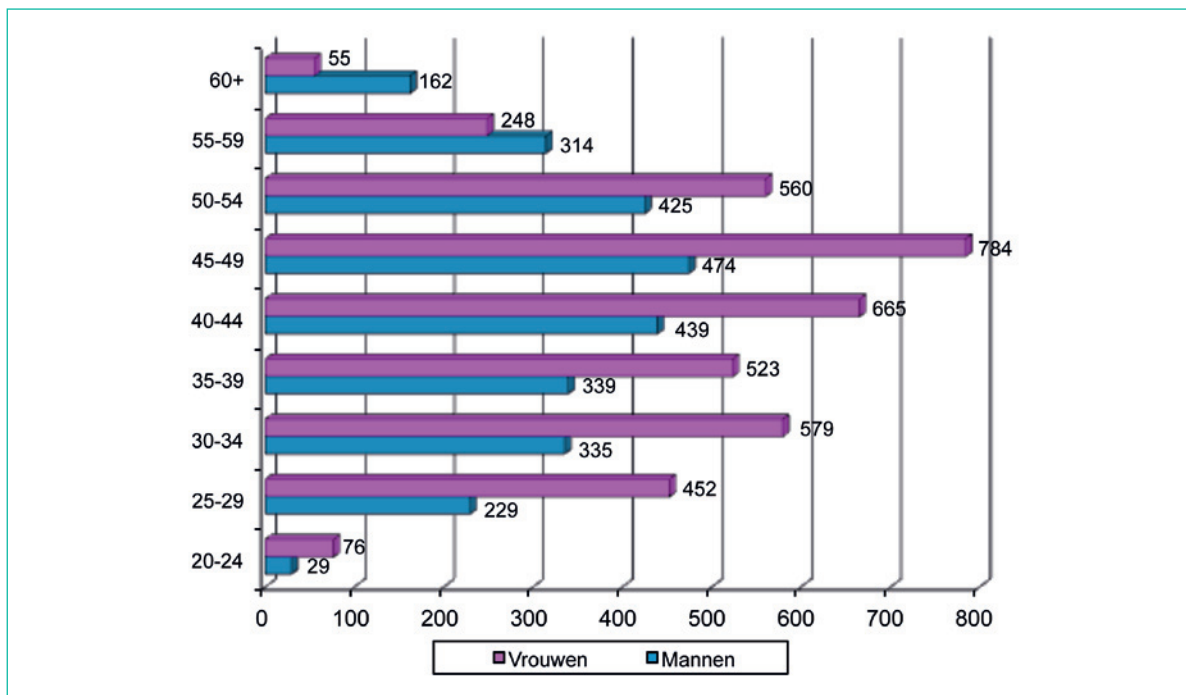
januari 2009

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
50-54	260	510	770	166	117	283	426	627	1.053
55-59	215	228	443	119	47	166	334	275	609
60+	78	58	136	74	10	84	152	68	220
Totaal	1.224	2.363	3.587	1.495	1.652	3.147	2.719	4.015	6.734



januari 2008

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
20-24	-	-	-	29	76	105	29	76	105
25-29	23	63	86	206	389	595	229	452	681
30-34	81	251	332	254	328	582	335	579	914
35-39	133	289	422	206	234	440	339	523	862
40-44	201	415	616	238	250	488	439	665	1.104
45-49	256	588	844	218	196	414	474	784	1.258
50-54	246	444	690	179	116	295	425	560	985
55-59	199	201	400	115	44	159	314	248	562
60+	80	44	124	82	11	93	162	55	217
Totaal	1.219	2.295	3.514	1.527	1.644	3.171	2.746	3.939	6.685

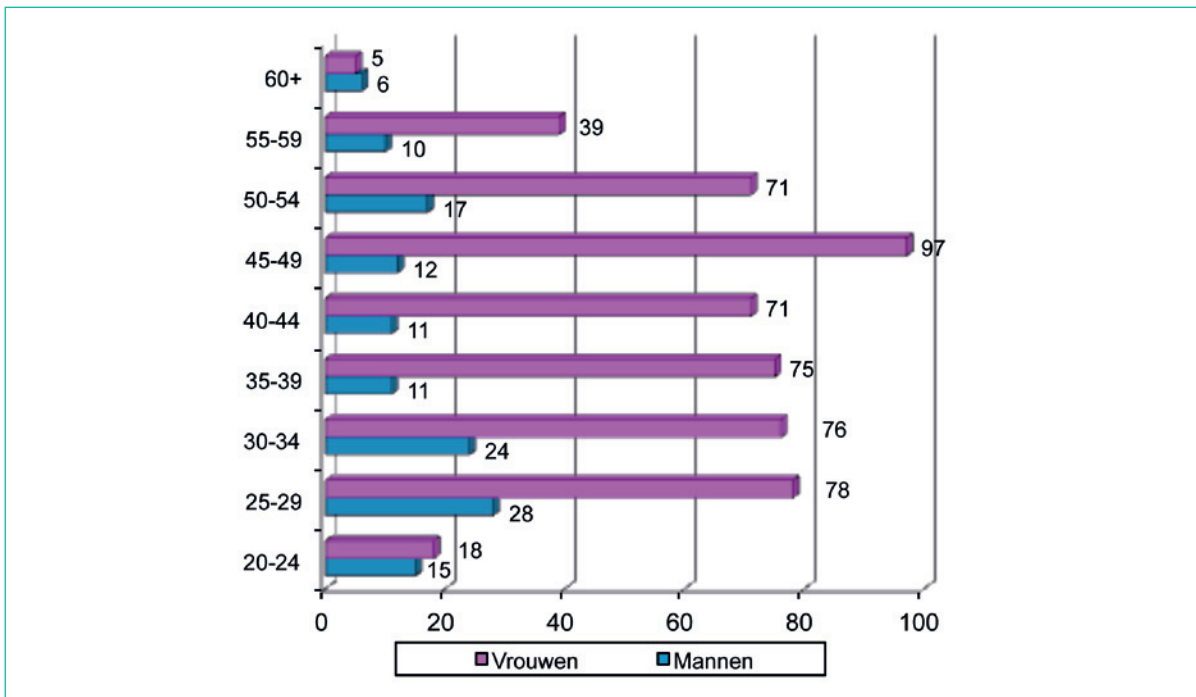


B. Andere personeelscategorieën

De onderstaande grafieken tonen aan dat de leeftijdsverdeling in deze groep niet zoveel is veranderd doorheen de jaren. Eveneens kan uit de tabellen afgeleid worden dat in alle leeftijdsgroepen vrouwen duidelijk vertegenwoordigd zijn dan mannen.

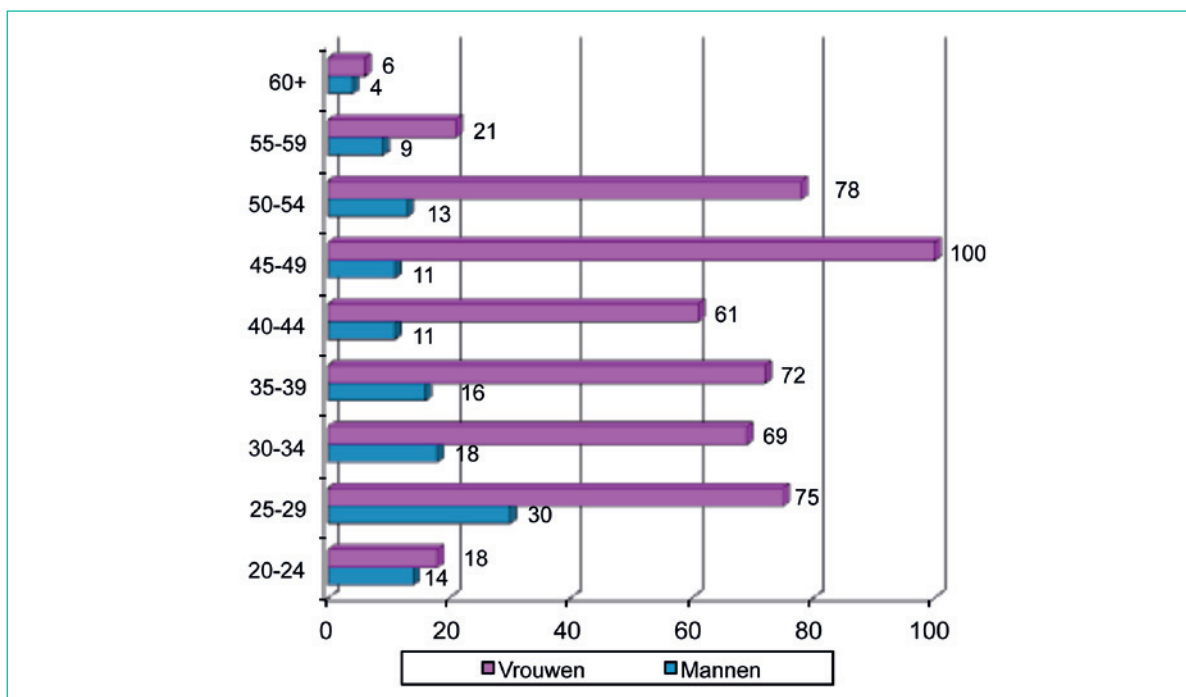
januari 2010

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
20-24	-	-	-	15	18	33	15	18	33
25-29	8	17	25	20	61	81	28	78	106
30-34	7	35	42	17	41	58	24	76	100
35-39	7	41	48	4	34	38	11	75	86
40-44	5	43	48	6	28	34	11	71	82
45-49	9	75	84	3	22	25	12	97	109
50-54	7	46	53	10	25	35	17	71	88
55-59	7	32	39	3	7	10	10	39	49
60+	1	5	6	5	-	4	6	5	11
Totaal	51	294	345	83	236	319	134	530	664



januari 2009

Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
20-24	-	1	1	14	17	31	14	18	32
25-29	9	16	25	21	59	80	30	75	105
30-34	5	32	37	13	37	50	18	69	87
35-39	8	43	51	8	29	37	16	72	88
40-44	4	38	42	7	23	30	11	61	72
45-49	7	74	81	4	26	30	11	100	111
50-54	7	47	54	6	31	37	13	78	91
55-59	7	16	23	2	5	7	9	21	30
60+	1	6	7	3	-	3	4	6	10
Totaal	48	273	321	78	227	305	126	500	626



januari 2008

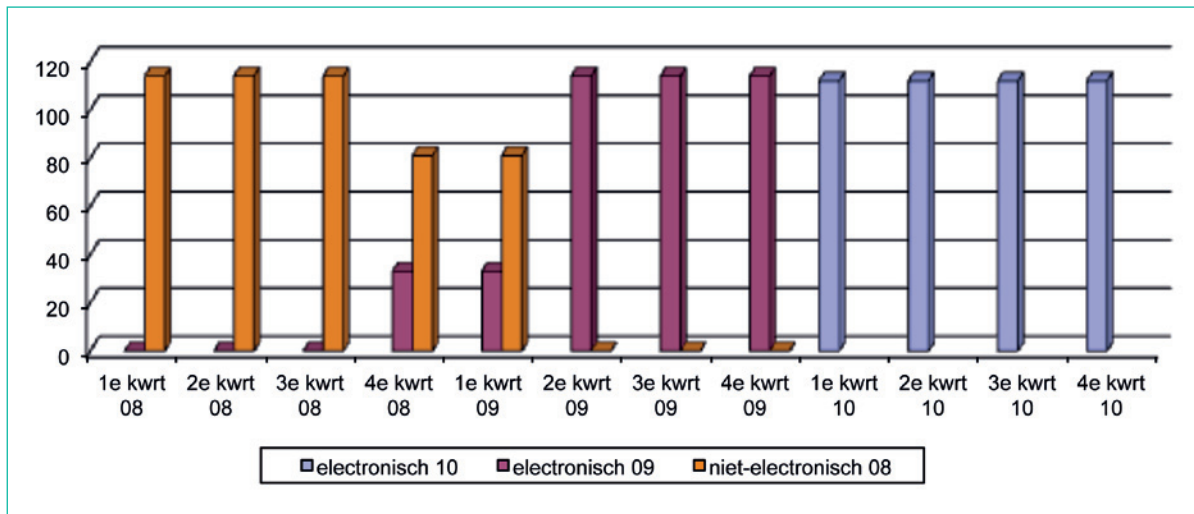
Leeftijd	Benoemden			Tijdelijken			Totaal		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
20-24	-	-	-	13	19	32	13	19	32
25-29	8	16	24	20	54	74	28	70	98
30-34	4	27	31	13	42	55	17	69	86
35-39	5	40	45	12	31	43	17	71	88
40-44	5	47	52	1	31	32	6	78	84
45-49	7	54	61	7	29	36	14	83	97
50-54	10	40	50	2	23	25	12	63	75
55-59	3	14	17	2	4	6	5	18	23
60+	3	7	10	4	1	5	7	8	15
Totaal	45	245	290	74	234	308	119	479	598

2.2.3 Het elektronisch personeelsdossier in de Centra voor Volwassenenonderwijs

Naast het beheer van het geldelijk en administratief dossier van de personeelsleden van het volwassenenonderwijs is het elektronisch personeelsdossier (EPD) een derde groot dienstverleningspakket van de cel personeel afdeling Volwassenenonderwijs.

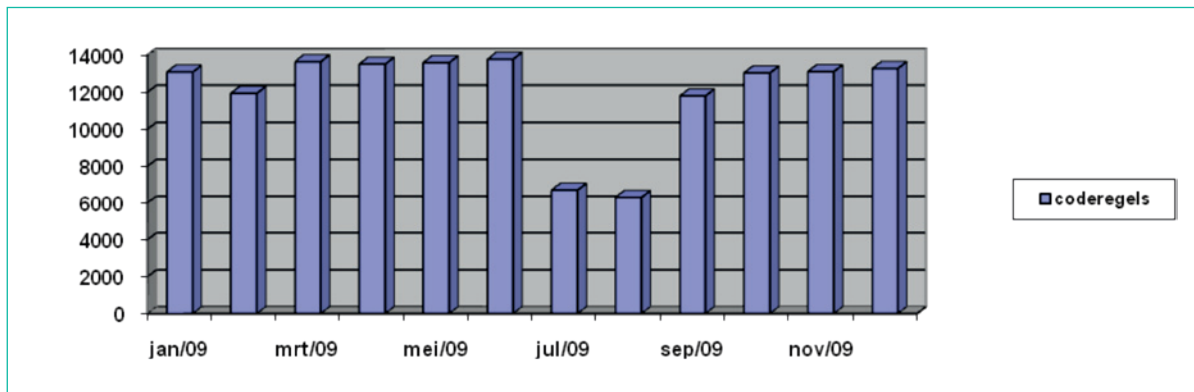
In het werkjaar 2010 hebben alle centra voor volwassenenonderwijs (112) via EPD hun gegevens aan de afdeling Volwassenenonderwijs bezorgd.

Evolutie elektronische zendingen per kwartaal 2008-2009-2010



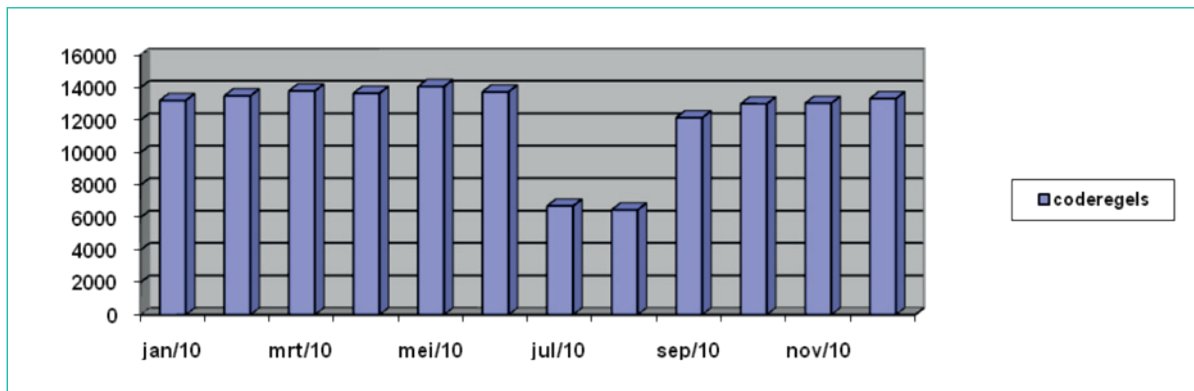
Meer concreet betekent dit dat er tijdens de periode 1.1.2009 – 31.12.2009 143.635 inputlijnen verwerkt werden.

Aantal inputlijnen verwerkt



En dat er ter vergelijking tijdens de periode 1.1.2010 – 31.12.2010 146.537 inputlijnen verwerkt werden.

Aantal inputlijnen verwerkt



Sinds 1 september 2010 is de nieuwe personeelsregelgeving volwassenenonderwijs van kracht. Door het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs is de aanzet gegeven tot een grondige wijziging van de organisatie van het volwassenenonderwijs. Via dit decreet heeft de overheid resoluut gekozen voor een modulaire organisatie van het opleidingsaanbod in het secundair volwassenenonderwijs en het hoger beroepsonderwijs dat wordt aangeboden in de cvo's.

Deze keuze heeft er toe geleid dat het personeelsstatuut voor het volwassenenonderwijs hierop moest afgestemd worden. Dit betekende wijzigingen aan de volgende aspecten van de personeelsregelgeving:

- de indeling van de ambten;
- de bekwaamheidsbewijzen;
- ambtshalve en individuele concordanties;
- vereenvoudiging van een aantal salarisschalen;
- een nieuwe prestatieregeling en het recht op salaris;
- nuttige ervaring.

Opdat deze vernieuwing zo vlot mogelijk zou gebeuren zijn er vele acties ondernomen door de afdeling Volwassenenonderwijs:

- infosessies in Gent en Leuven;
- intere infosessies voor alle medewerkers;
- bilateraal overleg met elk CVO;
- communicatie via o.a. mail en website.

Deze wijzigingen betekenden uiteraard ook dat het EPD aangepast moest worden. Dit werd projectmatig aangepakt, met vele analyses en werkvergaderingen tot gevolg om na te gaan welke onderdelen aangepast moesten worden. De aanpassingen werden vervolgens intern uitvoerig getest in een acceptatieomgeving. Na goedkeuring van deze omgeving werden een aantal cvo's gevraagd om als pilootcentrum op te treden en zendingen te doen. Nadat ook deze fase succesvol afgesloten werd, zijn de aanpassingen aan EPD in productie gesteld.

In de maandelijkse monitoring aan de hand van de Balanced Scorecard (BSC) werd de implementatie van de nieuwe regelgeving opgevolgd. Uit de BSC-resultaten blijkt dat de invoering van de nieuwe regelgeving op geen enkel moment de betalingen van de personeelsleden van het volwassenenonderwijs in gedrang heeft gebracht. In het jaarrapport over de resultaten van 2010 werd geconcludeerd dat de norm zoals ingeschreven in het ondernemingsplan voor 2010 en zoals onderhandeld met de minister, zijnde 70% tijdige betalingen, ruimschoots werd overschreden met 18,42%.

2.3 DIENSTVERLENING AAN DE PERSONEELSLEDEN VAN DE CENTRA VOOR BASISEDUCATIE

2.3.1 Aantal personeelsleden

Tijdens het werkjaar 2010 zijn er 832 personeelsleden of 640,46 voltijdsequivalenten als CODO bezoldigd door de afdeling Volwassenenonderwijs. Ter vergelijking: in 2008 en 2009 bedroeg dit 801 resp. 832 personeelsleden of 624,75 resp. 640,46 VTE's .

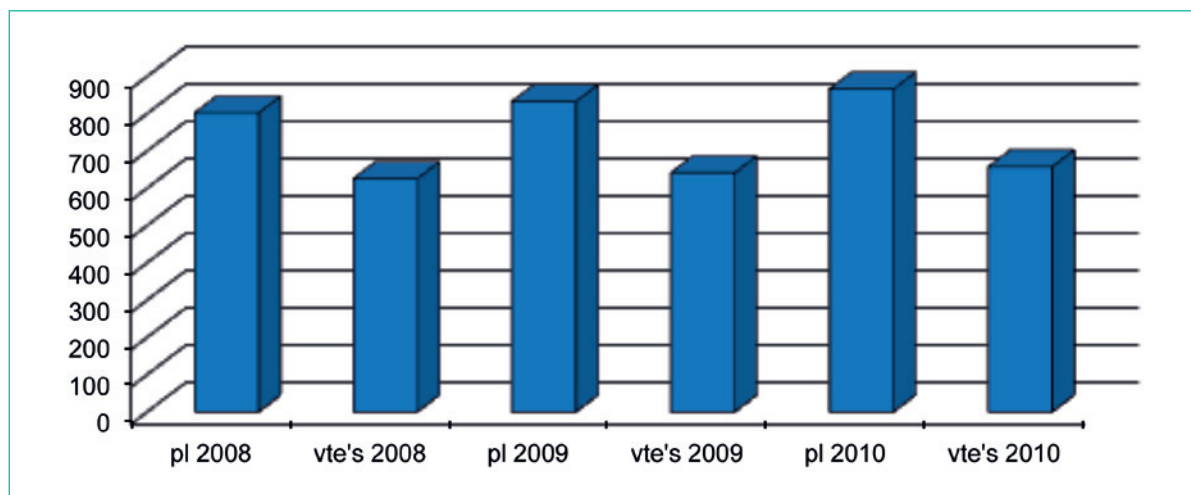
In onderstaande figuren worden een aantal cijfergegevens grafisch weergegeven: de personeelsleden met CODO-opdracht in de CBE's

- uitgedrukt in aantal en vte's;
- de verdeling man/vrouw;
- de verdeling per leeftijdscategorie;
- en de verdeling per salarisschaal.

pl = personeelsleden

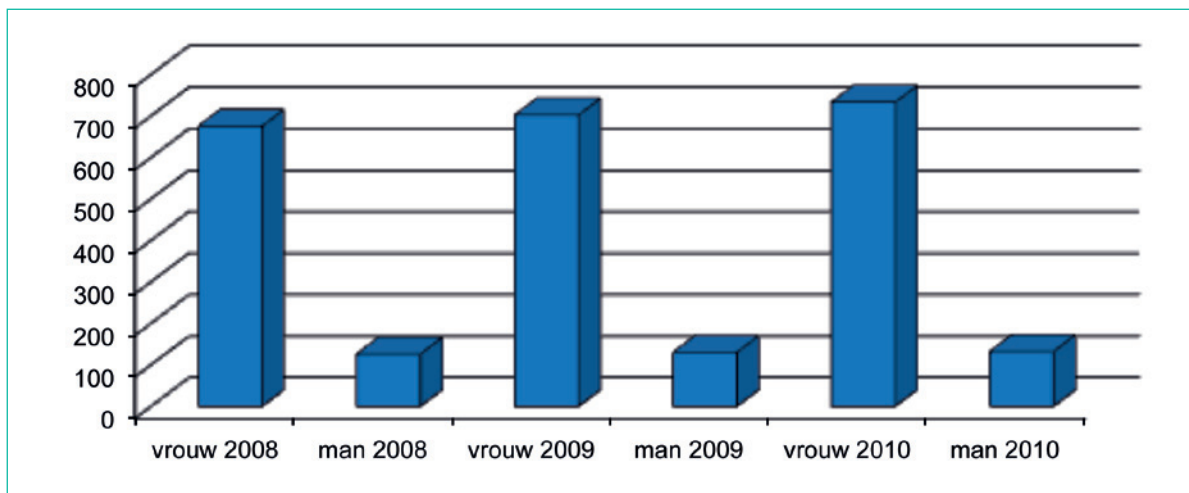
vte's =voltijds equivalenten

Personeelsleden: aantal en vte's (CODO) in 2008, 2009 en 2010 in CBE



2.3.2 Verdeling man/vrouw

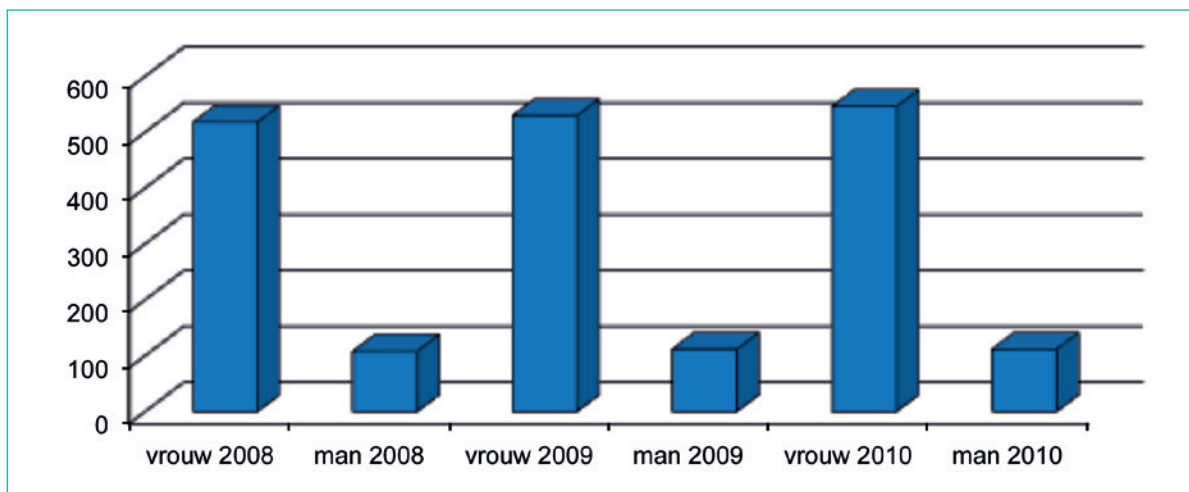
Verdeling vrouw/man in 2008, 2009 en 2010 in CBE, uitgedrukt in aantal



Procentuele verdeling vrouw/man

	Aantal vrouwen	Aantal mannen
2008	84,27%	15,73%
2009	84,38%	15,63%
2010	84,74%	15,26%

Verdeling vrouw/man in 2008, 2009 en 2010 in CBE, uitgedrukt in VTE's



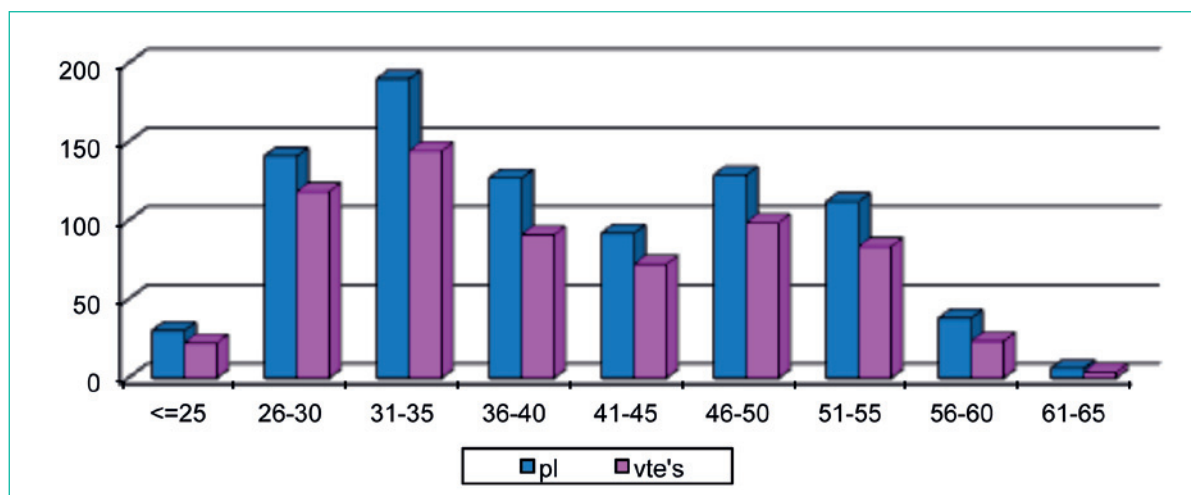
Procentuele verdeling man/vrouw

	VTE vrouwen	VTE mannen
2008	82,79%	17,21%
2009	82,63%	17,37%
2010	83,09%	16,91%

Uit beide grafieken en tabellen kan afgeleid worden dat zowel in aantallen als in vte's, in de CBE's een groot overwicht is van vrouwen ten opzichte van mannen. In 2010 zien we het aantal mannen zelfs nog licht dalen.

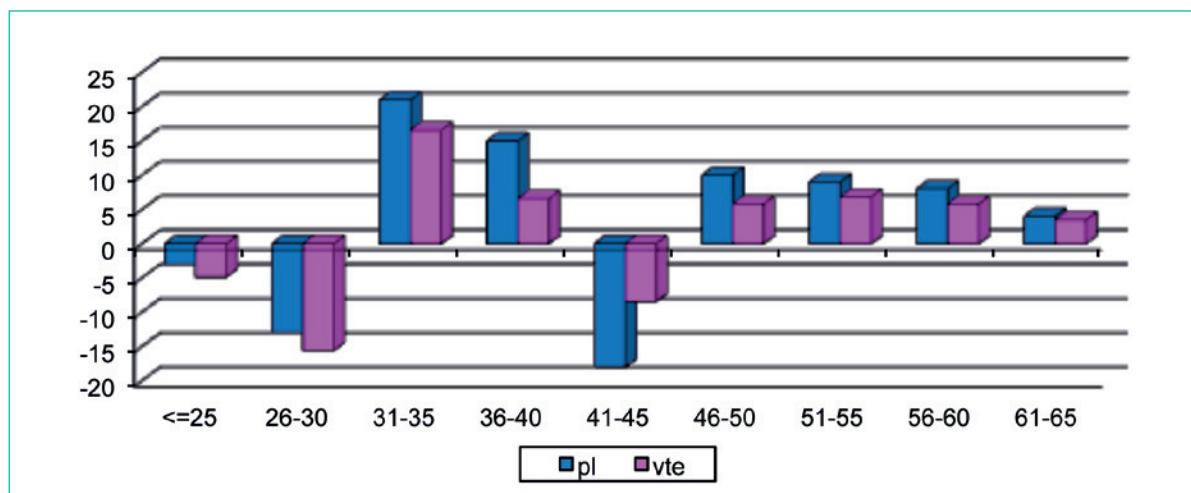
2.3.3 Verdeling per leeftijdscategorie

Verdeling personeelsleden CBE's per leeftijdscategorie uitgedrukt in aantal en vte's in 2010



We stellen vast dat de leeftijdscategorieën van 26 tot 40 jaar en van 46 tot 55 jaar het sterkst vertegenwoordigd zijn.

Verskil in aantal personeelsleden per leeftijdscategorie in 2010 t.o.v. 2009, uitgedrukt in aantal en vte's



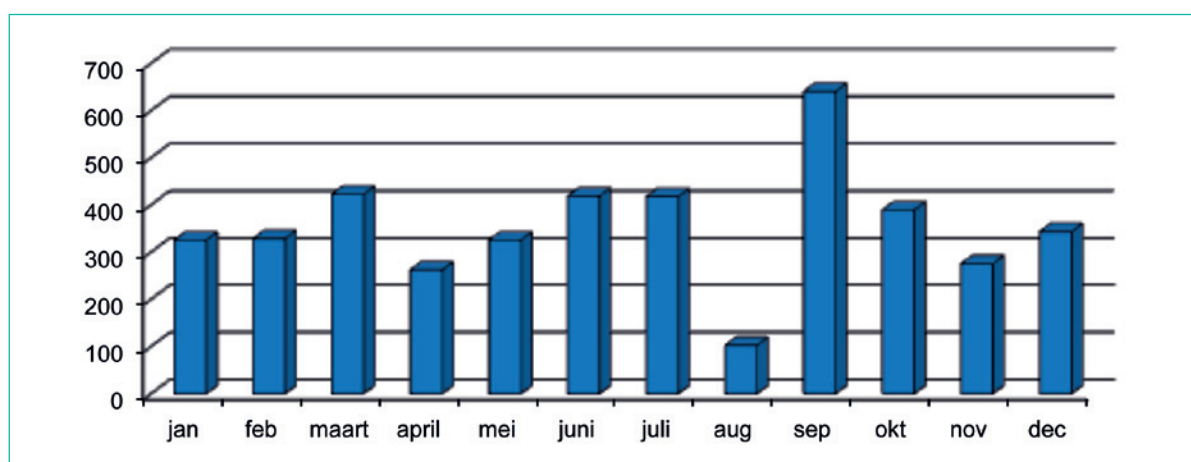
In bovenstaande grafiek worden de cijfers per leeftijdscategorie in 2010 vergeleken met de cijfers van 2009. De negatieve waarden wijzen op een verschuiving van het aantal personeelsleden naar een volgende leeftijdscategorie, vooral naar de leeftijdscategorie 31-35 en 46-50.

2.3.4 Het personeelsdossier in de basiseducatie

De informatieoverdracht van de aanstellingsopdrachten voor de CBE's verloopt voornamelijk via de 'papieren' weg. De afdeling Volwassenenonderwijs heeft echter de intentie om naar de toekomst toe het elektronische personeelsdossier ook in te voeren in de sector basiseducatie. Op dit moment is er nog geen concreet tijdsplan uitgewerkt.

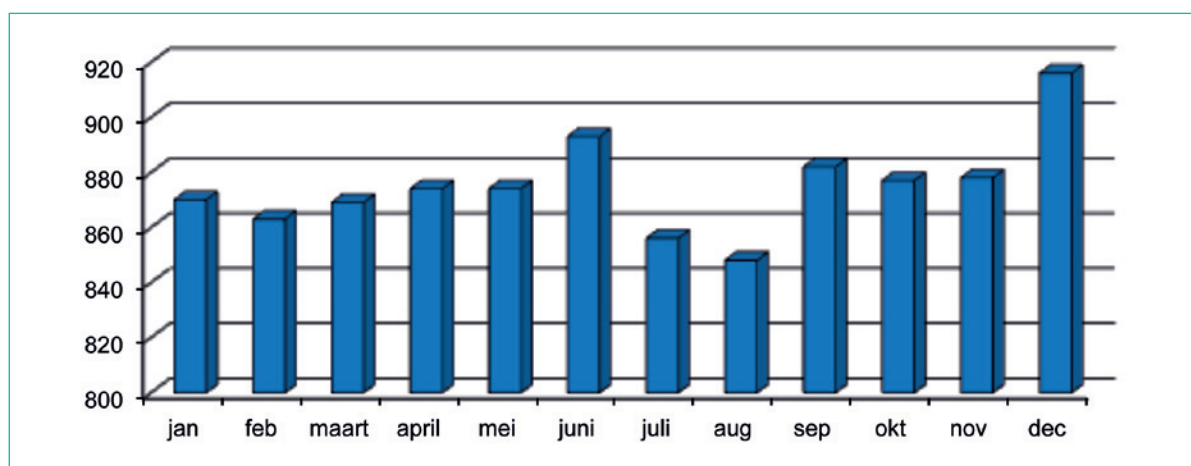
In de periode 01.01.2010 – 31.12.2010 werden 4.246 betalingsformulieren (de zogenaamde PERS-formulieren) opgestuurd door de CBE's.

Aantal betalingsformulieren opgestuurd door de CBE's in 2010



Voor de periode 01.01.2010 – 31.12.2010 betekent dit dat op basis van de opgestuurde betalingsformulieren voor 10.500 dossiers inputlijnen verwerkt werden.

Aantal dossiers waarvoor inputlijnen verwerkt werden in 2010



2.4 DIENSTVERLENING AAN DE INSTELLINGEN UIT HET HOGER ONDERWIJS

De afdeling Hoger Onderwijs staat in voor de correcte en tijdige berekening en betaling van de financiële middelen van de Vlaamse hogescholen en universiteiten. Ook de financiering van onder meer de Hogere Instituten voor Schone Kunsten en de universitaire instituten wordt door de afdeling verzorgd.

De financiering van de hogescholen en universiteiten in de Vlaamse Gemeenschap bestaat uit een aantal verschillende componenten. De belangrijkste component is ontegensprekelijk het geld uit de werkingsmiddelen. Daarnaast worden een aantal universitaire instituten gefinancierd via een beheersovereenkomst en worden er diverse toelagen toegekend aan het UZ Gent (onder andere voor investeringen en bepaalde kosten gerelateerd aan het personeel).

Berekening werkingsmiddelen

In 2008 onderging de financiering van de hogescholen en universiteiten een grondige verandering met de goedkeuring op 14 maart van het nieuwe financieringsdecreet.

Het nieuwe financieringsmechanisme bestaat uit 4 componenten: een onderwijs sokkel, een variabel onderwijsdeel, een onderzoek sokkel en een variabel onderzoeksdeel. Het nieuwe systeem is sterk outputgericht en studentafhankelijk. In 2009 en 2010 werden volgende middelen uitgekeerd aan de betrokken hogescholen en universiteiten:

	2009	2010
Sokkel onderwijs	103 863 100 euro	103 863 100 euro
Variabel onderwijs	855 960 478,95 euro	858 503 136,66 euro
Sokkel onderzoek	109 027 905 euro	109 027 905 euro
Variabel onderzoek	182 944 920,82 euro	182 944 920,82 euro
Totale financiering Hoger Onderwijs	1 251 769 404,77 euro	1 254 339 062,48 euro

De budgetten voor 2009 en 2010 zijn quasi gelijk gebleven omdat er niet geïndexeerd werd. De stijging van het variabel onderwijs gedeelte heeft twee oorzaken. Enerzijds is er nog een lineaire stijging van de deelbudgetten in artikel 9 van het financieringsdecreet hoger onderwijs waar te nemen. Anderzijds worden, conform artikel 35 van ditzelfde financieringsdecreet, de resterende saldi van de budgetten ter financiering van het meester- vak en dienstpersoneel en het personeel betaald op het centraal fonds toegevoegd aan de werkingenveloppe hoger onderwijs. Deze toevoeging gebeurt eveneens in het variabel onderwijsdeel.

De onderwijs sokkel wordt verdeeld op basis van opgenomen studiepunten (= totale volume aan inschrijvingen in een instelling). Het variabel onderwijsdeel bestaat uit 3 afgesloten budgetten, nl. 1 voor de professionele bachelors, 1 voor de academische bachelors en masters aan de hogescholen die momenteel in een academiseringstraject zitten en 1 voor de academische bachelors en masters

aan de universiteiten. De middelen worden verdeeld op basis van een mix van input- en outputindicatoren.

De onderzoekssokkel wordt verdeeld op basis van doctoraten en publicaties. Het variabel onderzoeksdeel wordt verdeeld op basis van de academische diploma's in de associaties, doctoraten, publicaties en citaties en de diversiteits- en mobiliteitscoëfficiënt uit het BOF-besluit.

In de nieuwe financieringsberekening is nog een laatste component van groot belang, nl. het leerkrediet. Het systeem van het leerkrediet moet de studievoortgang van de studenten bewaken. Het systeem werkt als volgt: elk individu dat zich in het Vlaams hoger onderwijs inschrijft, krijgt een leerkrediet toegekend van 140 studiepunten. Met dit krediet kan de student inschrijvingen opnemen, die in mindering worden gebracht van het krediet. Als de student credits verwerft, worden deze bij zijn saldo opgeteld, waarbij de eerste 60 die hij verwerft verdubbeld zullen worden. Op deze manier ontstaat voor elke student een individuele leerrekening. Voor de financiering heeft dit leerkrediet ook een erg belangrijke consequentie, aangezien instellingen enkel een toelage uit de werkingsmiddelen krijgen voor studenten die een positief leerkrediet hebben.

Nieuwe financieringsmotor

Om de nieuwe financiering te gaan berekenen, werd in 2009 een financieringsmotor gebouwd. Deze financieringsmotor is software waarmee op basis van gegevens uit de Databank Hoger Onderwijs de werkingsmiddelen van de instellingen berekend worden. In 2010 werd een volledig testtraject doorlopen om ervoor te zorgen dat de financieringsmotor een correcte output zou opleveren.

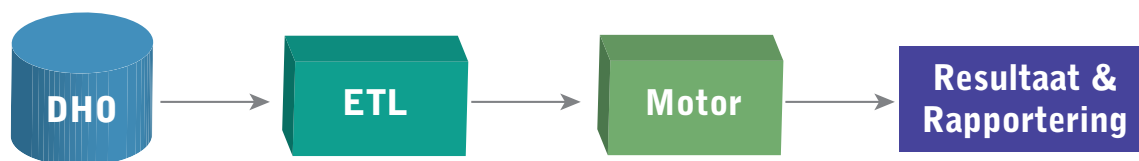
Er werden enerzijds controles uitgevoerd op de data om na te gaan of de resultaten van de financieringsmotor en de berekeningen in Excel gevalideerd konden worden. Daarnaast werden in de financieringsmotor zelf testen uitgevoerd om na te kijken of de financieringsmotor in productie kon gesteld worden. Daarbij werden een aantal scenario's handmatig berekend en werden deze resultaten nadien vergeleken met de verkregen resultaten uit de financieringsmotor.

Uiteindelijk werden de eerste berekeningen van de werkingsmiddelen op basis van het nieuwe financieringsmodel uitgevoerd. Medio 2010 ontvingen alle hogescholen en universiteiten een eerste berekening van hun werkingsmiddelen voor 2011, berekend met de nieuwe financieringsmotor.

Aanlevering gegevens uit de Databank Hoger Onderwijs

In de Databank Hoger Onderwijs (DHO) worden de gegevens over inschrijvingen en resultaten verzameld die gebruikt worden in de financieringsmotor. Voor de berekening van de werkingsmiddelen is de hoeveelheid gegevens in DHO echter veel te uitgebreid. ETL (Extract-Transform-Load) lost dit op door in DHO de data te selecteren die nodig zijn voor de financieringsberekening. In deze fase zijn de gegevens nog ruw en zijn er nog geen berekeningen op gebeurd. De uitgekozen data worden door ETL in de financieringsmotor gebracht. In de motor ondergaan de data nu bewerkingen. De berekeningen die in het financieringsdecreet beschreven staan, worden op de gegevens losgelaten. Dit gebeurt voor een deel door een Java-applicatie en voor een deel door een Excel-werkblad. Het uiteindelijke resultaat is een werkingsuitkering per instelling. Dit resultaat wordt in de laatste stap naar de instellingen gecommuniceerd via een Excel-document.

Schematisch ziet dit proces er als volgt uit:



Datawarehouse Hoger Onderwijs

Via het Datawarehouse Hoger Onderwijs (voor meer toelichting: zie verder in dit activiteitenverslag) kan de cel gegevensbeheer het registratiegedrag van de 29 Vlaamse hogescholen en universiteiten in DHO opvolgd worden. Instellingen die niet tijdig inschrijvingen, opleidingsonderdelen of diploma's registreren, kunnen zo snel aangespoord worden hun registraties in orde te brengen. In 2010 werden op geregelde tijdstippen overzichten op de website geplaatst met gegevens over de registraties in DHO die al gebeurd waren. Op die manier zijn de DHO-gegevens op het juiste moment beschikbaar voor de berekening van de financiering.

De afdeling Hoger Onderwijs zorgt ook voor statistische rapporteringen over het hoger onderwijs. Jaarlijks wordt op 31 oktober via de publicatie *Hoger onderwijs in cijfers* een eerste overzicht gegeven van het aantal inschrijvingen in het lopende academiejaar, om op die manier een eerste zicht te hebben op tendensen in het hoger onderwijs. Na afloop van het academiejaar wordt ook gerapporteerd over inschrijvingen en diploma's in het hoger onderwijs, en dit via het *Statistisch Jaarboek*.

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van het aantal inschrijvingen in het hoger onderwijs per studiegebied die in de voorbije twee academiejaren in DHO geregistreerd werden.

Gerichtheid	Studiegebied	Aantal inschrijvingen 2008-2009	Aantal inschrijvingen 2009-2010	Evolutie	% Evolutie
Professioneel gerichte opleidingen aan hogescholen	Architectuur	1.793	1.838	45	2,51
	Audiovisuele en beeldende kunst	177	184	7	3,95
	Biotechniek	1.805	2.003	198	10,97
	Gezondheidszorg	12.231	13.516	1.285	10,51
	Handelwetenschappen en bedrijfskunde	25.807	26.835	1.028	3,98
	Industriële wetenschappen en technologie	10.819	11.439	620	5,73
	Muziek en podiumkunsten	115	182	67	58,26
	Nautische wetenschappen	144	169	25	17,36

	Onderwijs	17.979	19.869	1.890	10,51
	Sociaal-agogisch werk	12.310	12.915	605	4,91
	Totaal professionele opleidingen	83.180	88.950	5.770	6,94
Academisch gerichte opleidingen aan hogescholen	Architectuur	2.489	2.562	73	2,93
	Audiovisuele en beeldende kunst	3.787	3.966	179	4,73
	Biotechniek	452	479	27	5,97
	Gecombineerde studiegebieden	210	184	-26	-12,38
	Gezondheidszorg	751	960	209	27,83
	Handelwetenschappen en bedrijfskunde	4.930	4.994	64	1,30
	Industriële wetenschappen en technologie	7.303	7.637	334	4,57
	Muziek en podiumkunsten	1.870	1.880	10	0,53
	Nautische wetenschappen	456	502	46	10,09
	Productontwikkeling	359	356	-3	-0,84
	Toegepaste taalkunde	3.034	3.154	120	3,96
	Totaal	25.641	26.674	1.033	4,03
Academisch gerichte opleidingen aan universiteiten	Archeologie en kunstwetenschappen	1.264	1.282	18	1,42
	Bewegings- en revalidatiewetenschappen	3.066	3.418	352	11,48
	Biomedische wetenschappen	2.024	2.148	124	6,13
	Diergeneeskunde	1.674	1.738	64	3,82
	Economische en toegepaste economische wetenschappen	9.290	10.249	959	10,32
	Farmaceutische wetenschappen	2.194	2.340	146	6,65
	Gecombineerde studiegebieden	2.074	2.229	155	7,47
	Geneeskunde	5.162	5.128	-34	-0,66
	Geschiedenis	2.284	2.328	44	1,93

Godgeleerdheid, gods- dienstwetenschappen en kerkelijk recht	524	502	-22	-4,20
Politieke en sociale wetenschappen	5.820	6.050	230	3,95
Psychologie en pedago- gische wetenschappen	7.478	7.690	212	2,83
Rechten, notariaat en criminologische wetenschappen	10.078	10.551	473	4,69
Sociale gezondheids- wetenschappen	1019	1076	57	5,59
Taal- en letterkunde	3.976	4.137	161	4,05
Tandheelkunde	511	553	42	8,22
Toegepaste biologische wetenschappen	2.324	2.478	154	6,63
Toegepaste wetenschappen	5.221	5.424	203	3,89
Verkeerskunde	139	144	5	3,60
Wetenschappen	5.088	5.417	329	6,47
Wijsbegeerte en moraalwetenschappen	1014	1016	2	0,20
Totaal	72.224	75.898	3.674	5,09
Totaal academische opleidingen	97.865	102.572	4.707	4,81
Algemeen totaal	181.045	191.522	10.477	5,79
Totaal hogeschool- opleidingen	108.821	115.624	6.803	6,25
Totaal universitaire opleidingen	72.224	75.898	3.674	5,09

2.4.1 De controle van het financiële evenwicht van de instellingen hoger onderwijs op basis van de begrotings- en jaarrekeningenanalyses.

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 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.

In 2010 waren er 7 commissarissen actief, waarvan 3 bij de hogescholen en 4 bij de universiteiten. De commissarissen vormen een gezamenlijk college en hebben personeelsleden die hen bijstaan bij de controle. De werkingsmiddelen worden beheerd door het college.

De lijst van controletaken van de commissarissen is bepaald door de Vlaamse Regering.

Ook de commissarissen van de Vlaamse Regering publiceren jaarlijks rapporten over de werking van de hogescholen. Deze rapporten zijn terug te vinden op de website: www.regcom.be.

2.5 DIENSTVERLENING AAN DE INSTELLINGEN UIT HET VOLWASSENENONDERWIJS

2.5.1 Statistische gegevens CVO

Aantal Centra voor Volwassenenonderwijs

Voor het volwassenenonderwijs hebben de cursistentellingen betrekking op de refer-teperiode van 1 april 2009 tot 31 maart 2010⁵. Hieronder zijn een aantal tabellen met kerncijfers opgenomen.

5 Naar aanleiding van de invoering van het nieuwe decreet Volwassenenonderwijs van 15 juni 2007 werd de refer-teperiode eenmalig verlengd van 31/1 tot 31/3. Vanaf 2008 loopt de refer-teperiode van 1/4/X tot 31/3/X+1

Aantal Centra voor Volwassenenonderwijs - schooljaar 2007-2008 t.e.m. 2009-2010

	Schooljaar	Antwerpen	Vlaams-Brabant	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Limburg	Totaal
Gemeenschapsonderwijs	2007-2008	8	4	1	5	6	4	28
	2008-2009	9	3	1	5	6	4	28
	2009-2010	9	3	1	5	6	4	28
Privaatrechterlijk	2007-2008	16	10	6	10	10	9	13
	2008-2009	16	10	4	10	9	9	57
	2009-2010	16	10	3	11	9	9	58
Provincie	2007-2008	1	1	0	1	6	4	13
	2008-2009	1	1	0	1	5	4	12
	2009-2010	1	1	0	1	5	4	12
Gemeente	2007-2008	6	2	0	3	2	1	14
	2008-2009	6	2	0	2	3	1	14
	2009-2010	6	2	0	1	3	1	13
Vlaamse Gemeenschapscommissie	2007-2008	0	0	1	0	0	0	1
	2008-2009	0	0	1	0	0	0	1
	2009-2010	0	0	1	0	0	0	1
Totaal	2007-2008	31	17	8	19	24	18	117
	2008-2009	32	16	6	18	23	18	113
	2009-2010	32	16	5	18	23	18	112

Aantal cursisten in de Centra voor Volwassenenonderwijs

Aantal cursisten in de Centra voor Volwassenenonderwijs - schooljaar 2007-2008

	Mannen	Vrouwen	Totaal
Secundair volwassenenonderwijs			
referteperiode 1/2/2007-31/8/2007	23.816	33.094	56.910
referteperiode 1/9/2007-31/3/2008	107.351	163.469	270.820
Hoger beroepsonderwijs van het volwassenenonderwijs			
referteperiode 1/2/2007-31/8/2007	3.717	5.936	9.653
referteperiode 1/9/2007-31/3/2008	9.721	13.036	22.757

Aantal cursisten in de Centra voor Volwassenenonderwijs – schooljaar 2008-2009

	Mannen	Vrouwen	Totaal
Secundair volwassenenonderwijs			
referteperiode 1/4/2008-31/3/2009	120.870	179.223	300.093
Hoger beroepsonderwijs van het volwassenenonderwijs			
referteperiode 1/4/2008-31/3/2009	10.967	14.098	25.065

Aantal cursisten in de Centra voor Volwassenenonderwijs – schooljaar 2009-2010

	Mannen	Vrouwen	Totaal
Secundair volwassenenonderwijs			
referteperiode 1/4/2009-31/3/2010	126.560	177.352	303.912
Hoger beroepsonderwijs van het volwassenenonderwijs			
referteperiode 1/4/2009-31/3/2010	8.482	9.713	18.195
Specifieke lerarenopleiding	3.009	5.305	8.314
Totaal HBO	11.491	15.018	26.509

2.5.2 De onderwijsbevoegdheid van de CVO's

Artikel 63, § 1, 1° van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs bepaalt dat de onderwijsbevoegdheid van een centrum op het niveau van de opleidingen vastgelegd wordt. In uitvoering van artikel 63, § 2 is in de bijlage III van het decreet de onderwijsbevoegdheid van de centra op 1 september 2007 opgenomen. Artikel 64 bepaalt hoe een centrum onderwijsbevoegdheid voor andere opleidingen dan deze vermeld in de bijlage III kan verkrijgen. Een besluit van de Vlaamse regering van 19 juli 2007 bepaalt de procedure voor het vragen van een uitbreiding van onderwijsbevoegdheid. In de procedure voor de uitbreiding van de onderwijsbevoegdheid is een sleutelrol weggelegd voor de consortia.

We onderscheiden twee stromen: stroom A en stroom B.

Stroom A: studiegebieden die gevat zijn door artikel 64, § 1

Stroom A bevat alle studiegebieden van het secundair volwassenenonderwijs met uitzondering van algemene vorming, bijzondere educatieve noden, handel, huishoudelijk onderwijs, informatie- en communicatietechnologie, personenverzorg, Nederlands tweede taal, talen richtgraad 1 en 2 en talen richtgraad 3 en 4. Voor de opleidingen van stroom A verkrijgt het centrumbestuur de gevraagde onderwijsbevoegdheid als de algemene vergadering van het consortium volwassenenonderwijs bij consensus een positief advies verleent. Het centrum verkrijgt ambtshalve de onderwijsbevoegdheid.

Indien voor deze categorie het advies slechts bij meerderheid positief is of als het advies negatief is, dan kan het centrum alsnog een dossier inleiden bij de afdeling Volwassenenonderwijs. Het advies van het consortium wordt aan het dossier toegevoegd. Enkel voor de negatief geadvi-

seerde dossiers wordt een advies aan de Vlaamse Onderwijsraad gevraagd. Het centrum verkrijgt de gevraagde onderwijsbevoegdheid, zowel bij positief advies bij meerderheid als bij een negatief advies, door een beslissing van de Vlaamse Regering.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de onderwijsbevoegdheid die in 2010 werd toegekend op basis van programmatieaanvragen in stroom A. In 2010 werd 23 keer een bijkomende onderwijsbevoegdheid verkregen op basis van consensusadviezen van de consortia . Zoals vermeld kan een CVO een dossier dat geen positief advies bij consensus kreeg van het consortium, het dossier toch nog indienen bij de VR. Zo werden er 36 aanvragen voor bijkomende onderwijsbevoegdheid ingeleid bij de VR, 33 hiervan hadden als advies positief bij meerderheid, 3 een negatief advies. Op deze manier werd 4 keer een bijkomende onderwijsbevoegdheid verworven. Over het aantal dossiers, waarvan beslist werd ze toch niet in te dienen bij de VR, hebben we geen informatie.

Programmatieaanvragen toepassing artikel 64, §1: ingeleid bij de consortia

Advies consortium	Vlaamse Regering	aantal	goed-gekeurd	af-gekeurd
Positief advies bij consensus	bekendmaking bij de VR	23	23	nvt
Positief advies bij meerderheid	CVO vraagt onderwijs- bevoegdheid	33	2	31
	CVO vraagt onderwijs- bevoegdheid niet aan	Geen informatie		
Negatief	CVO vraagt onderwijs- bevoegdheid àAdvies VLOR	3	2	1
	CVO vraagt onderwijs- bevoegdheid niet aan	Geen informatie		
Totaal		59	27	32

Stroom B: Studiegebieden die gevat zijn door artikel 64, § 2

Voor de opleidingen die gevat zijn door artikel 64, § 2 van het decreet volwassenenonderwijs moet een centrum een vraag voor uitbreiding van onderwijsbevoegdheid bij de afdeling Volwassenenonderwijs inleiden. Tot deze categorie behoren de studiegebieden algemene vorming, bijzondere educatieve noden, handel, huishoudelijk onderwijs, informatie- en communicatietechnologie, personen-zorg, Nederlands tweede taal, talen richtgraad 1 en 2, talen richtgraad 3 en 4, experimenteel nieuw studiegebied of specifieke lerarenopleidingen. De decreetgever vond het opportuun dat de Vlaamse Regering over deze uitbreidingen van onderwijsbevoegdheid beslist.

De afdeling Volwassenenonderwijs legt de ingediende dossiers voor advies voor aan de consortia. Het centrum verkrijgt de aangevraagde onderwijsbevoegdheid door een beslissing van de Vlaamse Regering.

In 2010 werden 68 dossiers ingeleid bij de Vlaamse Regering. Na onderzoek bleken 5 dossiers onontvankelijk te zijn. De ontvankelijke dossiers werden ter advies voorgelegd aan het bevoegde consortium en verkregen een positief advies. In 24 dossiers heeft de Vlaamse regering het positief advies van het consortium gevolgd. In 39 dossiers werd het positief advies van het consortium niet gevolgd.

Programmatieaanvragen toepassing artikel 64§2: ingeleid bij de Vlaamse Regering

aantal	goedgekeurd	afgekeurd	onontvankelijk
68	24	39	5

Concordantie van een lineaire opleiding

Het laatste lid van artikel 181 van het decreet volwassenenonderwijs machtigt de Vlaamse Regering om aan de Centra voor Volwassenenonderwijs, die conform artikel 179, § 1, 2° een onderwijsbevoegdheid lineair uitoefenen, ambtshalve onderwijsbevoegdheid te verlenen voor een goedgekeurd opleidingsprofiel voor zover er een inhoudelijke overeenstemming is.

Hiertoe moet het centrum een dossier indienen bij de afdeling Volwassenenonderwijs. De door de centra geformuleerde voorstellen worden voor advies aan de Inspectie Volwassenenonderwijs voorgelegd. Op basis van het advies formuleert de afdeling Volwassenenonderwijs een voorstel van beslissing aan de Vlaamse Regering. Als de inspectie oordeelt dat een lineaire opleiding inhoudelijk in voldoende mate gedekt is door een opleidingsprofiel, dan kan de toekenning van de onderwijsbevoegdheid voor het opleidingsprofiel beschouwd worden als een continuering van het onderwijsaanbod. Op basis van de beslissing van de Vlaamse Regering wordt de databank onderwijsbevoegdheid geactualiseerd.

Tien dossiers werden ingediend bij de afdeling Volwassenenonderwijs. Deze werden allen voorgelegd aan de Inspectie Volwassenenonderwijs. Negen dossiers kregen een positief advies, één dossier werd negatief geadviseerd. De afdeling Volwassenenonderwijs volgde in alle gevallen het advies van de Inspectie Volwassenenonderwijs.

Programmatieaanvragen concordanties: ingeleid bij de Vlaamse Regering

Advies inspectie	aantal	goedgekeurd	afgekeurd
Positief advies	9	9	0
Negatief advies	1	0	1
Totaal	10	9	1

De actuele onderwijsbevoegdheid van de centra kan via de website www.ond.vlaanderen.be/volwassenenonderwijs geraadpleegd worden. De informatie op de website wordt wekelijks geactualiseerd.

2.5.3 Statistische gegevens CBE

Er waren in 2010 dertien Centra voor Basiseducatie.

Aantal Centra voor Basiseducatie

Antwerpen	3
Vlaams-Brabant	2
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	1
West-Vlaanderen	2
Oost-Vlaanderen	3
Limburg	2
Totaal	13

Inzake financiering van de sector Basiseducatie wordt pas vanaf de invoering van het decreet Volwassenenonderwijs— d.w.z. vanaf 1 september 2008 - gerekend met *lesurencursist*. Tevoren werd gerekend met deelnemersuren per kalenderjaar. De financiering van de Centra Basiseducatie gebeurt dus vanaf de referentieperiode 2008-2009 op basis van het aantal *financierbare lesuren-cursist* (LUC). Dit is het resultaat van de vermenigvuldiging van het aantal lestijden van een module met het aantal financierbare of subsidieerbare cursisten gedurende een referentieperiode.

De centra voor basiseducatie zijn ertoe gehouden opleidingen te organiseren die behoren tot de *leergebieden* alfabetisering Nederlands tweede taal (alfa NT2), Nederlands, Nederlands tweede taal (NT2), wiskunde, maatschappijoriëntatie (MO), en informatie- en communicatietechnologie (ICT). Ze zijn eveneens bevoegd voor de organisatie van opleidingen die behoren tot het leergebied talen. Deze onderwijsbevoegdheid werd vastgelegd in artikel 62 van het decreet Volwassenenonderwijs. In afwijking hiervan kunnen de centra voor basiseducatie ook *maatwerk* organiseren (zie lager). Sinds 1 februari 2010 kunnen de centra ook opleidingsaanbod organiseren in de vorm van een *open module*, doch voorlopig enkel in het leergebied wiskunde.⁶

De verificateurs van de afdeling Volwassenenonderwijs staan in voor de controle van de betrouwbaarheid van de door de centra doorgezonden cursistenkenmerken. De nadruk ligt op de consistentie van de data en de systematiek van de verwerking van de cursistenkenmerken door een grondige steekproefsgewijze controle uit te voeren, m.a.w. de verificatie controleert of een cursist al dan niet financierbaar is.

Een subsidieerbare cursist moet dus aan bepaalde voorwaarden voldoen, o.a. ingeschreven zijn vóór één derde van het minimale aantal lestijden van de module voorbij is en regelmatig aan het geheel van de vorming geparticipeerd hebben vanaf het moment van inschrijving tot dat 1/3^{de}-moment. De meting van het aantal financierbare cursisten op het 1/3^{de}-moment is cruciaal voor de berekening van het aantal lesurencursist en bijgevolg ook voor de berekening van de omkadering.

6 Dit werd mogelijk gemaakt door de bepalingen van artikel 25bis van het decreet Volwassenenonderwijs en artikel 9bis van het Besluit van de Vlaamse Regering van 19 juli 2007 betreffende de organisatie van het opleidingsaanbod in het volwassenenonderwijs.

Evolutie aantal financierbare cursisten op het 1/3^{de} moment

Leergebied	referteperiode 2008-2009	referteperiode 2009-2010
Alfa NT2	14.451	14.555
Nederlands	2.561	3.002
NT2	23.277	24.219
Wiskunde	776	699
MO	5.171	5.500
ICT	7.496	6.844
Talen	1.326	1.171
Maatwerk	707	1.298
Open module Wiskunde		184
Totaal	55.765	57.472

Evolutie aantal financierbare LUC's per leergebied

Leergebied	referteperiode 2008-2009	referteperiode 2009-2010
Alfa NT2	866.880	873.340
Nederlands	185.740	219.480
NT2	1.520.160	1.503.420
Wiskunde	59.346	59.120
MO	213.294	235.168
ICT	447.111	410.520
Talen	79.560	70.260
Maatwerk	32.543	53.463
Open module Wiskunde		6.060
Totaal	3.404.634	3.430.831

Evolutie aantal modules per leergebied

Leergebied	referteperiode 2008-2009	referteperiode 2009-2010
Alfa NT2	1.652	1613
Nederlands	691	733
NT2	2.166	2050
Wiskunde	239	263
MO	492	521
ICT	662	599
Talen	106	101
Maatwerk	91	155

Open module Wiskunde		50
Totaal	6.099	6.085

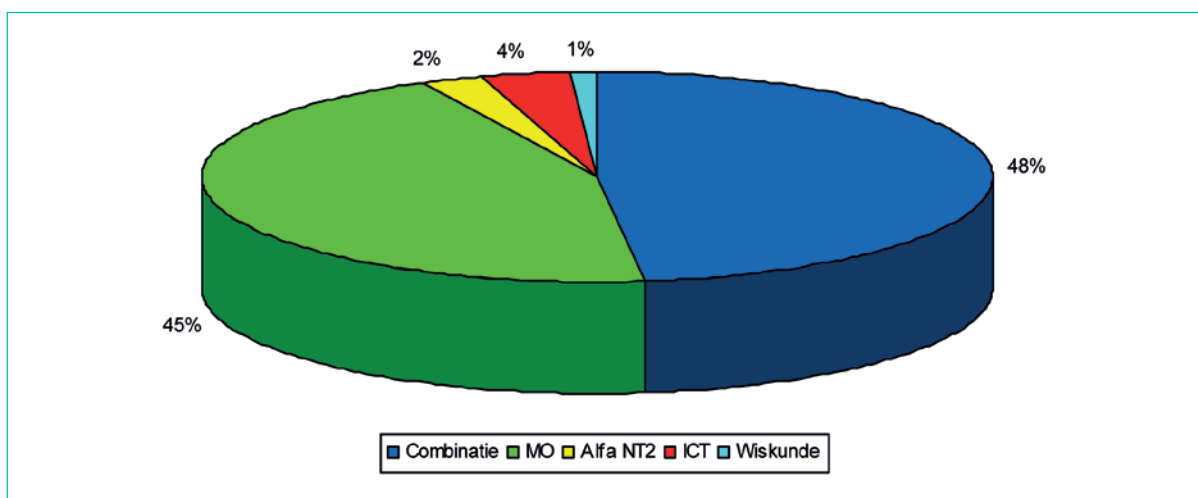
Maatwerk

Artikel 30 van het decreet Volwassenenonderwijs geeft aan de CBE's de mogelijkheid om tegen bepaalde voorwaarden niet-erkend aanbod in te richten dat toch gesubsidieerd wordt. Dit aanbod wordt 'Maatwerk' genoemd en is pas subsidieerbaar na gunstig advies van de onderwijsinspectie en goedkeuring van onze administratie. Met maatwerk kunnen basiscompetenties en eindtermen uit verschillende leergebieden met elkaar gecombineerd worden zodat een aanbod op maat van een doelgroep of organisatie kan ontwikkeld worden.

Een goedgekeurde maatwerkaanvraag kan meermaals georganiseerd worden. Voor de periode 2009-2010 werden 106 maatwerkaanvragen ingediend, en er werden 155 modules maatwerk georganiseerd.

De meeste maatwerkaanvragen hebben in hoofdzaak betrekking op het leergebied maatschappijoriëntatie, d.w.z. ofwel bevatten ze enkel leerdoelen uit het leergebied MO, ofwel vormen ze een combinatie van leerdoelen uit meerdere leergebieden, waarvan MO een belangrijk onderdeel vormt.

Weergave in % van de leergebieden waaruit leerdoelen genomen worden



De leerdoelen MO die het meest aanbod komen, worden vooral opgenomen uit de module MO 'Maatschappelijk functioneren':

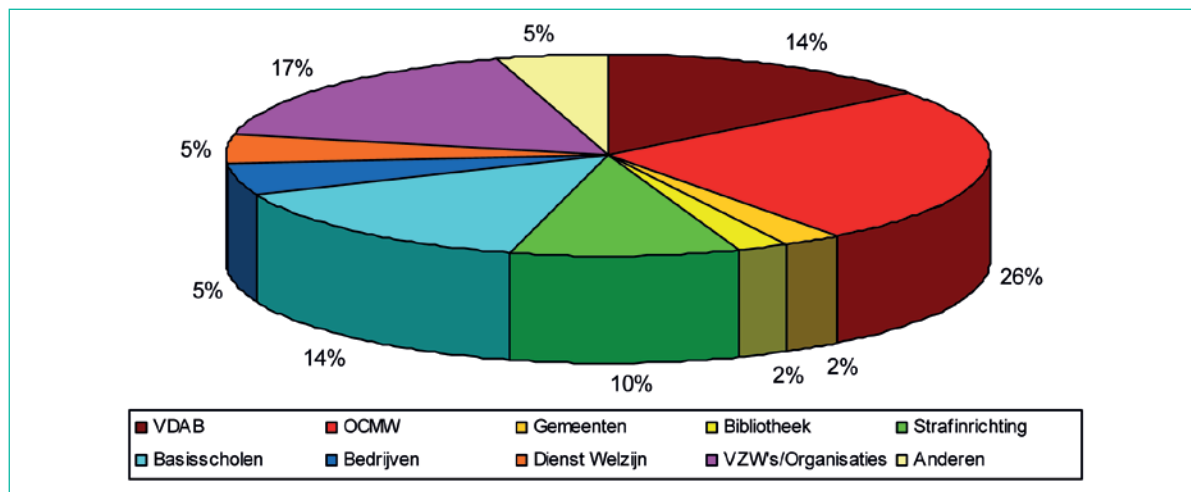
- Communicatie in persoonlijke relaties,
- Wonen en milieubewust consumeren,
- Opvoeding van de kinderen,
- Basis gezondheid,

en uit de module MO 'Basis functioneren op het werk':

- Basiscommunicatie en samenwerken,
- Werknemer zijn.

Maatwerk wordt enkel georganiseerd op verzoek van derden die hiervoor een samenwerkingsovereenkomst afsluiten met het organiserende Centrum voor Basiseducatie. Vooral OCMW's, allerlei welzijnsorganisaties en VDAB zijn vragende partij voor het inrichten van maatwerk.

Weergave in % van de organisaties die behoefte hebben aan maatwerk



2.5.4 De financiering van de Centra Volwassenenonderwijs

De term financiering heeft hier een dubbele betekenis. Enerzijds wordt hiermee de berekening van de omkadering (leraarsuren, ICT-coördinatie) van de centra voor volwassenenonderwijs bedoeld alsook de berekening van de omkadering voor de centra basiseducatie. Anderzijds worden er ook werkelijk financiële middelen toegekend aan de centra voor volwassenenonderwijs en de centra voor basiseducatie: terugbetaling van gedeerde inschrijvingsgelden, werkingsmiddelen, nascholingsmiddelen en projectmiddelen voor de CVO's om bijkomende NT2 cursussen te kunnen organiseren.

De afdeling Volwassenenonderwijs zorgde eveneens voor de uitbetaling van subsidies aan de Consortia, het Vlaams Ondersteuningscentrum voor het Volwassenenonderwijs en de vzw Samenwerkingsverband Netgebonden Pedagogische Begeleidingsdiensten en vzw De Link.

De cursistenkenmerken worden in de centra door de verificatie gecontroleerd.

De uitvoering van deze taakstelling gebeurt door de cel financiering en de verificatie.

De Huizen van het Nederlands worden volledig gefinancierd volgens een betoelagingsstelsel dat zowel de werking als de personeelskosten omvat.

2.5.5 Verificatie van cursistengegevens CVO en CBE

De controle van de financierbaarheid van de cursist volwassenenonderwijs omvat drie aspecten:

- de toelatingsvoorwaarden;
- het betalen van inschrijvingsgeld betalen of ervan rechtmatig vrijgesteld zijn;
- het participeren aan de opleiding.

Voor de Centra Basededucatie worden enkel de toelatingsvoorwaarden en de participatie aan de opleiding geverifieerd. De cursisten van de Basededucatie betalen namelijk geen inschrijvingsgeld. Ter compensatie hiervan ontvangen de Centra Basededucatie werkingsmiddelen.

Een cursist is slechts financierbaar als hij aan de in het decreet omschreven toelatingsvoorwaarden voldoet. Het decreet geeft het centrum ook een ruime autonomie om op basis van de voorkennis van de cursist af te wijken van bepaalde toelatingsvoorwaarden.

Sinds 1 september 2008 geldt een uniform inschrijvingsgeld van 1 euro per lestijd.

In het kader van een doelgroepenbeleid zijn een aantal categorieën van cursisten geheel of gedeeltelijk vrijgesteld van het inschrijvingsgeld. Deze vrijstelling kan slechts verleend worden als de cursist een rechtsgeldig attest voorlegt, dat aantoont dat hij aan de voorwaarden voldoet om de vrijstelling te genieten. Omdat er in het verleden heel wat betwistingen waren over de rechtsgeldigheid van de voorgelegde attesten, heeft de afdeling Volwassenenonderwijs een vademecum vrijstellingen inschrijvingsgeld uitgewerkt. Dit vademecum is raadpleegbaar via de website van het volwassenenonderwijs: <http://www.ond.vlaanderen.be/volwassenenonderwijs/>.

Het volwassenenonderwijs kent geen outputfinanciering. Toch gewoon het feit van rechtmatig ingeschreven te zijn niet voldoende om als financierbaar cursist in aanmerking te komen. Er mag immers van een cursist verwacht worden dat hij in voldoende mate participeert aan de vorming.

Vanaf het schooljaar 2008-2009 werd het verificatieproces neergeschreven in een afsprakenkader verificatie. Het doel is de consistentie van de data te controleren en de wijze van verwerking van de cursistenkenmerken na te gaan. Nieuw was ook dat voortaan tegen de bevindingen van de verificatie een gemotiveerd beroep kan worden ingediend. Dit afsprakenkader werd na overleg met de centra geactualiseerd voor de start van het schooljaar 2009-2010.

Aantal geverifieerde cursussen (CVO) (= het totale aantal cursussen)

	referteperiode 01/04/2008 - 31/03/2009	referteperiode 1/04/2009 - 31/3/2010
geverifieerd	54058	56766
aanvaard als geverifieerd	5044	80
Totaal	59102	56846

Aantallen vrijgestelden per categorie (CVO)

Vrijstellingscategorie	referteperiode 01/04/2008 - 31/03/2009	referteperiode 1/04/2009 - 31/3/2010
Mindervalide	5087	5104
Gedetineerde	1268	1888
Studiegebied Algemene Vorming	3695	4058
Leefloon	5099	5358
Inkomen via maatschappelijke dienstverlening	467	490
Ten laste van leefloner of inkomen via maatschappelijke dienstverlening	162	221
Asielzoekers met materiële hulp	2415	2533
Minderjarige leerling van het DBSO	23	/
Voltijds leerplichtige leerling secundair	712	702
Inburgeraar in een opleiding NT2 RG 1-2	10864	12102
Inkomen wachtuitkering – werkloosheid VDAB in traject naar werk	3925	4850
Niet-werkend, verplicht. Ingeschreven. Werkzoekende die geen recht heeft op wachtuitkering.	1651	2311
Inkomen wacht- of werkloosheidsuitkering	13405	14655
Doorstromer uit de basiseducatie die 2 opeenvolgende schooljaren gevolgd heeft en minstens 120 LT	389	355
Studiegebied Nederlands Tweede Taal	24214	23238
Ten laste van Inkomen wacht- of werkloosheidsuitkering	351	417
Ten laste van Mindervalide	351	407
Sociale huurwet en volledig vrijgesteld	95	52
Sociale huurwet en gedeeltelijk vrijgesteld cat. 1	2	1
Sociale huurwet en gedeeltelijk vrijgesteld cat. 2	20	59
gedomicilieerd in Brussel, lesplaats Brussel	6107	7752
Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting	/	33
Geen vrijstelling	205433	200426
Totaal	285735	287012

De gegevens betreffen enkel de CVO's: in de CBE's is er geen inschrijvingsgeld en de CBE's werden nog niet geverifieerd via zendingen naar mainframe.

2.5.6 Toekenning van middelen aan de CVO's

Toekenning van leraarsuren, punten en werkingsmiddelen voor ICT-coördinatie aan de Centra voor Volwassenenonderwijs

De afdeling Volwassenenonderwijs kent jaarlijks een aantal leraarsuren, een puntenenveloppe voor de oprichting van betrekkingen in ambten van bestuurs- en onderwijzend personeel en punten en werkingsmiddelen voor ICT-coördinatie toe aan de Centra voor Volwassenenonderwijs. Deze toekenning voor het volgende schooljaar werd op 22 juni 2010 per dienstbrief gemeld aan de centra. Daarnaast ontvangen de centra ook nascholingsmiddelen. De toekenning van de nascholingsmiddelen werden gemeld bij dienstbrief van 31 maart 2010.

De verschillende urenpakketten en de werkingsmiddelen ICT-coördinatie zijn gebaseerd op de geverifieerde lesurencursist van de voorafgaande referentieperiode. Lesurencursist is het resultaat van de vermenigvuldiging van het aantal cursisten met het aantal lestijden van de gevolgde module of opleiding.

De verificatie van de afdeling Volwassenenonderwijs controleert of een cursist van het volwassenenonderwijs financierbaar is. Deze controle gebeurt op basis van de door de centra via Edison⁷ doorgezonden gegevens in het mainframe. In 2010 zonden alle centra hun gegevens door via Edison .

Overzicht evolutie leraarsuren, punten en lesurencursist over de drie laatste periodes

Leraarsuren		
2008-2009	2009-2010	2010-2011
3.794.251,78	3.774.205,54	3.778.332,64
Punten		
2008-2009	2009-2010	2010-2011
64.830	64.765	64.588
Lesurencursist		
01/02/07 – 31/03/08	01/04/08 – 31/03/09	01/04/09 – 31/03/10
44.814.550	44.022.837	44.134.842

Middelen voor de CVO's en vorderingen aan de CVO's

Met het decreet Volwassenenonderwijs van 15 juni 2007 werd een DAB 'Fonds Inschrijvingsgelden Centra voor Volwassenenonderwijs' opgericht. Het Fonds is belast met het financieel beheer van de inschrijvingsgelden van de Centra voor Volwassenenonderwijs en de middelen ter beschikking gesteld door de onderwijsbegroting.

⁷ Edison staat voor: Elektronisch doorgeven van informatie tussen schoolinstellingen en het onderwijsdepartement.

Het Fonds wordt gespijsd door dotaties van de Vlaamse Regering en door vorderingen op de ontvangen inschrijvingsgelden van de Centra voor Volwassenenonderwijs. Die vordering bedraagt 0,25 euro per euro inschrijvingsgeld van cursisten.

De middelen van het Fonds Inschrijvingsgelden Centra voor Volwassenenonderwijs kunnen uitsluitend aangewend worden voor

- de toekenning van middelen aan de Centra voor Volwassenenonderwijs;
- de toekenning van een premie aan cursisten die een diploma of certificaat behaald hebben in zgn. 'diplomagerichte' opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs;
- de toekenning van middelen aan CVO's voor investeringen in de basisuitrusting of beveiliging van de bestaande uitrustingsgoederen. Hieraan werden in 2010 geen middelen besteed aangezien er voor de toekenning van deze middelen nog geen uitvoeringsbesluit bestaat.

De middelen die toegekend worden aan de Centra voor Volwassenenonderwijs worden samengesteld uit:

- 0,75 euro per lesuurcursist gegenereerd door cursisten die geen inschrijvingsgeld betalen;
- 0,75 euro per lesuurcursist waarvoor geen inschrijvingsgeld betaald werd op basis van begrenzing van het inschrijvingsgeld;
- 0,50 euro per lesuurcursist gegenereerd door cursisten die verminderd inschrijvingsgeld van 0,25 euro per lesuur betalen;
- 0,25 euro per lesuurcursist gegenereerd door cursisten die verminderd inschrijvingsgeld van 0,50 euro per lesuur betalen;
- 0,30 euro per lesuurcursist voor de opleidingen van de studiegebieden auto, bouw, chemie, decoratieve technieken, hout, koeling en warmte, land- en tuinbouw, lichaamsverzorging, maritieme opleidingen, mechanica-elektriciteit, mode, smeden, textiel en voeding.

Uitgaven	2010
Nijverheidstechnieken	1.958.963,70 euro
Plafond	631.526,18 euro
Gederfde Inschrijvingsgelden	8.806.975,75 euro
Premies aan cursisten	299.079,20 euro
Middelen infrastructuur	0,00 euro
Totaal	11.696.544,83 euro

Projectmiddelen voor het zomeraanbod NT2

Aan de centra met onderwijsbevoegdheid voor het studiegebied Nederlands tweede taal, wordt in het kader van het project 'zomeraanbod NT2' de mogelijkheid geboden om opleidingen te laten doorlopen tijdens de zomermaanden en opleidingen tijdens de twee zomermaanden op te starten. Dit voor zover hieraan binnen de regio's behoefte is.

Het basisonderwijs Nederlands tweede taal (richtgraad 1, niveau 1) telt 120 lestijden en de organisatie van dit opleidingsonderdeel neemt minimaal 10 weken in beslag. Voor de opvang van nieuwko-

mers, toegekomen in de maanden maart, april en mei, is niet alleen een bijkomend instapmoment in juni wenselijk maar ook dat de opleiding doorloopt in de maanden juli en augustus.

Er kunnen uitsluitend projectaanvragen worden ingediend voor de organisatie conform een goedgekeurd leerplan van een basiscursus Nederlands tweede taal (richtgraad 1, niveau 1) die volledig op basis van contractonderwijs wordt georganiseerd en waarvan de startdatum zich in de maand juni of juli situeert. Dit bijkomende aanbod genereert voor de financiering/subsidiëring geen lesuren-cursist.

Sinds 2006 werden de volgende middelen voor de organisatie van dit zomeraanbod uitgekeerd:

- 2006: 161.378,40 euro
- 2007: 130.770,00 euro
- 2008: 193.335,20 euro
- 2009 : 200.112,00 euro
- 2010 : 221.152,80 euro

Gerealiseerd zomeraanbod NT2 2010

	Aantal centra	Aantal groepen	Betaalde subsidie
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	2	6	60.314,40 euro
Vlaams-Brabant	0	0	0,00 euro
Antwerpen	3	7	70.366,80 euro
Limburg	0	0	0,00 euro
Oost-Vlaanderen	2	3	30.157,20 euro
West-Vlaanderen	3	6	60.314,40 euro
Totaal	10	22	221.152,80 euro

Het zomeraanbod stijgt elk jaar lichtjes, maar het zijn veelal dezelfde centra die elk jaar dit aanbod inrichten. De stijging wordt veroorzaakt door het feit dat de CVO's meer trajecten inrichten. Er is echter ook geen eindeloze stijging mogelijk want het globaal bedrag dat elk jaar voorzien wordt is beperkt.

Gecombineerd onderwijs

Gecombineerd onderwijs is een combinatie van contact- en afstandsonderwijs. Als het aandeel afstandsonderwijs ten minste vijftwintig procent bedraagt, kan het centrum een bonus krijgen. Deze bonus impliceert dat de lesuren-cursist van de modules, die in gecombineerd onderwijs worden ingericht, met een factor 1,2 worden vermenigvuldigd.

Het centrum zendt een 'Aanvraag van een 120%-financiering of -subsidiëring van gecombineerd onderwijs voor volwassenen' aan de afdeling Volwassenenonderwijs. Deze aanvraag wordt op het platform van de inspectie opgeladen.

In de loop van het schooljaar onderzoekt de onderwijsinspectie de kwaliteit van het gecombineerd onderwijs. Dit onderzoek resulteert in een advies. Als dit advies gunstig is dan wordt het recht op de bonus voor een termijn van vijf schooljaren toegekend.

De centra worden via dienstbrief in kennis gesteld van de al of niet toekenning van het recht op de bonus.

Voor het schooljaar 2009-2010 werden 318 dossiers bij de afdeling Volwassenenonderwijs ingeleid.

Voor 223 dossiers werd het recht op de bonus verleend voor de periode 1 september 2009 - 31 augustus 2014.

Voor 85 dossiers werd het recht op de bonus niet verleend om volgende redenen:

- niet ingericht als gecombineerd onderwijs: 45 dossiers
- het recht op de bonus werd al in een vroeger schooljaar verleend: 12 dossiers
- het dossier werd ongunstig geadviseerd: 28 dossiers

Helaas zijn er ook enkele knelpunten te onderscheiden. De procedure voor het toekennen van het recht op de bonus vergt een grote tijdsinvestering van zowel de administratie als de onderwijsinspectie. De vraag kan gesteld worden of de beoogde doelstellingen, het stimuleren van het gecombineerd onderwijs, niet met een andere en eenvoudiger procedure bereikt kunnen worden.

Binnen de beschikbare begrotingskredieten kan de Vlaamse Overheid bovendien nog extra projectmiddelen aan bepaalde centra toekennen.

Het aandeel afstandsonderwijs binnen het gecombineerd onderwijs moet hier minstens 50% bedragen van het totale aantal lestijden van de hele opleiding én het aantal lestijden dat op afstand gevolgd kan worden moet minstens 200 zijn.

Aanvragen die een integrale opleiding beslaan krijgen voorrang. Ook aanvragen die minimaal 70% afstandsonderwijs omvatten, kunnen rekenen op voorrang.

De ingediende aanvragen worden beoordeeld door een selectiecommissie. Per goedgekeurde aanvraag kan de Vlaamse Regering respectievelijk minimaal 400 en maximaal 1.000 leraarsuren of VTE toekennen aan het centrumbestuur voor het volgende schooljaar. Deze leraarsuren kunnen niet ingezet worden om les te geven.

Aan deze financiering/subsidiëring zijn ook een aantal engagementen verbonden. Zo wordt er van het centrum verwacht een uitgebreid eindrapport in te dienen, samen te werken met de andere centra die voor dat schooljaar een aanvullende financiering/subsidiëring ontvangen en tevredenheidsmetingen uitvoeren bij leraars en cursisten. Het gecombineerd onderwijs dat wordt ontwikkeld met deze aanvullende financiering moet ook effectief georganiseerd worden binnen een termijn van twee schooljaren.

Om in aanmerking te komen voor deze aanvullende financiering of subsidiëring moet hiervoor uiterlijk op 30 april van het voorafgaande schooljaar een elektronische aanvraag ingediend worden bij de afdeling Volwassenenonderwijs.

De modules uit de aanvraag die minimaal 25% afstandsonderwijs omvatten kunnen, wanneer zij effectief georganiseerd worden, ook nog in aanmerking komen voor de vermenigvuldiging van de gegenereerde lesurencursist met een factor 1,2.

CVO	Opleiding	aantal toegekende uren
2009-2010		
CV0 De Oranjerie	Specifieke Lerarenopleiding	400
CV0 Elishout-COOVI	Hotel- en cateringmanagement	400
PCVO Maasland	Elektromechanica	400
CV0 KISP	Specifieke Lerarenopleiding	400
VSPW Kortrijk	Agogische bijscholing orthopedagogie	400
CV0 Turnhout	Boekhouden	400
Het Perspectief	Specifieke Lerarenopleiding	400
CV0 Antwerpen-Zuid	Algemene Vorming TS03	400
2010-2011		
CV0 KISP	webdesigner	400
CV0 De Oranjerie	Begeleider in de kinderopvang	400
CV0 Elishout COOVI	Openbare besturen	400
CV0 Heusden-Zolder	webdesigner	400
CV0 Heusden-Zolder	computeroperator	400
CV0 VSPW Sint-Amandsberg (Gent)	Begeleider in de kinderopvang	400
Het Perspectief	NT2 RG1	800

2.5.7 Toekenning van middelen aan de CBE's

De afdeling Volwassenenonderwijs kent jaarlijks een aantal VTE's voor de educatieve omkadering, een puntenenveloppe voor de administratieve omkadering en werkmiddelen toe aan de Centra voor Basiseducatie. Na afsluiting van de referteperiode (31 maart 2010) en op basis van de geverifieerde cijfers werden de toegekende middelen berekend voor het schooljaar 2010-2011. Eind juni verstuurde de afdeling Volwassenenonderwijs aan het centrumbestuur en de directeur van elk centrum voor basiseducatie een dienstbrief waarin de gegevens werden meegedeeld ter organisatie van hun aanbod voor het schooljaar 2010-2011. Daarnaast ontvangen de centra ook nascholingsmiddelen.

Omkadering

Voor het schooljaar 2010-2011 werd het aantal voltijds equivalenten (educatieve omkadering) en de puntenenveloppe (administratieve omkadering) berekend op basis van het aantal financierbare

lesurencursist (LUC's) voor de referteperiode van 1 april 2009 tot 31 maart 2010, zoals bepaald in artikel 85 en 87 van het decreet Volwassenenonderwijs. Ingevolge artikel 90 werd voor het begrotingsjaar 2010 een maximale groei vastgelegd. Bijgevolg werd de berekening van de omkadering beperkt tot een maximum groeipercentage van 2,59%. Aangezien de CBE's samen een grotere groei kenden dan de norm toelaat, werd de groei boven die norm afgetopt in verhouding tot het beschikbare budget.

Evolutie toegekende VTE's en punten

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
VTE's	520,12	533,58	547,41
Punten	7.950,00	8.156,00	8.369,00

Werkingsmiddelen

Voor het schooljaar 2010-2011 werd de toekenning van de werkingstoelage eveneens berekend op basis van het aantal financierbare lesurencursist (LUC's) voor de referteperiode van 1 april 2009 tot 31 maart 2010, zoals bepaald in artikel 89 van het decreet Volwassenenonderwijs. Ingevolge artikel 90 werd voor het begrotingsjaar 2010 een maximale groei vastgelegd. Bijgevolg werd de berekening van de werkingmiddelen beperkt tot een maximum groeipercentage van 2,59%. Aangezien de CBE's samen een grotere groei kenden dan de norm toelaat, werd de groei boven die norm afgetopt in verhouding tot het beschikbare budget.

Evolutie toegekende werkingmiddelen

Centrum	2008-2009	2009-2010	2010-2011
CBE Antwerpen	1.057.392,73	1.084.707,69	1.130.637,30
CBE Kempen	248.403,31	254.820,16	265.609,97
CBE Open School	392.491,18	402.630,16	419.678,67
CBE Leuven-Hageland	433.880,12	445.088,28	463.934,58
CBE Halle-Vilvoorde	421.648,45	432.540,63	450.855,63
CBE Brussel	356.900,13	366.119,71	381.622,26
CBE Limburg Midden-Noord	518.089,21	531.472,69	553.976,76
CBE Limburg-Zuid	203.426,93	208.681,93	217.518,12
CBE Leerpunt Waas & Dender	265.159,98	272.009,69	283.527,35
CBE Zuid-Oost-Vlaanderen	243.047,32	249.325,81	259.882,97
CBE Gent-Meetjesland-Leieland	492.162,20	504.875,92	526.253,80
CBE Midden en Zuid-West-Vlaanderen	231.194,61	237.166,92	247.209,24
CBE Brugge-Oostende-Westhoek	362.203,83	371.560,41	387.293,34
Totaal	5.226.000,00	5.361.000,00	5.587.999,99

Nascholingsmiddelen

Zoals overeengekomen in punt 13 van het akkoord van sectorale en sociale programmatie voor de sector Basiseducatie (CAO I) hebben de CBE's recht op nascholingsmiddelen. Deze middelen kunnen uitsluitend aangewend worden voor de organisatie van nascholing voor de contractuele personeelsleden die betaald worden binnen het CODO-statuuut. In 2010 werd een krediet van 26.000 euro uitbetaald aan nascholingsmiddelen voor de 13 Centra voor Basiseducatie. De verdeling is gebeurd op basis van het aantal toegekende VTE's na berekening van de omkadering voor het schooljaar 2009-2010, zoals bepaald in artikel 9 van het decreet van 8 mei 2009 betreffende de kwaliteit van onderwijs.

Evolutie toegekende nascholingsmiddelen

Centrum	2009-2010	2010-2011
CBE Antwerpen	6.677,28	5.280,10
CBE Kempen	1.568,44	1.240,11
CBE Open School	2.478,28	1.960,31
CBE Leuven-Hageland	2.739,69	2.166,42
CBE Halle-Vilvoorde	2.662,28	2.105,03
CBE Brussel	2.253,68	1.689,87
CBE Limburg Midden-Noord	3.271,38	2.585,97
CBE Limburg-Zuid	1.284,82	1.015,48
CBE Leerpunt Waas & Dender	1.674,40	1.322,95
CBE Zuid-Oost-Vlaanderen	1.534,81	1.213,80
CBE Gent-Meetjesland-Leieland	3.107,69	2.457,33
CBE Midden en Zuid-West-Vlaanderen	1.459,69	1.153,87
CBE Brugge-Oostende-Westhoek	2.287,30	1.808,76
Totaal	33.000,00	26.000,00

2.5.8 Toekenning van middelen aan de consortia volwassenenonderwijs

De consortia volwassenenonderwijs zijn samenwerkingsverbanden tussen Centra voor Volwassenenonderwijs en het Centrum voor Basiseducatie binnen één regio. Het volwassenenonderwijs wordt zodoende ingedeeld in dertien werkingsgebieden.

Het consortium volwassenenonderwijs heeft zes doelstellingen die vooral gericht zijn op samenwerking, kwaliteitsverbetering en professionalisering in het volwassenenonderwijs:

- het aanbod van opleidingen die door de centra georganiseerd worden, optimaliseren en op elkaar afstemmen;
- de samenwerking en afstemming met andere publieke verstrekkers van opleidingen voor volwassenen nastreven;

- knelpunten, behoeften en oplossingen inzake opleidingen voor volwassenen signaleren aan de overheid;
- als intermediair aanspreekpunt fungeren tussen de centra en andere opleidingsverstrekkers en socioculturele en sociaaleconomische actoren;
- de dienstverlening optimaliseren voor de cursisten in de centra;
- alle mogelijke vormen van samenwerking tussen de centra stimuleren en ondersteunen.

Deze doelstellingen zijn verder geconcretiseerd in opdrachten:

- het realiseren van de doelstellingen;
- het opmaken van een vijfjaarlijks opleidingsplan voor het werkingsgebied;
- het organiseren van een ombudsdienst voor de cursisten van alle centra binnen het werkingsgebied;
- het afsluiten van een samenwerkingsprotocol met de Huizen van het Nederlands die een werking hebben binnen het werkingsgebied van het consortium volwassenenonderwijs;
- het verlenen van advies over de aanvragen van de Centra voor Volwassenenonderwijs voor het verkrijgen van bijkomende onderwijsbevoegdheid;
- het verlenen van advies over de aanvragen van de Centra voor volwassenenonderwijs voor het aanwenden van leraarsuren en ambten opgericht op basis van de puntenenveloppe in bijkomende vestigingsplaatsen;
- het coördineren en ondersteunen van de centra bij de organisatie van duale trajecten en geïntegreerd leren;
- het coördineren en ondersteunen van de centra bij de uitwerking van onderwijs- en vormingsbehoeften van gedetineerden en de begeleiding van het onderwijstraject van gedetineerden;
- het uitvoeren van alle opdrachten die een centrumbestuur apart aan het consortium volwassenenonderwijs toewijst of die de centra gezamenlijk aan het consortium volwassenenonderwijs toewijzen.

De werking van de consortia wordt gesubsidieerd met twee enveloppen, een enveloppe gedetineerden en een basisenveloppe. Deze enveloppen worden respectievelijk verdeeld op basis van het aantal LUC's en het aantal gedetineerden in het werkingsgebied. Het *decreet van 18 december 2009 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 2010* voerde een belangrijke besparing in op de subsidies van de consortia volwassenenonderwijs. Het totale subsidiebedrag werd teruggebracht van 3.700.000 € tot 3.017.000 €.

De middelen die bedoeld zijn voor het onderwijs aan gedetineerden zijn niet gevat door deze besparingen. Dit betekent dat de middelen voor de andere opdrachten van de consortia met 24% afnamen. Immers, de basisenveloppe in bedroeg in 2009 3.102.758 €, de gedetineerden enveloppe 668.241 €. In 2010 werd de basisenveloppe teruggebracht tot 2.348.759 euro.

Omdat de gedetineerdenenveloppe aanzienlijk kan verschillen per consortium (van 0 € tot 120.865,59 €) verschillen de besparingen van -18% tot -24%.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de toegekende bedragen aan de consortia in 2009 en 2010 en welke effecten de besparingen hadden op de verschillende consortia.

Toegekende bedragen aan de consortia 2009-2010

Consortia	2009	2010	
Consortium Volwassenenonderwijs Antwerpen vzw	523.329,30 €	415.976,98 €	-20,51%
Consortium Volwassenenonderwijs de Rank vzw	326.108,30 €	276.232,35 €	-15,29%
Consortium Volwassenenonderwijs Samen Stromen vzw	171.897,10 €	138.882,71 €	-19,21%
Consortium Volwassenenonderwijs L4	365.485,90 €	293.370,94 €	-19,73%
Consortium Volwassenenonderwijs Groene Rand vzw	156.766,70 €	118.670,90 €	-24,30%
BruCoVo vzw	293.175,40 €	228.512,44 €	-22,06%
Consortium Volwassenenonderwijs Limburg Noord vzw	219.826,10 €	166.406,29 €	-24,30%
Consortium Volwassenenonderwijs Limburg Zuid vzw	254.980,40 €	209.467,38 €	-17,85%
Consortium Volwassenenonderwijs IX vzw	207.580,40 €	167.398,21 €	-19,36%
Consortium Volwassenenonderwijs X vzw	202.252,90 €	162.746,63 €	-19,53%
Consortium Volwassenenonderwijs 11 vzw	417.724,30 €	330.625,24 €	-20,85%
Consortium Volwassenenonderwijs XII - Menes vzw	257.863,70 €	201.781,81 €	-21,75%
Consortium XIII Webros vzw	374.009,50 €	306.928,12 €	-17,94%
Totaal	3.771.000,00 €	3.017.000,00 €	-19,99%

Volgende tabel geeft een de subsidie van de consortia in 2010 weer, opgesplitst per enveloppe.

Toegekende bedragen aan de consortia 2010

Consortia	gedetineerden	basis-enveloppe	Totaal
Consortium Volwassenenonderwijs Antwerpen vzw	81.567,64 €	334.409,34 €	415.976,98 €
Consortium Volwassenenonderwijs de Rank vzw	120.865,59 €	155.366,76 €	276.232,35 €
Consortium Volwassenenonderwijs Samen Stromen vzw	36.040,74 €	102.841,97 €	138.882,71 €
Consortium Volwassenenonderwijs een Leven Lang Leren in Leuven en Omgeving vzw (L4)	68.728,21 €	224.642,73 €	293.370,94 €

Consortia	gedetineerden	basis-enveloppe	Totaal
Consortium Volwassenenonderwijs Groene Rand vzw	0,00 €	118.670,90 €	118.670,90 €
BruCoVo vzw	27.083,00 €	201.429,44 €	228.512,44 €
Consortium Volwassenenonderwijs Limburg Noord vzw	0,00 €	166.406,29 €	166.406,29 €
Consortium Volwassenenonderwijs Limburg Zuid vzw	67.691,43 €	141.775,95 €	209.467,38 €
Consortium Volwassenenonderwijs IX vzw	42.228,22 €	125.169,99 €	167.398,21 €
Consortium Volwassenenonderwijs X vzw	39.681,90 €	123.064,73 €	162.746,63 €
Consortium Volwassenenonderwijs 11 vzw (Consortium Wonderwijs)	59.305,99 €	271.319,25 €	330.625,24 €
Consortium Volwassenenonderwijs XII - Menes vzw	27.083,00 €	174.698,81 €	201.781,81 €
Consortium XIII Webros vzw	97.965,28 €	208.962,84 €	306.928,12 €
Totaal	668.241,00 €	2.348.759,00 €	3.017.000,00 €

De werking van de verschillende consortia kan nagegaan worden in hun jaarverslagen.

2.5.9 Toekenning van middelen aan de ondersteuningsstructuur van het volwassenenonderwijs

Het volwassenenonderwijs heeft een tweeledige ondersteuningsstructuur: aan de ene kant ondersteuning en de andere kant kennis- en expertiseontwikkeling

Ondersteuning

Het luik ondersteuning bestaat uit:

- agogische en organisatorische ondersteuning;
- deskundigheidsbevordering personeel;
- onderwijsvernieuwing en kwaliteitszorg
- ondersteuning realisatie (specifieke) eindtermen en basiscompetenties.

De verantwoordelijkheid voor het luik ondersteuning ligt enerzijds bij de *pedagogische begeleidingsdiensten* en anderzijds het *Vlaams Ondersteuningscentrum voor het Volwassenenonderwijs (Vocvo)*.

De vzw SNPB ontving voor deze opdracht in 2010 692.000€, het VOCVO 910.000€. Bij de vzw SNPB daalde de subsidiering, omwille van besparingen, net zoals bij consortia. Zo wordt hun subsidie stelselmatig afgebouwd: voor 2009, 2010 en 2011 krijgen zij respectievelijk 748.000 euro, 692.000 euro en 622.000 euro.

Toegekende bedragen actoren ondersteuningsstructuur 2009-2010

actor	2009 (na BC)	2010	verschil
Vzw SNPB	748.000€	692.000€	-8%
VOCVO	921.000€	910.000 €	-1%

Het werkingsjaar 2010 van beide actoren zijn beschreven in *Activiteitenverslag m.b.t. de gemeenschappelijke acties van de begeleidingsdiensten schooljaar 2009-2010* en *jaarverslag VOCVO 2010*

Kennis- en expertiseontwikkeling

De verantwoordelijkheid voor het luik kennis- en expertiseontwikkeling wordt samen gedragen door een samenwerkingsverband, de 'decretales stuurgroep' genaamd. In deze stuurgroep zetelen 4 vertegenwoordigers van de pedagogische begeleidingsdiensten, 2 vertegenwoordigers van het VOCVO, 3 vertegenwoordigers van directies en leraren Centra voor Basiseducatie en 3 vertegenwoordigers directies en leraren Centra voor Volwassenenonderwijs.

Het luik kennis- en expertiseontwikkeling bestaat uit:

- visie- en conceptontwikkeling;
- evaluatie (specifieke) eindtermen en basiscompetenties;
- ontwikkeling opleidingsprofielen;
- voorstellen experimenteel nieuwe leer- of studiegebieden;
- ontwikkeling van netoverschrijdende leerplannen;
- ontwikkeling (en uitwisseling) expertise over afstandslernen en e-lernen;
- ontwikkeling (en uitwisseling) expertise over geletterdheid;
- coördinatie samenwerkingsverbanden kennis- en expertiseontwikkeling.

De decretales stuurgroep krijgt geen afzonderlijke subsidie. De vzw SNPB en VOCVO moet 20% van hun subsidie besteden aan de opdrachten van de decretales stuurgroep. Dat maakt dat zij in 2010 over een subsidie van 320.400€ beschikten. In 2010 werd werk gemaakt van een gezamenlijke begroting.

Subsidie decretales stuurgroep

actor	2009 (na BC)	20%	2010	20%
Vzw SNPB	748.000€	149.600 €	692.000€	138.400 €
VOCVO	921.000€	184.200 €	910.000 €	182.000 €
Decretale stuurgroep	333.800 €		320.400 €	

2.5.10 Toekennen van middelen aan de Huizen van het Nederlands

Maatschappelijk doel en organisatie van de Huizen van het Nederlands

De Huizen van het Nederlands (HvN) zijn opgericht met het decreet van 7 mei 2004 en hebben als maatschappelijk doel:

- het optimaliseren van de dienstverlening ten aanzien van anderstaligen die Nederlands willen leren gericht op hun sociale, professionele of educatieve redzaamheid;
- het bijdragen tot het optimaliseren van het aanbod;
- het ontwikkelen en opvolgen van een objectief meet- en registratie-instrumentarium;
- het ondersteunen van het Vlaamse inburgeringsbeleid.

Er zijn acht Huizen van het Nederlands in Vlaanderen: drie stedelijke (Gent, Antwerpen en Brussel) en vijf provinciale.

De aansturing van de HvN gebeurt door de minister bevoegd voor Inburgering, die hiervoor ondersteund wordt door de afdeling Volwassenenonderwijs (beleidsuitvoering) en de afdeling Instellingen en Leerlingen Secundair en Volwassenenonderwijs (beleidsvoorbereiding). Inhoudelijk hebben de HvN een sterke band met de CVO's en de CBE's. Organisatorisch is er ook een band met Inburgering, door de integratie van NT2 in het inburgeringstraject en omwille van het gedeelde gebruik van de applicatie Matrix-KBI (Kruispuntbank Inburgering). Voorgaande maakt een intense samenwerking tussen de verschillende stakeholders noodzakelijk; die samenwerking wordt mee gecoördineerd vanuit de afdeling Volwassenenonderwijs (cfr. infra).

Subsidies Huizen van het Nederlands

De administratie Volwassenenonderwijs staat in voor het subsidiëren van de Huizen van het Nederlands. Die financiering bestaat uit een forfaitair gedeelte (per huis en per antenne) en een variabel gedeelte (berekend naar evenredigheid met het aantal aanmeldingen, geregistreerd via Matrix-KBI). De inspanningen van de HvN in functie van de Wooncode worden apart gevaloriseerd. Tenslotte ontvangen de HvN ook nog middelen via het Vlaams Intersectoraal Akkoord (VIA).

Subsidies aan de Huizen van het Nederlands 2007-2010 (in €, afgerond)

	Forfaitaire toelage HvN	Variabele toelage (incl. VIA)	Facultatieve subsidie Wooncode	Totaal
2007	465.000	3.115.000	nvt	3.580.000
2008	725.000	3.201.000	238.000	4.164.000
2009	725.000 3.315.000		240.000 4.280.000	
2010	725.000	3.242.000	240.000	4.207.000

Aanmeldingen in de Huizen van het Nederlands

De HvN staan o.a. in voor het testen en doorverwijzen van kandidaat-cursisten NT2, al dan niet in het kader van een inburgeringstraject. Op basis van de resultaten van de intake kan de anderstalige doorverwezen worden naar een CBE, een CVO of een universitair talentcentrum, volgens de afspraken in het Afsprakenkader NT2. In 2010 telden de HvN 83.270 aanmeldingen van (kandidaat-) cursisten.

Aanmeldingen bij de Huizen van het Nederlands 2007-2010 (van 1/10/jaar X-1 tot 30/9/jaar X)
(Totaal van nieuwe intakes, decentrale intakes en voortgangs- en overnamegesprekken, exclusief aanmeldingen Wooncode)

Aanmeldingen	
2007	48.488
2008	61.806
2009	71.395
2010	83.270

Sociale woningmaatschappijen kunnen kandidaat-huurders die niet beschikken over een vereist getuigschrift, studiebewijs, diploma of vrijstelling NT2, doorverwijzen naar een HvN voor het vaststellen van het taalniveau. In 2010 dienden zich hiervoor 6.038 cursisten bij een Huis aan.

Voor die cursisten die nadien ook effectief in een traject belanden, blijven de HvN de taalbereidheid (niet-inburgeraars) of de inburgeringsbereidheid (inburgeraars) mee opvolgen. In 2010 waren er 2.388 zulke dossiers.

Aanmeldingen en op te volgen dossiers Wooncode bij de HvN 2008-2010 (van 1/10/jaar X-1 tot 30/9/jaar X)

	Aanmeldingen Wooncode	Opvolgingsdossiers Wooncode
2008	14.967	673
2009	9.279	2.229
2010	6.038	2.388

Terugbetaling inschrijvingsgeld cursisten universitaire talentcentra

Het aanbod in de Basiseducatie is gratis. In de CVO's zijn cursisten NT2 gedeeltelijk vrijgesteld van het betalen van inschrijvingsgeld, of volledig als ze het statuut hebben van inburgeraar. Het gederfde inschrijvingsgeld krijgen de CVO's terugbetaald door de overheid.

De opleidingen georganiseerd door universitaire talentcentra zijn wel betalend. Om de lat voor alle NT2-cursisten van het niveau richtgraad 1.1 gelijk te leggen is er een apart budget voorzien waarmee een aantal trajecten in deze talentcentra gefinancierd kunnen worden.

duim voer

Evolutie aantal terugbetaalde trajecten NT2 in universitaire talencentra 2007-2010

Terugbetaalde trajecten UTC	
2007	272
2008	163
2009	103
2010	105

2.6 DIENSTVERLENING AAN DE CURSISTEN UIT HET VOLWASSENENONDERWIJS

2.6.1 Toekenning van premies aan cursisten

Eén van de doelstellingen van de overheid is om cursisten, die nog geen diploma secundair onderwijs hebben, alsnog de kans te geven om dit diploma via het volwassenenonderwijs te behalen. Een aantal opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs leidt tot een diploma secundair onderwijs.

Het volgen van een leertraject naar een diploma secundair onderwijs vergt van cursisten, die niet kunnen vrijgesteld worden van het inschrijvingsgeld, een behoorlijke financiële drempel. Door het toekennen van een premie worden cursisten aangespoord hun leertraject te voltooien. Na het behalen van het certificaat of het diploma kunnen cursisten een premie aanvragen bij de afdeling Volwassenenonderwijs. Het bedrag van de premie stemt overeen met het rechtmatig betaalde inschrijvingsgeld. Op voorlegging van het certificaat wordt een halve premie uitbetaald. Op voorlegging van het diploma wordt een hele premie uitbetaald.

Aantal uitbetaalde premies

	Totaal	Ontvankelijk	Onontvankelijk	Totaalbedrag premies
2008	327	307	20	67.659,50 euro
2009	739	668	71	247.735,25 euro
2010	793	712	81	299.079,20 euro

Studiegebieden waarvoor in 2010 premies werden uitbetaald

Studiegebied	Aantal premies
Auto	20
Grafische Technieken	27
Handel	233
Hout	2
Koeling en Warmte	6

Studiegebied	Aantal premies
Lichaamsverzorging	6
Mechanica-Electriciteit	2
Personenzorg	264
Voeding	152

Opleidingen waarvoor de meeste premies werden uitbetaald in 2010

Opleiding	Studiegebied	Aantal premies
Kantooradministratie & Gegevensbeheer	Handel	150
Begeleider in de Kinderopvang	Personenzorg	108
Polyvalent verzorg./thuis-&bejaardenzorg	Personenzorg	102
Hotelbedrijf BSO	Voeding	91
Secretariaat-Talen TSO 3	Handel	65
Hotelbedrijf TSO	Voeding	58
Jeugd & Gehandicaptenzorg TSO 3	Personenzorg	54

Aantal premies uitbetaald voor een diploma respectievelijk een certificaat

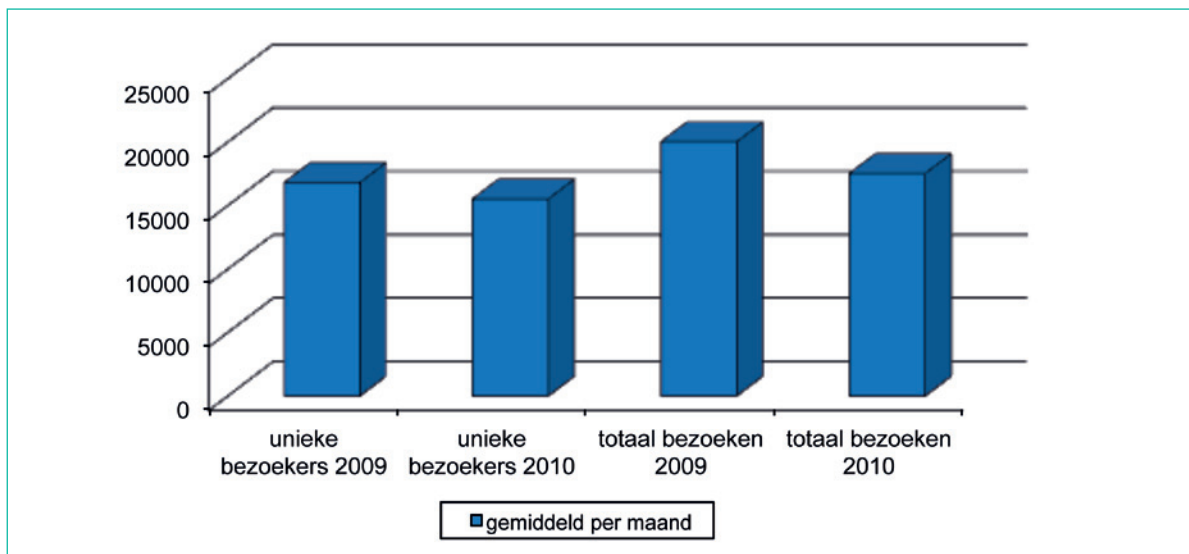
	Diploma's	Certificaten
2008	244	63
2009	563	104
2010	414	298

2.6.2 Word wat je wil

De doelstellingen van www.wordwatjewil.be en de Vormingsdatabank zijn oriëntering en transparantie in het opleidingsaanbod voor volwassenen. De website www.wordwatjewil.be wil de gebruiker wegwijs maken in het onderwijslandschap voor volwassenen. De website is een oriënteringsinstrument voor de burger en wil zo bijdragen tot de verhoging van de participatie van Vlamingen aan levenslang leren. De *Vormingsdatabank*, waarvan de gegevens via de website www.wordwatjewil.be worden ontsloten, verzamelt informatie over het aanbod van opleiding en vorming in het kader van levenslang leren. De vormingsdatabank bevat ongeveer 70 000 leeractiviteiten.

Om de doelstellingen te bereiken, wordt er samengewerkt met VDAB, SYNTRA Vlaanderen, Basis-educatie, GO!, VSKO, OVSG, POV, SoCiuS, SLN (Steunpunt lokale netwerken), de Afdeling Hoger Onderwijs, CEVORA en Landbouwworming.

Onderstaande grafiek laat zien dat de website in 2010 gemiddeld 17.514 keer per maand werd bezocht.



Belangrijkste projectmijlpalen in 2010

Vernieuwbouw van de applicaties

De vernieuwbouw van de website en de databank, gestart in 2009, werd afgerond in 2010. De inproductiestelling van de applicaties gebeurde op 31 januari 2010. In de verdere loop van 2010 werden dan nog enkele releases van de software uitgerold, met als doel de nog resterende kleinere bugs weg te werken.

Anysurfer

Met de laatste release van de software (in september 2010) voldoet de website aan de vereisten van Anysurfer. Dit is een label dat wordt toegekend aan websites die toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor mensen met een functiebeperking. De Vlaamse overheid streeft ernaar om zoveel mogelijk van haar websites Anysurfer-compliant te maken, opdat elke burger toegang heeft tot de overheidsinformatie.

Sociaal-Cultureel Vormingswerk

De opleidingen van het sociaal-cultureel vormingswerk hebben altijd een belangrijke plaats gehad in wordwatjewil. Dankzij de goede samenwerking met SoCiuS, werden deze opleidingen al enkele jaren automatisch vanuit de Prettig Geleerd-databank in wordwatjewil geladen.

In 2010 werd Prettig Geleerd echter stelselmatig afgebouwd en worden de opleidingen van het sociaal-cultureel vormingswerk nu ontsloten via de UitDatabank. Omwille van de hoger aangehaalde waarde van deze opleidingen voor wordatjewil, werd er een nieuwe koppeling gerealiseerd tussen de UitDatabank en wordatjewil, waardoor de blijvende ontsluiting van de opleidingen van het sociaal-cultureel vormingswerk werd bewerkstelligd.

2.7 HET TOEKENNEN VAN SCHOOL- EN STUDIE-TOELAGEN

2.7.1 De behandeling van de aanvragen voor school- en studietoelagen

Dit dienstverleningspakket omvat de processen:

1. Intake
2. Initiële dossierbehandeling en behandelingen beraden
3. Herzieningen
4. Bezwaarschriften.

Intake

Dienstverleningspakket

Met de intake of registratie van de aanvragen en de briefwisseling in de applicatie start de dossierbehandeling. We maken een onderscheid tussen digitale aanvraagformulieren (DAF) en papieren aanvraagformulieren (PAF). Digitale aanvragen kunnen ingediend worden via internet dankzij de E-ID of het federaal token. Papieren aanvraagformulieren bereiken ons op de traditionele manier.

De aanvraagformulieren en briefwisseling worden gescheiden in bakken en krijgen een postdatum. Vervolgens worden alle verschillende documenttypes voorzien van een barcode en geregistreerd in de applicatie. Na deze registratie worden alle papieren aanvraagdossiers en briefwisseling gescand door de managementondersteunende diensten (MOD) zodat deze digitaal beschikbaar zijn voor de dossierbehandelaars.

De digitale aanvraagformulieren worden grotendeels automatisch geregistreerd door de toepassing. De meest voorkomende bijlagen zoals huurcontract en alimentatiegeld worden herkend door de applicatie. Aanvragen met andere minder voorkomende bijlagen worden manueel door de intakeploeg geregistreerd.

De communicatie met de klanten en partners komt op verschillende wijzen tot uiting. Eerst en vooral worden er aanvraagformulieren, folders en affiches bezorgd aan onze klanten en partners. Verder wordt er ook informatie verstrekt aan de studentenvoorzieningen en andere intermediairs. Tot slot zorgt de intakeploeg ook voor het koppelen van escalatiemails en escalatietelefoons aan de juiste dossiers.

Vernieuwingen van het intake-proces

Vanaf het schooljaar 2009-2010 zijn er verschillende vernieuwingen aan het intakeproces uitgevoerd. Deze vernieuwingen hadden als grote doelstellingen enerzijds automatische dossierafhandeling en dus efficiëntieverbetering op de afdeling mogelijk te maken en anderzijds de performantie van onze applicatie te verbeteren. Voorbeelden van deze vernieuwingen zijn;

- Opsplitsing van het intake proces in twee stappen om de performantie van de applicatie te verbeteren. In de eerste stap wordt het rijksregisternummer geregistreerd van de aanvrager. Hierna wordt achterliggend de persoonsgegevens bij het MAGDA platform opgehaald zodat de volgende dag bij de tweede stap van de intake deze gegevens voorhanden zijn en de intake volledig geregistreerd kan worden.
- Gegevens worden pro-actief opgehaald voordat het dossier naar de dossierbehandelaar gaat. Dit betekent concreet dat dossiers die nu in beraad moeten gezet worden omdat BCIV⁸ (inkomstenoverzicht van Federale overheidsdienst Financiën) ontbreekt of gegevens rond instellingen en leerlingen of uit de Databank Hoger Onderwijs (databanken inschrijvingsgegevens onderwijs) ontbreken, niet meer aan de dossierbehandelaar worden gegeven. Eens de gegevens van het dossier compleet zijn, neemt de dossierbehandelaar het dossier op.
- Als een fiche van de OHV of een fiche van een kandidaat hoger onderwijs niet werd ingevuld door de aanvrager, worden deze gegevens bij de ontvangstmelding al opgevraagd. Het dossier wordt nog niet vrijgegeven voor dossierbehandeling. Als een rekeningnummer ontbreekt, wordt dit ook opgevraagd bij de ontvangstmelding.

Vanaf 2010-2011 werden er eveneens wijzigingen doorgevoerd bij de intake waarbij dezelfde doelstellingen vooropstonden. De voornaamste vernieuwingen was de automatische verwerking van de DAFaanvragen zonder manuele interventie. Als er een bijlage aan de DAF aanvraag hangt, moet de DAF aanvraag wel nog manueel worden verwerkt.

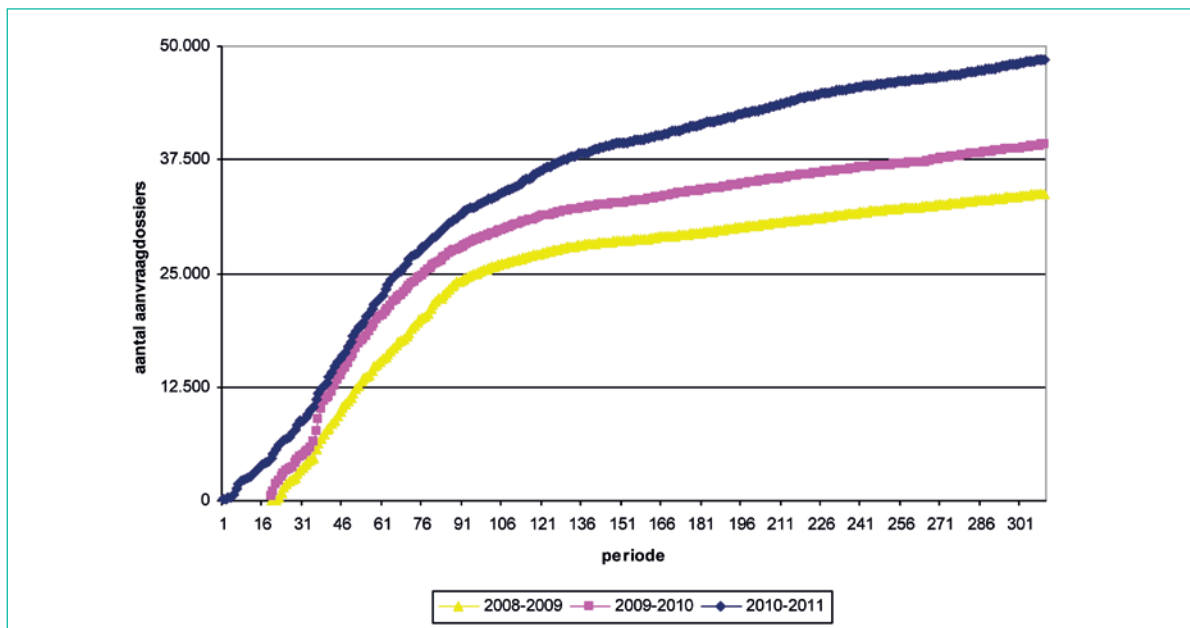
Ook een webformulier met bijlagen werd voorbereid in 2010.

Outcome

Evolutie van aantal DAF's voor het schooljaar 2008-2009, 2009-2010, 2010-2011:

In het totaal kwamen er dit schooljaar meer digitale aanvragen binnen, in vergelijking met de vorige schooljaren. De burgers konden al vanaf 28/07/2010 digitale aanvragen indienen.

Vergelijking evolutie binnengekomen gezinsdossiers DAF's 08-09 tov 09-10 tov 10-11



Met periode bedoelen we hier de periode van meten, m.a.w. we zijn ondertussen al 310 dagen aan het meten. Elk maatstreepje komt overeen met 15 dagen.

Hoevel PAF's (GD) komen er gemiddeld per dag binnen?

	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
2009-2010	727	3048	1845	1041	516	498	356	287	215	266
2010-2011	772	1875	1540	935	561	502	409	330	219	255

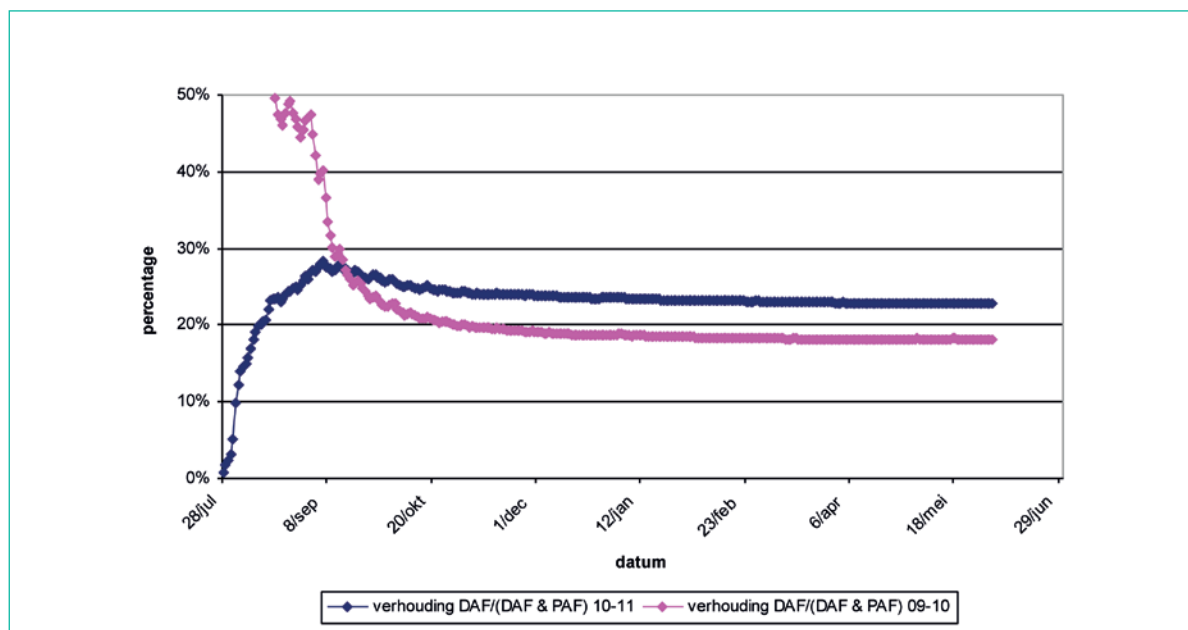
* Opm: berekend tot en met 31 mei voor alle school- en academiejaren.

Hoeveel PAF(s) (GD) komen er gemiddeld per dag op een maand binnen?

	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei
2008-2009	/	337	402	263	88	38	33	38	37	29	31
2009-2010	/	379	513	220	99	44	46	45	37	35	39
2010-2011	101	319	476	254	157	83	72	78	55	37	52

* Opm: berekend tot en met 31 mei voor alle school- en academiejaren.

Verhouding aanvraagdossiers DAF's met totaal aantal aanvraagdossiers voor schooljaar 10-11 & 09-10



Op deze grafiek zien we dat er tijdens de eerste maand van het nieuwe aanvraagjaar relatief veel digitale aanvragen zijn. Deze lijn zal in de toekomst dalen en daarna stagneren.

Het aantal ontvangen aanvraagdossiers DAF's in verhouding met het totaal aantal aanvraagdossiers bedraagt momenteel 22,8% (stand op 2 juni 2011).

Het aantal ontvangen aanvraagdossiers DAF's in verhouding met het totaal aantal aanvraagdossiers voor het school- en academiejaar 2009-2010 bedroeg op 2 juni 2010 18,1%.

Initiële dossierbehandeling en behandelen beraden

Dienstverleningspakket

Nadat de aanvraag door de intake is gegaan, kan deze worden behandeld. Tijdigheid en correctheid bij de behandeling van een dossier staan centraal op de afdeling. Ook zal de afdeling een correcte en volledige uitleg en dus informatie verlenen met betrekking tot een dossier.

Indien een aanvraag bij het indienen niet volledig is, wordt er bijkomende informatie opgevraagd en wordt het dossier in beraad gezet.

Naast deze initiële dossierbehandeling verricht de afdeling tegelijkertijd een aantal andere doorlopende dossiergebonden taken. Deze hebben betrekking op het behandelen van dossiers in beraad, de validatie van dossiers en de verwerking van de controlejobs.

Wat zijn dossiers in beraad? Een dossier kan in beraad staan om verschillende redenen. De hoofdreden is uiteraard het ontbreken van voldoende informatie om een dossier onmiddellijk af te handelen, cfr hoger. Andere redenen zijn: het niet-aanwezig zijn van informatie in de databanken, het vragen van advies aan NARIC enz....

In 2010 verwerkte de afdeling Studietoelagen zowel de beraden 2007-2008, 2008-2009, 2009-2010, en 2010-2011.

In het aanvraagjaar 2009-2010 hebben er 150.557 aanvragen in beraad gestaan, waarvan 135.471 dossiers wegens ontbrekende gegevens die werden opgevraagd bij de aanvrager.

Eind 2010 stonden er nog 25.542 dossiers in beraad, waarvan 24.103 wegens ontbrekende gegevens die bij de burger werden opgevraagd.

Ook de beraden van 2010-2011 werden aangepakt in 2010. Dit is sneller dan vroeger. De afdeling wil immers met een parallelle dossierbehandeling (eerste behandeling van dossiers en beraden) nog meer inzetten op de tijdigheid van de dossierbehandeling.

Eind 2010 stonden 50.961 dossiers in beraad, waarvan 48.538 wegens ontbrekende gegevens die bij de aanvrager zijn opgevraagd.

In 2010 verwerkte de afdeling ook nog de beraden van 2007-2008 en 2008-2009. Dit is normaal omdat de aanvrager een ruime periode had om zijn of haar aanvraag te vervolledigen. De beraden van 2007-2008 zijn in de eerste helft van 2010 volledig verwerkt.

De behandeling van de beraden van 2008-2009 loopt ook nog in de eerste helft van 2011 verder.

De automatisering van de dossierbehandeling heeft een nieuwe taak in het leven geroepen: het valideren van de automatisch verwerkte aanvraagdossiers van het school- en academiejaar 2009-2010 en 2010-2011. Concreet houdt dit in dat een dossier dat automatisch door onze applicatie is behandeld, zonder tussenkomst van een dossierbehandelaar, nog gecontroleerd wordt op correctheid. De automatisering heeft immers nog maar net zijn eerste pasjes gezet.

Daarnaast heeft de afdeling Studietoelagen in 2010 een grote inhaalbeweging gedaan op het vlak van de verwerking van de controlejobs. Deze taak houdt in dat een dossier achteraf, dwz na behandeling, wordt gecontroleerd voornamelijk op pedagogische voorwaarden en op financiële voorwaarden.

De controlejobs met betrekking tot de pedagogische voorwaarden controleren onder meer bij het einde van een school- en academiejaar of de leerling of de student nog is ingeschreven in een erkende school, in het hoger onderwijs het aantal opgenomen en verworven studiepunten, de voldoende aanwezigheid of de problematische afwezigheid enz

Ook bekijkt de afdeling systematisch of er wel voor elk schoolgaand lid van het gezin een aanvraag is ingediend. Deze controlejob heet: extra kandidaat in de leefeenheid.

De controlejob met betrekking tot het inkomen onderzoekt of het inkomen waarmee het dossier is afgewerkt overeenstemt met het werkelijk genoten inkomen.

In 2010 verwerkte de afdeling de volgende controlejobs:

- Verwerken herinneringsbatchinternaten secundair onderwijs 08-09: manueel nazicht (augustus 2010)

- Verwerken controlejob BCIV 2007-2008 secundair en hoger onderwijs (januari tot juni 2010)
- Verwerken controlejob pedagogische voorwaarden hoger onderwijs academiejaar 2009-2010
- Verwerken controlejob BCIV 2008-2009 kleuter-, lager, secundair en hoger onderwijs (augustus tot september 2010)
- Verwerking controlejob⁹ extra kandidaat in de leefeenheid. De afdeling heeft via deze controlejob '2184' kandidaten met pedagogische voorwaarden gevonden.

De aanvragers ontvangen van de afdeling ook steeds aansporings- of herinneringsbrieven om hun dossier te vervolledigen. Voor het versturen van deze brieven doet de afdeling een beroep op het Contactpunt Vlaamse Infolijn, 1700.

In 2010 werden de volgende brieven verstuurd:

- Versturen herinneringsbrieven¹⁰ voor dossiers in beraad 2008-2009 (juli 2010)
- Versturen herinneringsbrieven voor dossiers in beraad 2009-2010 (juli 2010)
- Versturen brieven hernieuwers¹¹ voor school- en academiejaar 2010-2011 (deel 1 mei 2010)
- Versturen brieven hernieuwers voor school- en academiejaar 2010-2011 (deel 2 juli 2010)
- Herinneringsbrieven zonder gevolg¹² voor school- en academiejaar 2008-2009 (december 2010)

De communicatie naar de aanvrager en de partners van de afdeling gebeurt nog via andere kanalen. Hierbij denken we in eerste plaats aan de wekelijkse weerkerende bezoekersdagen waar burgers ontvangen worden door dossierbehandelaars die hen helpen met hun aanvraag. Ook op de SID-IN's en zitdagen in gemeenten is de afdeling aanwezig.

Met de partners van de afdeling is er een gestructureerd overleg via de vergaderingen van het Overlegplatform en de Technische werkgroep.

Vernieuwingen bij de dossierbehandeling

De dossierbehandeling heeft in 2010 grote stappen vooruit gezet. Zo lag de planning vast voor het begin van het nieuwe aanvraagjaar. Er werd al vanaf 16 augustus gestart met de behandeling van de nieuwe dossiers om zo de grote toevloed tijdens de eerste maanden op te vangen. Onze betere startpositie bij de aanvang van het nieuwe schooljaar was o.a. te danken aan het feit dat de achterstand bij de verwerking van de controlejobs weggewerkt was en de verzendingen achter de rug waren. Doordat de nieuwe versie van de applicatie al in productie is gegaan op 20 juli 2010, konden de eerste aanvragen begin september behandeld en betaald worden bij goedkeuring. Vanaf

9 Zie voetnoot 2

10 Herinneringsbrieven zijn brieven die de burgers eraan herinneren dat zij nog moeten reageren op de eerdere vraag vanuit de afdeling en dus nog bepaalde documenten moeten opsturen alvorens het dossier kan worden afgehandeld.

11 Hernieuwers zijn de gerechtigden van het voorafgaande school-en academiejaar.

12 Herinneringsbrieven zonder gevolg zijn de brieven die naar de aanvragers vertrekken die nalaten om binnen de decretaal bepaalde termijn hun dossier te vervolledigen. Hun dossier wordt dan zonder gevolg gezet of met andere woorden niet meer worden afgehandeld.

6 september is de afdeling al begonnen aan de behandeling van de berichten. Dit is erg vroeg in vergelijking met vorige jaren.

De snelle behandeling van nieuwe dossiers en berichten heeft ook zijn impact gehad op de werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn, de 1700. Zij kregen veel meer oproepen binnen, en veel vroeger dan vorige jaren.

Deze verbetering werd ook opgemerkt door de ombudsman.

Verder werden er ook concrete doelstellingen vastgelegd. Zo moesten alle dossiers binnen tot en met 5 november 2010 in behandeling zijn gesteld voor het einde van het jaar. Dit is gedeeltelijk gelukt. Er werd hierover ook gecommuniceerd.

Tot slot zullen we vanaf mei 2011 de vruchten plukken van de automatisering van de controlejobs in 2010.

Ondanks de goede voorbereiding, planning en betere startpositie bleef de tijdigheid ook bij de start van 2010-2011 een probleem. De correctheid daarentegen bleef hoog.

Anderzijds zit er ondertussen een mooie cadans in onze dossierbehandeling zodat de tweede helft van 2010-2011 een mooie afsluiting lijkt te kennen.

- **Kwaliteitszorg**

In 2010 werd het kwaliteitszorgsysteem van het intake- en dossierbehandelingsproces verder gezet. Dit wordt uitgevoerd door de kwaliteitszorgcel. Elke maand wordt een percentage van de dossiers gecontroleerd. Op basis van de resultaten van de kwaliteitscontrole worden de dossierbehandelaars begeleid en beter opgevolgd. Op deze manier wil de afdeling de kwaliteit van de dossierbehandeling verbeteren. De kwaliteitscontrole is ondertussen goed ingeburgerd op de afdeling.

- **Vorming**

Ook de vorming is inmiddels goed ingeburgerd. Bij de start van elk school- en academiejaar, dus ook in 2010-2011 wordt er een uitgebreide opleidingvorming en opfrissing van de reglementering/gebruik applicatie georganiseerd, zowel voor de intakers en dossierbehandelaars als voor een aantal intermediaire partners.

Extern	Intern
Hasselt - Opleiding SPA-mandatarissen 24/08/2010	Opleiding intake: 25 nieuwe intakers 23/08/2010
Opleiding ABVV-beginners en gevorderden 26/08/2010	Opleiding intake 25 nieuwe intakers / opfrissing intake voor intakers 24/08/2010
Opleiding ACW-beginners en gevorderden 31/08/2010	Opfrissing intake voor dossierbehandelaars 25/08/2010
Opleiding DAF-intermediair OCMW Hasselt 16/09/2010	Vorbereiding vorming dossierbehandeling en applicatie door de vormingscel 03/09/2010
Vormingsvoormiddag Stuvo's op vraag van VLHORA 21/09/2010	Intensieve opfrissing wetgeving en applicatie cellen Brussel 06/09/2010
	Intensieve opfrissing applicatie cellen Brussel, cel Oost-Vlaanderen en cel Limburg 07/09/2010
	Intensieve opfrissing wetgeving en applicatie cellen Brussel 08/09/2010
	Intensieve opfrissing wetgeving en applicatie cellen Brussel, cel Vlaams-Brabant en cel Antwerpen 09/09/2010
	Intensieve opfrissing wetgeving en applicatie cellen Brussel en cel West-Vlaanderen 10/09/2010
	Intensieve opfrissing wetgeving voor de financiële cel 20/01/2011
	Opleiding klantgericht telefoneren voor alle celhoofden en dossierbehandelaars februari 2011

Outcome

- School-en academiejaar 2008-2009

-	Aanvragen	Toegekend	Afkeuringen	Geweigerd om financiële redenen	Geweigerd om andere redenen (*)	Toegekend in €
Kleuter-onderwijs	78.253	54.800	19.462	18.553	909	4.384.000,00
lager onderwijs	144.749	107.313	31.574	29.832	1.742	12.111.535,39
Secundair onderwijs ⁽²⁾	167.481	126.218	35.962	32.058	3.904	47.525.395,18
Hoger onderwijs ⁽²⁾	58.949	41.444	15.535	14.078	1.457	65.048.175,54
Totaal	449.432	329.775	102.533	94.521	8.012	129.069.106,11

Bron: afdeling Studietoelagen – svz 25 mei 2011 (toestand op 24 mei 2011)

(*) Een weigering om andere dan financiële redenen is meestal om pedagogische redenen

- School-en academiejaar 2009-2010

-	Aanvragen	Toegekend	Afkeuringen	Geweigerd		Toegekend in €
				om financiële redenen	om andere redenen (*)	
Kleuter- onderwijs	69.622	54.164	10.296	8.859	1.437	4.450.114,24
lager onderwijs	128.327	105.560	15.959	13.897	2.062	12.290.812,13
Secundair onderwijs ⁽²⁾	160.408	128.391	24.725	20.140	4.585	50.413.078,07
Hoger onderwijs ⁽²⁾	60.639	43.869	13.616	11.824	1.792	70.503.567,88
Totaal	418.996	331.984	64.596	54.720	9.876	137.657.572,32

Bron: afdeling Studietoelagen – 24 mei 2011

(*) Een weigering om andere dan financiële redenen is meestal om pedagogische redenen

- School-en academiejaar 2010-2011

-	Aanvragen	Toegekend	Afkeuringen	Geweigerd		Toegekend in €
				om financiële redenen	om andere redenen (*)	
Kleuter- onderwijs	63.805	43.624	8.488	7.675	813	3.713.274,88
lager onderwijs	116.558	86.292	11.894	10.682	1.212	10.382.673,20
Secundair onderwijs ⁽²⁾	149.118	110.152	18.198	16.397	1.801	44.617.964,13
Hoger onder- wijs ⁽²⁾	58.411	38.528	10.681	9.367	1.314	63.404.546,01
Totaal	387.892	278.596	49.261	44.121	5.140	122.118.458,22

Bron: afdeling Studietoelagen – 24 mei 2011

(*) Een weigering om andere dan financiële redenen is meestal om pedagogische redenen

- Aantal gezins- en aanvraagdossiers in 2009-2010 die nooit in beraad hebben gestaan

Onderwijstype	Aantal gezinsdossiers	Aantal aanvraagdossiers
H0	32.372	38.973
K0	41.224	50.429
L0	66.438	92.936
S0	80.904	116.936
Totaal	220.938	299.274

- Verdeling van het onderwijstype over de gezinsdossiers 2009-2010

Enkel H0	27.634
Enkel K0LOSO	166.274
Zowel H0 als K0LOSO	22.752
Totaal	216.660

- Toekenningen internaatleerling of kotstudent 2009-2010

Het aantal goedgekeurde aanvraagdossiers met leerlingen die op kot of op internaat gaan voor S0 bedraagt 3.753.

Het aantal goedgekeurde aanvraagdossiers met studenten die op kot gaan voor H0 bedraagt 13.967.

In het totaal gaat dit over 17.720 aanvraagdossiers.

- Aantal aanvraagdossiers per onderwijsniveau en per statuut 2009-2010

Statuut	Onderwijstype				Eindtotaal
	H0	K0	L0	S0	
Onbekend	1.690	1.339	1.867	2.432	7.328
Alleenstaand student	297	7	16	327	647
Gehuwd student	1.407	-	-	339	1.746
Ten laste van andere	249	392	1.034	1.483	3.158
Ten laste van ouders	52.929	67.881	125.388	155.142	401.340
Zelfstandig student	4.070	-	-	681	4.751

- Aantal goedgekeurde aanvraagdossiers per statuut 2009-2010

STATUUT	ONDERWIJSTYPE				Eindtotaal
	H0	K0	L0	S0	
Alleenstaand student	248	7	10	247	512
Gehuwd student	846	-	-	157	1.003
Ten laste van andere	206	340	917	1.254	2.717
Ten laste van ouders	39.163	53.807	104.635	126.321	323.926
Zelfstandig student	3.448	-	-	465	3.913

- Aantal aanvraagdossiers met een aanvraag in 2008-2009 en een aanvraag in 2009-2010?

Aanvraag	Aanvraag	Onderwijstype	Aanvraagdossiers
2008-2009	2009-2010	HO	47.360
		KO	40.024
		LO	106.429
		SO	134.980
		Totaal	328.793

- Aantal aanvraagdossiers met een aanvraag in 2009-2010 en een aanvraag in 2010-2011?

Aanvraag	Aanvraag	Onderwijstype	Aanvraagdossiers
2009-2010	2010-2011	HO	46.235
		KO	37.074
		LO	97.945
		SO	126.618
		Totaal	307.872

- Aantal aanvraagdossiers met een aanvraag in 2008-2009, een aanvraag in 2009-2010 en een aanvraag in 2010-2011?

Aanvraag	Aanvraag	Aanvraag	Onderwijstype	Aanvraagdossiers
2008-2009	2009-2010	2010-2011	HO	30.666
			KO	32.506
			LO	88.709
			SO	106.701
			Totaal	258.582

- Escalatiemails

Algemeen overzicht van de escalaties, ontvangen in 2010: **16.851** escalatiemails werden door de afdeling verwerkt. Dit is een opvallende stijging met 2009 toen er 7.453 werden verwerkt. De snellere dossierbehandeling is hier niet vreemd aan.

Maand	Aantal
jan/10	948
feb/10	1.228
mrt/10	1.511
apr/10	1.127
mei/10	961

Maand	Aantal
jun/10	1.183
jul/10	739
aug/10	1.273
sep/10	1.944
okt/10	1.965
nov/10	1.900
dec/10	2.072
Totaal 2010	16.851

Herzieningen

Dienstverleningspakket

Herzieningen gebeuren op vraag van de burger of intermediair of in kader van nieuwe gewijzigde informatie in het dossier op basis van gegevens van derden (DTO/DHO, I&L, FOD Financiën, ...).

De aanvrager of intermediair worden via briefwisseling op de hoogte gebracht van het resultaat van de herziening.

Herzieningen kunnen leiden tot een status quo, bijbetaling, terugvordering of (gedeeltelijke) annulatie van een terugvordering.

De nazorg bij herzieningen bestaat uit het beantwoorden van de vragen tot herziening met daarin de beslissing en motivatie. Deze briefwisseling wordt gericht naar de aanvrager, studentenvoorziening of derde.

Vernieuwingen bij de herzieningen

Het project vereenvoudiging en automatisering van betalingen en terugvorderingen heeft ook impact op het proces herzieningen. Dit project is in werking gegaan op 20 juli 2010.

De eerder vermelde batches van de pedagogische voorwaarden van alle onderwijstypes worden geautomatiseerd. Eenvoudige herzieningen lopen dus automatisch. Complexe herzieningen worden manueel behandeld.

Hetzelfde verhaal vinden we bij de batch van de nageziene inkomsten verkregen van de FOD Financiën. Deze herzieningen worden ook automatische uitgevoerd. Als de herziening niet eenvoudig is, wordt de herziening manueel uitgevoerd.

Outcome

- Het gemiddeld aantal herzieningen per aanvraagdossier in 2009-2010

In het schooljaar 2009-2010 werd er 20% van de aanvraagdossiers herzien. In absolute aantallen gaat het over 82.156 herzieningen ten opzichte van 400.862 aanvraagdossiers. Als een dossier meerdere keren herzien wordt, wordt het éénmaal geteld.

Deze cijfers zijn nog niet definitief..

- Het gemiddeld aantal herzieningen in 2009-2010

Om het totaal aantal herzieningen per onderwijstype en per schooljaar te berekenen, wordt er rekening gehouden met alle herzieningen, ook als een dossier meerdere keren herzien wordt.

Onderwijstype		Totaal	Factor aantal herzieningen per aanvraagdossiers
K0	Aantal aanvraagdossiers met een herziening	8.451	
	Totaal aantal herzieningen voor dit onderwijstype	9.954	1,18
L0	Aantal aanvraagdossiers met een herziening	17.346	
	Totaal aantal herzieningen voor dit onderwijstype	20.822	1,2
S0	Aantal aanvraagdossiers met een herziening	26.012	
	Totaal aantal herzieningen voor dit onderwijstype	31.804	1,22
H0	Aantal aanvraagdossiers met een herziening	15.434	
	Totaal aantal herzieningen voor dit onderwijstype	20.048	1,3

Ook deze cijfers zijn nog niet definitief.

Bezwaarschriften

Dienstverleningspakket

Indien een aanvraag wordt afgewezen of men vindt dat de toelage of de terugvordering niet juist berekend is, kan men beroep aantekenen.

Hiervoor dient men een aangetekende brief te versturen binnen de zestig dagen nadat men melding heeft gekregen van het definitieve bedrag of de definitieve weigering van de toelage. De brief moet de juridische en feitelijke argumenten vermelden om in beroep te gaan. De afdeling geeft binnen vijfenveertig dagen na ontvangst een antwoord met de redenen waarom het beroep als dan niet wordt aanvaard.

Op basis van een bezwaarschrift wordt het hele dossier grondig gecontroleerd. Na het behandelen van een bezwaar gebeurt er een eventuele betaling of terugvordering.

2.7.2 De betaling van de school- en studietoelagen

Deze dienstverlening omvat de volgende processen:

1. Betalen van de toelagen
2. Betaling van voorschotten aan de studentenvoorzieningen
3. Terugvorderingen

Betaling van de toelagen

In 2010 vond er om de 10 kalenderdagen een betaling plaats. De eerste betaling in januari 2010 zorgde ervoor dat het resterende saldo van het budget van 2009, nl 1,4 miljoen euro al onmiddellijk uitgegeven was. Per maand zijn er dus drie betaalmomenten, met uitzondering van augustus 2010 en december 2010. In augustus vond er slechts 1 betalingsmoment plaats. In december daarentegen werd een extra betalingsmoment ingelast om nog meer toelagen uitbetaald te krijgen. Hierdoor werden de laatste goedkeuringen aangerekend op het recuperatiefonds met een totale waarde van 1.934.228,44 €.

Het resultaat hiervan is dat 2010 de geschiedenis ingaat als het eerste jaar waarin het volledige begrotingsbudget van Studietoelagen werd uitgekeerd.

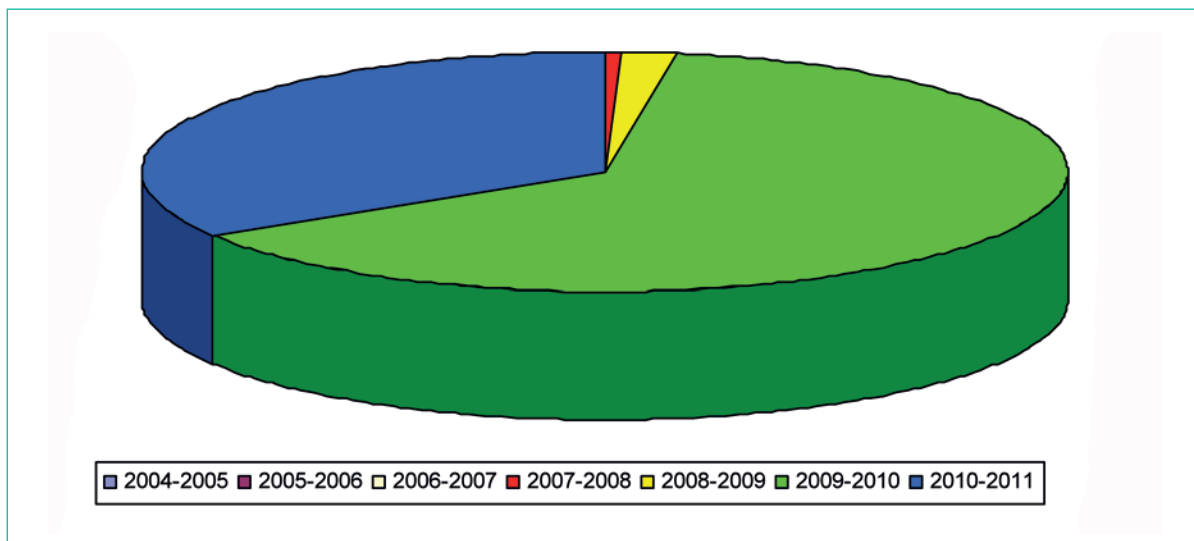
Er werden in 2010 (januari tot en met december 2010) 328.287 school- en studietoelagen uitbetaald. De meeste toelagen hebben uiteraard betrekking op de school- en academiejaren 2009-2010 en 2010-2011. Binnen de verschillende onderwijsvormen neemt het secundair onderwijs de meeste toelagen voor haar rekening.

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Totaal
K0	0	0	0	0	1.305	31.934	18.917	52.156
L0	0	0	0	0	3.422	57.736	39.339	100.497
S0	0	0	1	1.939	4.708	71.985	46.859	125.492
H0	5	22	35	701	2.341	32.660	14.378	50.142
Totaal	5	22	36	2.640	11.776	194.315	119.493	328.287

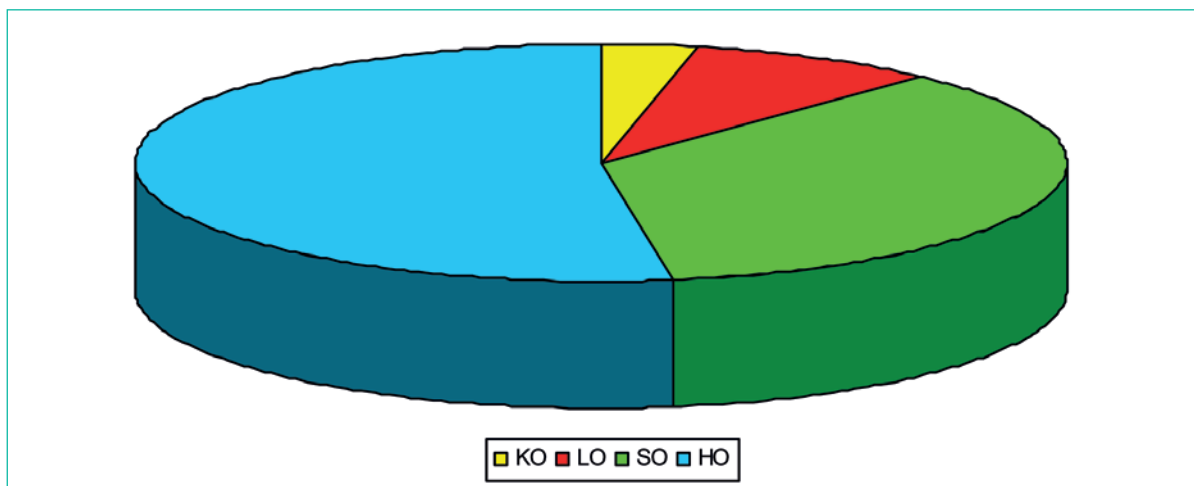
Er werd in 2010 (januari tot december 2010) voor 133.655.776,47 euro aan school- en studietoelagen betaald. Het school- en academiejaar 2009-2010 neemt met 63,6 % het grootste deel van dit totaalbedrag in beslag. Het hoger onderwijs neemt met 52,4% meer dan de helft van het uitgekeerde budget voor haar rekening.

	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Totaal
KO	0,00	0,00	0,00	0,00	104.400,00	2.667.899,52	1.610.215,04	4.382.514,56
LO	0,00	0,00	0,00	0,00	255.528,96	6.737.634,93	4.690.773,38	11.683.937,27
SO	0,00	0,00	128,00	200.312,79	914.495,64	28.347.042,04	18.108.408,06	47.570.386,53
HO	911,10	8.414,86	26.720,81	362.687,72	1.426.078,60	47.263.325,61	20.930.799,41	70.018.938,11
Totaal	911,10	8.414,86	26.848,81	563.000,51	2.700.503,20	85.015.902,10	45.340.195,89	133.655.776,47

Uitgaven per school- en academiejaar voor 2010



Uitgaven per school- en academiejaar voor 2010



	2009	2010*
januari	12.911.842,70	16.009.318,35
februari	14.595.385,53	15.669.976,34
maart	19.619.471,61	16.769.851,01
april	13.217.864,82	12.557.165,41
mei	9.925.677,43	7.709.542,68
juni	6.883.231,37	5.136.251,54
juli	4.829.845,19	4.544.119,65
augustus	1.131.542,42	1.183.299,92
september	4.944.327,87	7.064.237,24
oktober	14.400.307,26	11.252.618,04
november	16.737.628,09	14.641.692,08
december	22.982.752,06	21.117.704,21
Totaal	142.179.876,35	133.655.776,47

* Betalingen ten laste van het recuperatiefonds zijn hier niet inbegrepen.

Betaling van voorschotten - de studentenvoorzieningen

Dienstverleningspakketten

De studentenvoorzieningen betalen, wanneer nodig, voorschotten uit op de te ontvangen studietoelage. Dit wordt vervolgens meegedeeld aan de afdeling Studietoelagen zodat bij de uiteindelijke afhandeling van het dossier de betaling van de toelage wordt gesplitst. Het voorschot, uitbetaald door de studentenvoorziening, wordt afgetrokken van de toelage die de student nog ontvangt. Het afgehouden bedrag van het voorschot wordt terug betaald aan de studentenvoorziening.

Vanaf het academiejaar 2010-2011 wordt de studentenvoorzieningen gevraagd om het voorschottencontract steeds samen met de aanvraag van de student toe te sturen indien de student nog geen aanvraag heeft ingediend.

Indien de studentenvoorziening enkel een voorschottencontract toestuurt, zal de afdeling Studietoelagen nagaan of er al dan niet een aanvraag aanwezig is. Is er geen aanvraag aanwezig dan zal deze het contract (met standaardbrief - geen aanvraag aanwezig) terugsturen naar de studentenvoorziening.

Indien de studentenvoorziening enkel een voorschottencontract heeft toegestuurd en de afdeling Studietoelagen constateert dat er al een aanvraag is, zal de behandeling ervan anders zijn naargelang de status van het dossier.

Wanneer de aanvraag nog niet is afgehandeld zal de dossierbehandelaar door de aanwezigheid van dit poststuk erop worden gewezen dat de betalingsgegevens bij toekenning toelage moeten worden aangepast.

Wanneer de aanvraag is afgehandeld en er is geen reden tot herziening van het dossier, stuurt de afdeling het contract terug naar de studentenvoorziening samen met een brief met de melding dat niet kan worden ingegaan op verzoek terugbetaling voorschotten aangezien het dossier al afgehandeld is, de studentenvoorziening dient zich tot de student te richten. Wanneer de aanvraag is afgehandeld maar het dossier is in herziening: de intakeploeg registreert dit als apart poststuk "document voorschottenregeling", de dossierbehandelaar zal door de aanwezigheid van dit poststuk erop worden gewezen dat de betalingsgegevens bij toekenning van de toelage moeten worden aangepast.

De volgende werkwijze wordt door de afdeling gehanteerd wanneer een studentenvoorziening meldt dat de student gestopt is met zijn studies en/of dat de student het voorschot (reeds) zelf terugbetaald heeft. De afdeling controleert dan of er al een uitbetaling gebeurd is op rekening van de studentenvoorziening

Wanneer er al een uitbetaling gebeurd is meldt de verantwoordelijke medewerker dit aan de studentenvoorziening en dan moet dit verder intern tussen studentenvoorziening(en) en student worden opgelost. Wanneer er nog geen uitbetaling is gebeurd, dan zal via de post-it de dossierbehandelaar erop attent worden gemaakt dat er geen rekening (meer) moet worden gehouden met het voorschottencontract.

Outcome

Dat de studentenvoorzieningen belangrijke partners zijn van onze afdeling bewijzen de cijfers hieronder. In het academiejaar 2009-2010 werd aan 2.111 studenten voor een totaal van 2.089.145,50 euro voorschotten verleend.

2009-2010

HO-instelling	bedrag	Aantal
PHL	156.057,00	151
Kdg	205.420,92	199
Sovoreg	262.520,66	230
VUB	114.980,00	125
U Hasselt	5.300,00	10
UA	29.850,00	29
HZS	3.200,00	6
HWK	2.400,00	1
St-Lukas	22.500,00	16
Stuvox	53.826,00	50
KHLimburg	84.924,00	99
Studio 0	108.825,00	93
Lessius	14.621,47	15
Erasmus	56.300,00	55

HO-instelling	bedrag	Aantal
Sovoarte	176.791,00	176
KHL	84.375,94	89
KUL	291.591,91	292
Plantijn	47.315,60	55
Hub	71.427,00	96
KHM	76.720,00	82
KHK	26.475,00	32
KHBO	23.950,00	25
SOVOWES	69.369,00	88
KATHO	100.405,00	97
Totaal	2.089.145,50	2.111

Terugvorderingen

In 2010 verliep het terugvorderingproces nog niet vlekkeloos maar alleszins op een meer gestructureerde manier dan in 2009. In het totaal werden er 6001 terugvorderingen verstuurd waarvoor er al 1.008.235,86 euro is terugbetaald. 502 terugvorderingen hiervan hebben betrekking op het school- en academiejaar 2009-2010 en 100 op het school- en academiejaar 2010-2011.

De afdeling Studietoelagen heeft in 2010 de eerste keer de controle op de problematische afwezigheid en de "gap" van meer dan 15 dagen van leerlingen secundair onderwijs uitgevoerd.

Deze decretaal opgelegde controle had in 2010 betrekking op de problematische afwezigheden in de schooljaren 2007-2008 en 2008-2009. Deze controle genereerde in 2010 351 terugvorderingen.

Voor problematisch afwezigheid als terugvorderinggrond moet een leerling secundair onderwijs:

- gedurende het betrokken schooljaar dertig of meer halve schooldagen ongewettigd afwezig geweest zijn tijdens de lessen in de onderwijsinstelling.
- en hij of zij ook gedurende het schooljaar dat voorafging aan het betrokken schooljaar, dertig of meer halve schooldagen ongewettigd afwezig zijn geweest tijdens de lessen in de onderwijsinstelling.

De zogenaamde "gap" betekent dat een leerling secundair onderwijs niet opnieuw is ingeschreven binnen 15 kalenderdagen na datum uitschrijving. Deze controle genereerde in 2010 1166 terugvorderingen.

In 2011 streeft de afdeling ernaar 10.000 dossiers die in terugvordering staan, na kwaliteitscontrole door de cel financiering, door de boekhouding te laten verwerken. Meer en duidelijkere rapporteringen staan op de to-do lijst van 2011.

Kwaliteitscontrole terugvorderingen

Alle terugvorderingdossiers worden eerst aan een grondige kwaliteitscontrole onderworpen door de financiële cel. Concreet betekent dit dat er in 2010 6001 terugvorderingen door de financiële cel in kwaliteitscontrole werden genomen en daarna verstuurd werden door de cel boekhouding van de Management ondersteunende diensten. Tussen de financiële cel en de boekhouding vindt er op regelmatige basis overleg plaats om de samenwerking te optimaliseren.

Vernieuwingen voor betalingen en terugvorderingen

In vergelijking met 2009 hanteert de financiële cel een nieuwe werkwijze. Zo wordt er nu, net als bij dossierbehandeling, gewerkt met lijsten. Er vindt wekelijkse verandering plaats in de taakverdeling per cellid. Via deze demonopolisering zorgen we ervoor dat iedereen alles moet kunnen uitvoeren. De cel krijgt ook hulp van extra intakers voor het verrichten van manuele taken.

De celleden rapporteren dagelijks over de vooruitgang en het geleverde werk. Er worden wekelijkse i.p.v. maandelijks celvergaderingen gehouden om zo kort op de bal te kunnen spelen en beter rekening te kunnen houden met opkomende deadlines.

In 2010 werden doelstellingen vastgelegd en gecommuniceerd. Zo worden de verjaringstermijnen nageleefd, worden de deadlines voor aanmaningen en annulaties opgevolgd en wordt het werk in functie hiervan aangepast. Voor het eerst verwerken we nu ook terugvorderingen die gegenereerd werden dit lopende schooljaar. Deze worden dagelijks bijgewerkt. De automatische batchverwerkingen werden zoals eerder vermeld ingevoerd, maar zullen pas renderen vanaf 2011. Tot slot werd er ook specifieke vorming ingericht voor de financiële cel en is er een vorming door de boekhouding afgesproken.

Als ondersteuning van de nieuwe werkwijze in de financiële cel is ook de applicatie aangepast. De voornaamste vernieuwingen zijn :Vernieuwingen in het terugvorderingsproces:

- In de applicatie STL wordt alle informatie van de boekhouding, nodig voor de afhandeling van de terugvordering geïntegreerd.
 - Terugvorderingen in wacht zijn geautomatiseerd.
 - De brieven in verband met terugvorderingen zijn aangevuld met gegevens van de boekhouding: informatie over terugbetaalde bedragen.
 - De batches van de pedagogische voorwaarden van alle onderwijstypes zijn geautomatiseerd. Eenvoudige herzieningen lopen automatisch. Complexe herzieningen worden manueel behandeld.
- **Financieringspostbus**

Sinds de oprichting van deze postbus in 2009 is het gebruik ervan in 2010 sterk gestegen.

Dit doordat de postbus op alle communicatie in 2010 rond het takenpakket van betalingen en terugvorderingen wordt vermeld. Verder kunnen burgers via deze postbus ook terecht met hun vragen naar een afbetalingsplan of uitstel van betaling.

2.7.4 Ondersteunende takenpakketten

Begroting

In 2010 hadden we een budget van 132.166.000 euro.

Gegevensbeheer

In 2010 werd de aanzet gegeven tot het stabiliseren, verbeteren en structureren van het gegevensmateriaal. Zo werd er op het eind van het jaar een verantwoordelijke medewerker aangeworven om overzicht en structuur te scheppen in de query catalogus. Hiervan zullen we in 2011 de vruchten kunnen plukken.

2.7.5 De applicatie

Vanaf 2009-2010 is het project dat de dossierbehandeling sterk moest vereenvoudigen ingevoerd. Hierdoor is ongeveer 10% van de dossiers geautomatiseerd of met andere woorden, deze dossiers worden automatisch door de applicatie behandeld omdat hiervoor geen manuele interventie van een dossierbehandelaar nodig is.

De applicatie kan in de manuele dossiers ook een aantal dossierbeslissingen automatisch nemen:

- In 25% van de dossiers is de leefeenheid automatisch afgesloten.
- De nationaliteitsvoorwaarden werden in 88% van de dossiers automatisch afgesloten.
- De statuutsvoorwaarden worden automatisch afgesloten in 50% van de dossiers.
- De financiële voorwaarden werden in 9% van de gevallen automatisch afgesloten.
- De pedagogische voorwaarden worden in 5% van de dossiers automatisch afgesloten. De dossierbehandeling gaat hierdoor vlotter. Via een groot overzichtsscherm kunnen de dossierbehandelaars ook acties nemen voor verschillende aanvraagdossiers tegelijk.

Realisaties in het schooljaar 2010-2011

In 2010-2011 ging een webformulier in productie. De ontwikkeling van een webformulier met bijlagen werd voorbereid in 2010.

Op de website www.studietoelagen.be komt er een formulier waarmee niet enkel vragen kunnen gesteld worden, maar ook documenten kunnen opgeladen worden. De meest voorkomende post-stuktypes zal de aanvrager dus zelf kunnen insturen en die worden dan meteen gekoppeld aan het dossier.

De mogelijke vragen die iemand op het formulier kan aanduiden zijn:

- algemene vraag over school- of studietoelagen
- vervolledigen van de aanvraag – insturen van bijlagen
- stand van zaken van mijn dossier
- andere vraag over mijn dossier

- DAF voor intermediairs waarbij intermediaire partners en de afdeling zelf dossiers kunnen indienen voor de aanvragers

Bijkomend werd de applicatie ook aangepast aan Onderwijsdecreet XX.

In het najaar van 2010 werden nog 2 servicereleases uitgevoerd om problemen recht te zetten.

2.7.6 Interne Communicatie

Nieuwsbrieven

Via maandelijkse nieuwsbrieven (3de jaargang) blijft de hele afdeling op de hoogte van de werkzaamheden van de afdeling. In 2010 is de periodiciteit veranderd en brengen we om wekelijks een nieuwsbrief uit met cijfers van onze dossierbehandeling en maandelijks een alomvattende nieuwsbrief.

Estelle

Estelle (STL) is het personeelsblaadje van de afdeling waarin persoonsgebonden nieuws wordt gebundeld en gepubliceerd. Het wordt maandelijks elektronisch verspreid onder de personeelsleden van de afdeling.

2.8 MEEWERKEN AAN DE REALISATIE VAN HET BELEID

2.8.1 Nieuwe beleidsopties

Integratie hoger onderwijs

Eerste fase: het debat

De integratie van de academische opleidingen aan de universiteiten is in zekere zin het voltooiën van een proces dat in 2003 is gestart met de herstructurering van het hoger onderwijs en de invoering van de bachelor-master structuur. Binnen het hoger onderwijs kennen we 2 soorten opleidingen: professionele opleidingen en academische opleidingen. De professionele opleidingen situeren zich enkel op het niveau bachelor (niveau 6 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur (VKS)) en worden enkel door de hogescholen georganiseerd. Academische opleidingen situeren zich zowel op het niveau bachelor als op het niveau master (niveau 7 van de VKS) en worden kunnen zowel door hogescholen als door universiteiten georganiseerd worden.

Om het academisch niveau van de hogeschoolopleidingen te verhogen, is in 2003 een traject uitgezet. De hogescholen ontvingen hiervoor bijkomende middelen en konden het diploma van master enkel uitreiken als ze deel uitmaakten van een associatie met een universiteit.

In de loop van dit "academiseringstraject" is regelmatig de vraag gesteld naar wat het eindpunt van dit traject precies moest zijn. Deze discussie is voor het eerst opgestart op het einde van de vorige legislatuur, onder andere naar aanleiding van de werkzaamheden van de commissie Soete, die de opdracht had om een rationeel hoger onderwijsaanbod in Vlaanderen te bestuderen. Eén van de elementen hierbij was de plaats van de academische opleidingen in de structuur van het hoger onderwijs in Vlaanderen.

Op 15 januari 2010 leverde Dirk Van Damme een "green paper" die moest dienen als insteek voor het maatschappelijk debat. Deze green paper bevatte een reeks heel concrete en onderbouwde adviezen, inclusief een eerste ruwe budgettaire inschatting van de voorstellen. Hierna werd het maatschappelijk debat gestructureerd in de vorm van een werkgroep met vertegenwoordigers van de SERV, de VLOR, de VLUHR, de VVS en de onderwijsvakbonden, onder voorzitterschap van Peter Leyman. De activiteiten van deze werkgroep werden opgevolgd door de administrateur-generaal van het agentschap. Deze werkgroep leverde finaal een platformtekst over het toekomstig hoger onderwijs in Vlaanderen af op 6 mei 2010.

Parallel aan deze activiteiten werd in de schoot van het Vlaams parlement een commissie ad hoc Hoger Onderwijs opgericht die zich ook over dit vraagstuk heeft gebogen. Tijdens haar werkzaamheden deed deze parlementaire commissie ad hoc ook een beroep op de expertise van AHOVOS. AHOVOS werd gevraagd om voor de leden van de commissie ad hoc een beeld te geven van de budgettaire en financiële impact van een eventuele integratie. Deze financiële "voorstudie" werd door de administrateur-generaal gepresenteerd op 3 mei 2010 in de vorm van een persoonlijke bijdrage. Het maatschappelijk debat was op dat ogenblik immers nog bezig. De assumpties en keuzes in deze "voorstudie" konden op dat ogenblik niet als definitief beschouwd worden.

Tweede fase: de nota van de Vlaamse Regering van 16 juli 2010

Op 25 juni legde de ad hoc werkgroep haar conclusies neer in de vorm van een maatschappelijke beleidsnota. Deze nota lag aan de basis van een motie die op 8 juli door het Vlaams Parlement werd aangenomen en op 16 juli 2010 door de Vlaamse Regering in een nota is vertaald.

Op basis van de voorliggende documenten en op basis van de interne voorbereiding leverde AHOVOS een belangrijke insteek voor deze beslissing. De verschillende beleidskeuzes die in het ontwerp van nota naar voor gebracht werden, zijn vooraf door AHOVOS becijferd op hun haalbaarheid. Voor de verschillende elementen van de integratie werden een aantal scenario's uitgewerkt die de beleidsmakers toegelaten hebben om een gefundeerde keuze te maken voor de optie die uiteindelijk in de nota van 16 juli 2010 weerhouden werd.

Voor de weerhouden opties werd door AHOVOS een meerjarentabel uitgewerkt die een evenwichtige budgettaire spreiding van de inspanningen weergeeft. In deze meerjarentabel werd niet alleen rekening gehouden met een spreiding van de financiële inspanning voor de Vlaamse overheid. Een ander belangrijk element was de verhouding tussen de verschillende "geledingen" binnen het hoger onderwijs. Daarnaast voorziet de spreiding zoals deze is uitgewerkt ook een realistisch groeipad

dat hogescholen en universiteiten moet toelaten om de opbouw van middelen effectief in te zetten en de capaciteit geleidelijk op te bouwen.

Derde fase: implementatie van de beslissing van 16 juli 2010

Onder voorzitterschap van de leidend ambtenaren van AHOVOS en van het departement onderwijs, werd in het najaar van 2010 een interne stuurgroep opgericht die de verdere uitvoering van de beslissing tot integratie opvolgde en aanstuurde. De werkzaamheden werden in 3 thema's geclusterd: organisatie van het onderwijs, personeel en financiering. Voor elk van deze thema's werd een resonantiegroep opgericht waarin mogelijke pistes werden afgetoetst. De activiteiten van deze resonantiegroepen situeren zich voornamelijk in het voorjaar van 2011. Het najaar van 2010 werd grotendeels in beslag genomen door het uitwerken van voorstellen en opties.

AHOVOS vervulde in deze werkzaamheden een belangrijke rol bij het luik financiering. Hierbij werd verder gewerkt op de beslissing van 16 juli 2010 en op de eigen interne voorbereiding. De verschillende financiële componenten werden verder uitgewerkt en met een ad hoc werkgroep werden diverse scenario's afgetoetst en werden knelpunten en pistes van oplossingen gedetecteerd. Deze werkwijze heeft ons toegelaten om in december 2010 een eerste globale presentatie te maken voor de stuurgroep van de financiële effecten van de integratie. Deze werkzaamheden worden verdergezet in 2011 met het oog op het vormen van een wezenlijk onderdeel in het globale decreet op de integratie.

Implementatie nieuwe personeelsregelgeving volwassenenonderwijs

In 2009 werkte de afdeling Volwassenenonderwijs, in samenwerking met de medewerkers van de minister en de afdeling Arbeidsvoorwaardenbeleid, intensief mee aan de onderhandelingen over de nieuwe personeelsbepalingen. Aan de hand van concrete gegevens die de afdeling Volwassenenonderwijs beheert, kon ze op vraag van de sociale partners onder meer bijkomende berekeningen en simulaties leveren.

Daar er bij de onderhandelingen niet werd geopteerd om een aparte rechtspositieregeling voor het personeel van de centra voor volwassenenonderwijs in te voeren, is deze nog steeds nauw verbonden met de rechtspositieregeling van andere onderwijsniveaus, meer bepaald met die van het secundair onderwijs. In 2010 moesten dan ook een groot aantal besluiten en omzendbrieven aangepast worden om zodoende de nieuwe personeelsregelgeving te kunnen implementeren vanaf 1 september 2010.

De keuze om de opleiding of de module als referentiepunt voor de statutaire rechten en plichten van een personeelslid te gebruiken, leidde met ingang van 1 september 2010 tot belangrijke wijzingen in verschillende aspecten van de personeelsregelgeving. De belangrijkste hiervan waren:

1. De indeling van de ambten;
2. De bekwaamheidsbewijzen;
3. Een vereenvoudiging van een aantal salarisschalen;
4. Een nieuwe prestatieregeling;
5. Nuttige ervaring.

De indeling van de ambten

Met ingang van 1 september 2010 werd de indeling van de ambten in de diverse personeelscategorieën in het volwassenenonderwijs aangepast. Ook werden een aantal ambtsbenamingen gewijzigd. Zodoende pasten de ambten in de nieuwe organisatiestructuur van het volwassenenonderwijs.

De afdeling Volwassenenonderwijs zorgde er mee voor dat deze overgang vlot verliep. Alle rechten en plichten die statutair werden opgebouwd in de oude ambten golden automatisch ook voor de nieuwe ambten, via het toekennen van een ambtshalve concordantie.

De bekwaamheidsbewijzen

Voor de definitief modulaire opleidingsprofielen werd een nieuw stelsel van bekwaamheidsbewijzen ingevoerd dat volledig afgestemd was op de modulaire structuur.

Afhankelijk van de soort opleiding werd geopteerd om de bekwaamheidsbewijzen vast te leggen op opleidingsniveau of op moduleniveau.

De afdeling Volwassenenonderwijs zorgde ervoor dat via de uitvoering van de overgangsmaatregelen de personeelsleden die in de nieuwe regeling een minder gunstig bekwaamheidsbewijs zouden hebben via ambtshalve of individuele concordanties hun vroegere rechten behielden en zodoende een vereist of voldoende bekwaamheidsbewijs bleven hebben.

De afdeling Volwassenenonderwijs zorgde er verder ook voor dat de betalingen van deze personeelsleden die recht hadden op overgangsmaatregelen correct bleven verlopen.

De vereenvoudiging van salarisschalen

De invoering van de modulaire structuur en de nieuwe principes voor de bekwaamheidsbewijzen van de definitief modulaire opleidingen, hebben er toe geleid dat ook toekenning van een salarisschaal transparanter en eenvoudiger is gemaakt.

In het lineaire systeem hing de salarisschaal af van factoren zoals het soort bekwaamheidsbewijs, het diplomaniveau en de graad van onderwijsvorm. Dit leidde tot een vrij ondoorzichtige waaier aan verschillende salarisschalen, die in bepaalde gevallen zelfs verschilden voor eenzelfde prestatie.

Met de invoering van de modulaire structuur werd gedeeltelijk afgestapt van dit principe en werden de salarisschalen gekoppeld aan het niveau van het bekwaamheidsbewijs. Wel werd nog steeds rekening gehouden met het feit of het personeelslid in het bezit was van een bewijs van pedagogische bekwaamheid.

Een nieuwe prestatieregeling

Ook hier is de keuze om een andere vorm van prestatieregeling in het volwassenenonderwijs in te voeren terug te brengen tot de keuze voor een modulaire organisatie van de opleidingen. Aangezien er niet langer een opdeling wordt gemaakt tussen theorie en praktijk was de vroegere onderverdeling "Algemene Vakken", "Praktische Vakken" en "Technische Vakken" niet langer hanteerbaar.

Aan deze AV, PV en TV waren echter de prestatie-eenheden gekoppeld. De modularisering van het volwassenenonderwijs heeft dan ook gezorgd voor een aanpassing van de prestatienoemers, die afhankelijk zijn gemaakt van de opleiding waarin men lesgeeft.

Om de overgang tussen de vroegere en de nieuwe situatie vlot te laten verlopen werd door de afdeling Volwassenenonderwijs uitgebreid gecommuniceerd met de centra, onder andere door het ter beschikking stellen van omrekentabellen.

Nuttige ervaring

Voor de opleidingen met een definitief modulair opleidingsprofiel veranderde ook de aanvraag tot nuttige ervaring grondig. Vanaf 1 september 2010 moest de nuttige ervaring niet meer aangevraagd worden voor vakken, maar wel voor modules.

Meedenken en uitwerken van beleid (o.a. cao's) in niveau-overschrijdende werkgroepen

De afdeling Volwassenenonderwijs is vertegenwoordigd in de maandelijkse vergaderingen van de Werkgroep Overleg Onderwijs Personeel (WOOP).

Onze afdeling neemt actief deel aan de werkgroepen die WOOP opricht om nieuwe regelgeving uit te werken. In elke werkgroep zitten vertegenwoordigers van AgODI, het departement Onderwijs en Vorming, AHOVOS. In de werkgroepen zijn de agentschappen ruim vertegenwoordigd omdat zij enerzijds voeling hebben met het onderwijsveld en anderzijds goed de haalbaarheid van een correcte uitvoering door de werkstations kunnen inschatten. De opdracht van de werkgroepen kan heel verschillend zijn: van het uitwerken van beleidsopties tot het technisch uitwerken van genomen beslissingen.

Andere overlegorganen ter uitvoering van het beleid

De afdeling Volwassenenonderwijs is verder ook nauw betrokken bij de Werkgroep statuut in het Vlaams Overleg Comité voor de Basiseducatie. Hier levert de afdeling belangrijke gegevens aan bij de onderhandelingen over de uitvoering van punt 5.1. van cao II – basiseducatie, namelijk de mogelijke overgang van de personeelsleden van de centra voor basiseducatie.

Automatische toekenning van school- en studietoelagen

In het regeerakkoord van 9 juli 2009 wordt meermaals gewezen op het belang van een automatische toekenning van studiefinanciering. Studiefinanciering heeft immers bewezen een belangrijk sociaal recht te zijn om haar voornaamste doelstelling – de democratisering van het onderwijs – te realiseren. Een sociaal recht is echter pas werkelijk sociaal te noemen wanneer dit recht de beoogde doelgroep volledig bereikt.

De meest kwetsbare groepen hebben het er het moeilijkste mee om de weg naar het aanvragen van een sociaal recht te vinden. Hierdoor ontstaat het reëel risico dat mensen die in aanmerking komen voor een toelage, deze in de praktijk niet ontvangen.

Om deze zgn non-take-up te vermijden en de doelstelling van studiefinanciering ten volle te realiseren, is een automatische toekenning van studiefinanciering noodzakelijk.

Een goede overheid staat bovendien actief ten dienste van de burger, en neemt maatregelen om de rechten van burgers maximaal te beschermen. Dit betekent dat de overheid de sociale verplichtingen die op haar schouders rusten waar een recht van een burger tegenover staat, spontaan uitvoert.

De ambitie hierbij is deze nieuwe werkwijze in te voeren in het schooljaar 2013-2014.

De afdeling Studietoelagen was in 2010 alvast bezig met de voorbereidende werkzaamheden. Een interne werkgroep binnen het beleidsdomein heeft zich gebogen over de mogelijkheid de automatische toekenning te realiseren binnen de bestaande regelgevende contouren. Het resultaat van deze oefening was positief. Ondertussen zijn ook de eerste gesprekken opgestart met externe dataleveranciers (zoals FODFIN, het Rijksregister, ...) om de mogelijke nieuwe gegevensstromen tussen de afdeling Studietoelagen en deze datalaveranciers af te toetsen naar operationalisering toe. Ook een eerste verkennende gesprek met de privacycommissie heeft al plaats gevonden.

In 2011 zal de afdeling Studietoelagen een veranderingstraject zal opstarten, dat bestaat uit de invoering van een nieuw ICT systeem (procesautomatisatie invoeren, data-integratie) en het vertalen van de veranderingen op organisatie vlak (wijzigingen in het aantal vereiste medewerkers, heroriëntatie takenpakket & aanpassing competentieprofiel, communicatie naar interne en externe belangengroepen, ...).

2.9 VERTALING VAN HET BESTAANDE EN NIEUWE BELEID NAAR DE KLANTEN TOE.

2.9.1 Communicatie naar de sector hoger onderwijs

De afdeling Hoger Onderwijs gebruikt verschillende kanalen bij de communicatie met haar klanten (instellingen hoger onderwijs en studenten).

Website

Telkens er nieuwigheden zijn of belangrijke ontwikkelingen (m.b.t. de regelgeving en de uitvoering ervan) waarvan de instellingen hoger onderwijs op de hoogte moeten zijn, wordt via het algemene mailadres van de afdeling (hogeronderwijs@vlaanderen.be) een mededeling verstuurd aan de betrokken diensten binnen de instellingen (studentenadministraties of personeels- en financiële diensten). De informatie van de mededelingen wordt ook via de website ter beschikking gesteld, zodat die continu raadpleegbaar blijft ook voor bv. personen die de betrokken mededeling niet ontvangen zouden hebben.

Studenten vinden op deze website allerhande nuttige informatie over studeren in het hoger onderwijs en links naar interessante website binnen of buiten het Beleidsdomein Onderwijs en Vorming.

E-mail

Het algemene mailadres wordt gebruikt voor het versturen van mededelingen aan de instellingen, maar daarnaast kunnen instellingen, maar ook studenten, via dit mailadres vragen stellen m.b.t. bijvoorbeeld de regelgeving hoger onderwijs. De beheerder van dit mailadres bezorgt deze vragen dan aan de collega's die de vraagsteller inhoudelijk verder kunnen helpen. De afdeling Hoger Onderwijs streeft ernaar deze vragen uiterlijk binnen de twee weken te beantwoorden. In ruim 94% van de circa 775 binnengekomen vragen uit 2010 is dat ook gelukt. De meeste vragen werden bovendien beantwoord binnen enkele dagen na ontvangst.

Rapporten

De afdeling Hoger Onderwijs maakte in de loop van 2010 verschillende rapporten aan met gegevens over het hoger onderwijs. Enerzijds worden door de cel gegevensbeheer validatierapporten aangemaakt per instelling, waarin overzichten te vinden zijn van de in DHO geregistreerde gegevens. De instellingen bezorgen deze validatierapporten ondertekend terug en geven hiermee aan dat de geregistreerde gegevens correct zijn voor de berekening van de werkingsuitkeringen. Anderzijds worden, op eigen initiatief of naar aanleiding van concrete vragen, inhoudelijke rapporten opgesteld. In 2010 werd zo bv. het rapport *"Impact van het flexibiliseringsdecreet. De studieduur van generatiestudenten 2000-2001 vergeleken met de generatiestudenten van 2005-2006"* opge maakt. In dit rapport wordt nagegaan wat het effect van de flexibilisering in het hoger onderwijs geweest is en of er effectief meer studenten een diploma halen, wat een van de doelstellingen van de flexibilisering was. In 2010 werden ook de jaarlijkse publicaties *Hoger onderwijs in cijfers* en *Statistisch Jaarboek* opgemaakt.

Webservices

Een van de kerntaken van de afdeling Hoger Onderwijs is het beheren van databanken, met het oog op het berekenen van financiering en het aanleveren van statistische informatie. Vroeger werkte de communicatie tussen de instellingen hoger onderwijs en de databank van de afdeling (toen Databank Tertiair Onderwijs) slechts in één richting. De instelling stuurde gegevens over inschrijvingen en resultaten van studenten in bulk op en deze werden in de databank opgeslagen. Met de komst van de Databank Hoger Onderwijs werd ook een vernieuwende manier van communiceren ingevoerd. Vanuit de afdeling worden niet enkel gegevens opgevraagd aan de hogescholen en universiteiten, maar worden via dezelfde kanalen ook gegevens ter beschikking gesteld. Via de beveiligde DHO-webservices verloopt de communicatie in twee richtingen. De instellingen kunnen in real-time de gegevens over inschrijvingen en resultaten student per student bezorgen aan DHO. Daarnaast stelt de afdeling de gegevens die instellingen bezorgd hebben, maar ook andere gegevens, weer ter beschikking van deze instellingen. Via de raadpleegwebservices kunnen de hogescholen en universiteiten informatie over vorige inschrijvingen in het hoger onderwijs, maar ook over diploma's secundair onderwijs raadplegen. Daarnaast kunnen zij ook de actuele stand van het leerkrediet van hun studenten raadplegen, wat van belang is bij het bepalen van het studiegeld dat zij aan de betrokken studenten vragen. Sinds de invoering van DHO in 2008-2009 werden al verschillende aanpassingen

gedaan om de werking ervan te optimaliseren. In 2010 werden zo bv. de wijzig- en raadpleegwebsites versoepeld en werd ook de performantie van de raadpleegwebsites verbeterd.

Studentenportaal

Sinds academiejaar 2008-2009 kunnen studenten die zich inschrijven aan een Vlaamse hogeschool of universiteit, met hun elektronische identiteitskaart (eID) of met een federaal token inloggen op de website www.studentenportaal.be om de stand van hun leerkrediet na te gaan. Studenten surfen voornamelijk voor de start van het academiejaar naar de website. Zo telde die in september 2010 dertienduizend bezoekers, waarvan 4.700 zich toen ook effectief aangemeld hebben. Dat aantal is wellicht beperkt omdat nog maar weinig studenten problemen met hun leerkrediet ondervinden, en velen nog niet beschikken over een eID-lezer of federaal token. Bovendien kunnen de studenten ook bij de eigen instelling terecht om de stand van hun leerkrediet op te vragen. De afdeling onderzoekt ook hoe de functionaliteiten van het studentenportaal kunnen uitgebreid worden. Zo zal het bij de start van het academiejaar 2011-2012 voor studenten mogelijk zijn attesten voor de kinderbijslag via het studentenportaal op te vragen.

SID-ins

De afdeling Hoger Onderwijs nam in 2010, net zoals de twee voorgaande jaren deel aan de SID-inbeurzen voor laatstejaars secundair onderwijs. De balie die binnen de stand van het Ministerie van Onderwijs en Vorming voor de afdeling Hoger Onderwijs voorzien was, werd op alle beursdagen bemand door een van de adjuncten of deskundigen van de afdeling. Deelnemers konden er terecht met allerlei vragen over studeren in het hoger onderwijs, leerkrediet, toelatingsvoorwaarden e.d. Ter ondersteuning van deze deelname werd ook de brochure 'Hoger onderwijs in Vlaanderen' opgemaakt, waarin op een overzichtelijke manier aan ouders en toekomstige studenten informatie geboden wordt over het hoger onderwijs in Vlaanderen.

2.9.2 Communicatie naar de sector van het volwassenenonderwijs

De afdeling Volwassenenonderwijs hecht veel belang aan de interactie met haar belanghebbenden. De afdeling gaat via diverse kanalen in dialoog met de Centra voor Volwassenenonderwijs, de Centra voor Basiseducatie, de Huizen van het Nederlands en de consortia. Via voortdurende actualisering van de website www.ond.vlaanderen.be/volwassenenonderwijs met de meest recente informatie en via meer gerichte mailings. Via de postbus Volwassenenonderwijs en de individuele contactgegevens van de medewerkers op de website bereiken vragen en feedback de afdeling. Jaarlijks ontvangen de centra een affiche met de structuur en contactpersonen van de afdeling voor de verschillende thema's, steeds met rechtstreeks telefoonnummer en e-mailadres. Daarnaast organiseert de afdeling op structurele basis informeel overleg met respectievelijk de centra voor volwassenenonderwijs, de centra voor basiseducatie en de huizen van het Nederlands. Tijdens die overlegmomenten worden eventuele knelpunten besproken en kan regelgeving worden verduidelijkt. Bovendien heeft de afdeling de traditie opgebouwd om de directies en secretariaatsmedewerkers van de centra

aan de start van een nieuw schooljaar te ontvangen en tijdens een infosessie de aandachtspunten mee te geven voor het nieuwe schooljaar wat betreft aanbod, organisatie en personeelsmaterie.

Een bijzonder communicatie-initiatief van de afdeling VWO betrof dit jaar de begeleiding van de implementatie van de nieuwe personeelsregelgeving op 1 september 2010 naar aanleiding van het decreet op het volwassenenonderwijs van 15 juni 2007. De implementatie werd voorbereid aan de hand van een communicatietraject dat bestond uit de volgende fases:

- een eerste kennismaking met de regelgeving via een eerste tekst op de website;
- de mogelijkheid om vragen te formuleren over de tekst;
- een infosessie over de nieuwe regelgeving, gebaseerd op de vragen uit voorgaande fase;
- de publicatie van omzendbrieven, gebaseerd op ontvangen feedback op de tekst en tijdens de infosessie.

Op 31 december 2010 werd het *Begeleid Individueel Studeren* (BIS) - het afstandsonderwijs van de Vlaamse overheid - stopgezet. BIS draaide al op verminderde snelheid, maar werd nu definitief afgesloten. Om alle belanghebbenden - cursisten, onderwijscoördinatoren, mentoren en partners - tijdig van de modaliteiten van de stopzetting op de hoogte te brengen, startte de afdeling al in september 2010 de communicatieacties op. Elke doelgroep werd via het meest gepaste kanaal op de hoogte gebracht: per brief, mail, website of via de nieuwsbrief Schooldirect. Dankzij de gerichte en proactieve communicatie verliep de stopzetting op een vlotte manier voor alle betrokkenen.

Om de dienstverlening ten aanzien van anderstaligen die Nederlands willen leren te optimaliseren, werden de *huizen van het Nederlands* opgericht. De huizen oriënteren anderstaligen op een deskundige en neutrale wijze naar het meest gepaste aanbod Nederlands als tweede taal. Zo dragen zij bij aan de integratie van anderstalige volwassenen en tot de inburgering van anderstalige nieuwkomers. De huizen van het Nederlands informeren de doelgroep via hun website, folders en affiches. Om hun doelstellingen te behalen, werken ze nauw samen met het lokale middenveld, bijv. via taalacties bij sportclubs of cultuurverenigingen. Daarnaast treden zij voortdurend in overleg met de belanghebbenden binnen hun werkingsgebied: overheden, aanbodverstrekkers, allochtonenverenigingen, ouderverenigingen...

De doelstelling van Wordwatjewil is, de burger te oriënteren in het aanbod aan opleidingen voor volwassenen in Vlaanderen en Brussel en dat aanbod transparant te ontsluiten. Gezien de schaal van die onderneming wordt er samengewerkt met de verschillende publiek gefinancierde opleidingsverstrekkers. Partners zoals de VDAB, SYNTRA Vlaanderen en SoCiuS leveren content aan en de opleidingen van al die partners wordt geïntegreerd in één databank, die dan op de website www.wordwatjewil.be wordt ontsloten.

2.9.3 Huizen van het Nederlands

Faciliteren en afstemmen zijn twee ondersteunende taken van de afdeling Volwassenenonderwijs naar de Huizen van het Nederlands (HvN) toe.

- **Faciliteren**

De gebruikersapplicatie Matrix is samen met de Kruispuntbank Inburgering (KBI) een belangrijk werkinstrument voor de HvN. Jaarlijks worden er aanpassingen en verbeteringen uitgevoerd aan de applicatie. Zo werd in 2010 o.a. de set van standaardrapporten uitgebreid en werd een automatische rapporteringstool ontwikkeld die de HvN en de CVO/ CBE informeren over de kwaliteit van hun gegevensuitwisseling.

Samen met het team Inburgering werden een aantal generieke services uitgewerkt, o.a. in functie van de uitwisseling met de OCMW's. AHOVOS werkte tenslotte ook actief mee aan de voorbereiding van de gunning van de nieuwe KBI, o.a. door het afstemmen van de logica van het eigen nieuwe datamodel volwassenenonderwijs met die van de nieuwe KBI.

- **Afstemmen processen**

Zoals hoger al aangehaald, gebeurt de aansturing van de HvN door de minister bevoegd voor Inburgering. Inhoudelijk en organisatorisch hebben de HvN een sterke band met de CVO en de CBE. Organisatorisch hebben ze een band met de Onthaalbureaus en als toegangspoort tot NT2 in het volwassenenonderwijs werken ze samen met de VDAB, de OCMW's (VMSG) en de VMSW (i.f.v. de Wooncode). De beleidsvoorbereiding van de HvN gebeurt door de Afdeling Instellingen en Leerlingen Secundair en Volwassenenonderwijs en Matrix-KBI wordt grotendeels ontworpen en onderhouden door het Team Inburgering.

Het afstemmen van de belangen, de regelgeving, de processen, de kwaliteitsbewaking en de ondersteunende technologie van al deze stakeholders i.f.v. een goede werking van de HvN, gebeurt mee door de afdeling Volwassenenonderwijs. Tweemaandelijks vindt er een informeel overleg plaats waaraan naast de HvN ook de administraties en het kabinet Inburgering deelnemen. Met dezelfde frequentie organiseert AHOVOS een werkoverleg met de HvN en de externe beheerder van Matrix-KBI.

Tenslotte neemt AHOVOS deel aan tal van werkgroepen –al dan niet zelf opgericht- voor overleg en afstemming met de andere partners, ad-hoc of in functie van lopende projecten. In 2010 lag de klemtoon o.a. op een betere kwaliteitszorg. Zo werden bijvoorbeeld de afspraken met de verificatie verfijnd en samen met de Huizen werd er gewerkt aan een verdere afstemming van de HvN-processen, o.a. met het oog op de nieuwe KBI en het nieuwe datamodel volwassenenonderwijs.

- **Afstemmen aanbod NT2**

De Huizen van het Nederlands staan decretaal o.a. in voor de intake van nieuwe cursisten NT2. In drie van de acht HvN-werkingsgebieden zijn er nog decentrale intakes, waarbij de centra zelf de niveaubepaling doen, maar meestal gebeuren zowel de aanmelding als de toewijzing en vaak zelfs de inschrijving van cursisten in een concrete module NT2 door de HvN zelf.

In 2010 doken er in bepaalde regio's opnieuw wachtlijsten NT2 op. Om deze beter in kaart te brengen werd in september 2010 een aanbodbevraging NT2 georganiseerd, in nauwe samenspraak met de HvN. Om de nieuwe wachtlijsten weg te werken, trad eind 2010 het nieuwe artikel 64, §9 van het decreet op het Volwassenenonderwijs in werking (nieuw sinds ODXX). Dit artikel bepaalt dat de Vlaamse Regering onderwijsbevoegdheid kan toekennen aan CVO's voor de opleiding NT2 richt-

graad 1 van de Basiseducatie, op voorwaarde dat het CBE in die regio beschikt over een wachtlijst. Eind 2010 trad de maatregel effectief in werking een aantal regio's De afdeling Volwassenenonderwijs stond mee in voor de implementatie van deze maatregel in 17 CVO.

De bevindingen van de Aanbodbevraging resulteerden ook in een aantal nieuwe voorstellen voor decreetwijziging (ODXXI) en in het vrijmaken van extra middelen voor de organisatie van cursussen NT2. De toekenning van en de controle op die extra middelen gebeurt door de afdeling Volwassenenonderwijs. De afdeling staat ook in voor de verdere monitoring van de wachtlijsten doorheen het schooljaar 2010-2011.

2.9.4 Het verstrekken van informatie over school- en studietoelagen

Aanvraagformulieren, affiches en folders 2009-2010

De afdeling Studietoelagen past jaarlijks het papieren en het digitale aanvraagformulier aan, waarbij zij rekening houdt niet alleen met de voorstellen vanuit de afdeling zelf, maar ook met de voorstellen van haar intermediaire partners. Gebruiksvriendelijkheid en dus klantgerichtheid zijn hierbij sleutelbegrippen. Ook de folder en de affiches worden jaarlijks geactualiseerd.

Aanvraagformulier 2009-2010

Folder 2009-2010



Affiche 2009-2010



Samenwerking Infolijn

De Vlaamse Infolijn speelt een belangrijke rol in de communicatie en informatieverstrekking van de afdeling. Deze samenwerking uit zich in het delen van het CMSSiebel van de Infolijn. CMSSiebel is een online documentatiesysteem dat informatie bevat over de wetgeving en procedures met betrekking tot studietoelagen. De voorlichters van de Infolijn raadplegen dit systeem om burgers te kunnen antwoorden op hun vragen. De afdeling Studietoelagen maakt gebruik van het documentatiesysteem van de Infolijn en vult dit systeem ook zelf aan met interpretaties enz. Ook onze intermediaire partners kunnen dit documentatiesysteem raadplegen door een link op onze website.

Verder worden de inkomende oproepen voor studietoelagen eerst gescreend door de infolijn. Wanneer nodig schakelt de infolijn deze oproepen door naar de dossierbehandelaars. De samenwerking komt ook tot uiting in het doorsturen van vragen van burgers via de escalatiemails.

Jaartal	Werkwijze	Opmerkingen	Aantal oproepen 0800 of 1700	Aantal oproepen Dossierlijn	Aantal Mails	Totaal
2010		Maart 2010: wijzigen telefonieopzet. Keuzeknop dossiervragen komt rechtstreek aan onder tweede lijn	125.475	176.890	28.131	330.496
2011	Thematisch voorlichten	Geen eerste en tweede lijn meer, maar alles in één cluster onder IVR-knop	216.000	0	17.075	233.075

Uit het "Jaarverslag 2010 - Contactpunt Vlaamse Infolijn"

In 2010 kreeg 1700, het gratis infonummer van de Vlaamse overheid, 707.454 telefonische oproepen te verwerken, 100.000 meer dan in 2009. Daarnaast liepen nog eens 22.891 e-mails en 4.317 vragen via chat binnen bij 1700. De meeste vragen gingen over school- en studietoelagen, de Vlaamse aanmoedigingspremies voor tijds krediet en de onroerende voorheffing.

Website

De studietoelagenwebsite biedt verschillende diensten aan de burger aan. Zo kan men digitaal een aanvraag indienen voor een schooltoelage. De evolutie in de behandeling van deze digitale aanvraag kan men dan verder online opvolgen. Via de site kan men ook attesten en documenten opladen aan het persoonlijk dossier. Verder kan men op de website terecht voor informatie met betrekking tot de voorwaarden en de berekeningswijze van de toelagen. De website wordt doorheen het jaar continu geoptimaliseerd, aangepast en uitgebreid.

Zitdagen

Naast de jarenoude traditie van zitdagen in gemeentes, organiseert de afdeling Studietoelagen ook zitdagen in scholen, OCMW's, enz. met hulp van deze partners.

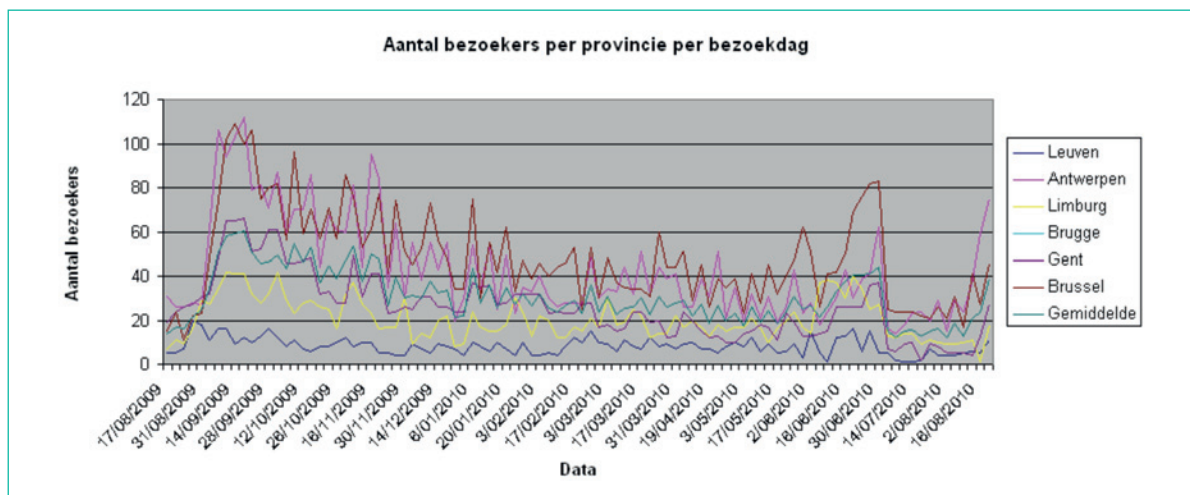
Provincie	Totaal aantal zitdagen
Antwerpen	25
Limburg	24
Oost-Vlaanderen	19
Vlaams Brabant	9
West-Vlaanderen	19
Eindtotaal	96

Een jaarlijkse gewoonte is ook de aanwezigheid van de afdeling op de SID-In's.

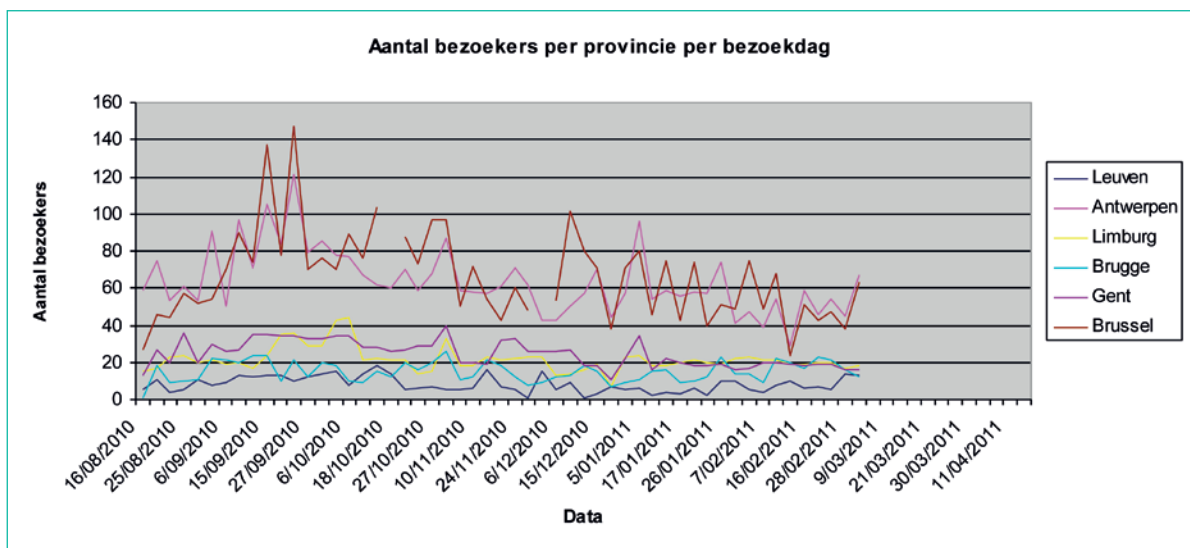
Bezoekers

Tijdens de wekelijkse georganiseerde bezoekenamiddagen, op maandag-en woensdagnamiddag, hebben burgers de mogelijkheid om langs te komen met vragen, of hulp te krijgen bij het indienen van hun dossier.

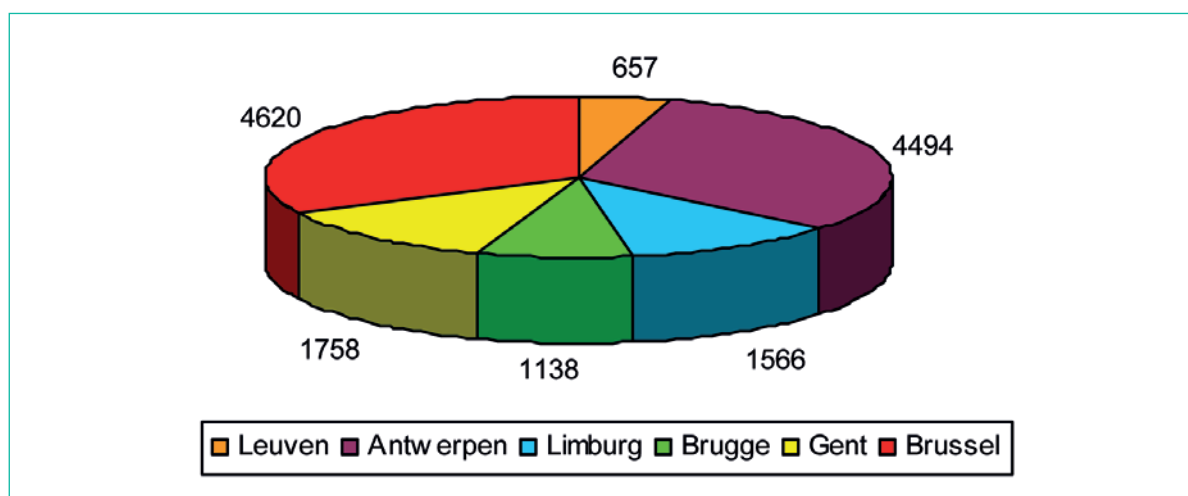
In het school-en academiejaar 2009-2010 ontvingen we 15.601 bezoekers.



Eind 2010 hadden we in totaal al 7531 bezoekers ontvangen tijdens academiejaar 2010-2011.



Verdeling aantal bezoekers per provincie voor 2010-2011.



Bron: Afdeling Studietoelagen – 2 maart 2011

Communicatiepostbus

In 2010 ontving de afdeling Studietoelagen 1066 mails via de communicatiepostbus. Het merendeel van deze mails betrof bijbestellingen voor aanvraagformulieren, affiches en folders.

2.10 HET AGENTSCHAP FORMULEERT VANUIT HAAR EXPERTISE VAN DE BELEIDSUITVOERING EN HET BETROKKEN BELEIDSVELD RELEVANTE VOORSTELLEN AAN HET BELEID.

2.10.1 Haalbaarheidstoetsen

Naar aanleiding van nieuwe ontwerpregelgeving, levert het agentschap haalbaarheidstoetsen af aan het departement onderwijs en vorming.

In 2010 werden dergelijke haalbaarheidstoetsen afgeleverd n.a.v. Onderwijsdecreet XX en XXI en aan diverse Besluiten van de Vlaamse Regering (BVR). In totaal werden in de loop van de voorbije 3 jaar een 66-tal haalbaarheidstoetsen en 8-tal beleidstoetsen uitgevoerd door AHOVOS.

Daarnaast werd er door de afdelingen Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs meegewerkt aan de CAO-besprekingen.

2.10.2 Huizen van het Nederlands

Maatregelen voor het wegwerken van de wachtlijsten NT2

Zoals hoger al aangehaald, doken er in 2010 opnieuw wachtlijsten NT2 op. Om deze correct in kaart te brengen, organiseerde de afdeling Volwassenenonderwijs in september 2010 een aanbodbevraging. De bevindingen resulteerden in een aantal voorstellen voor decreetwijziging, met als doel de structuur van de centra te flexibiliseren zodat ze beter kunnen inspelen op acute noden.

Projecten taalpromotie en taalbeleid Huizen van het Nederlands

De beleidsnota van de minister bevoegd voor inburgering voorziet dat de HvN een bijkomende opdracht en middelen krijgen om taalpromotie structureel in hun werking uit te bouwen. Om te verkennen hoe deze opdracht concreet kan worden ingevuld, werd er voorzien in tijdelijke projecten (looptijd 1 jaar), die de nodige experimenteerruimte bieden om vorm te geven aan een taal(promotie)beleid. De projecten geven de HvN de kans om een concreet plan van aanpak uit te werken, goede praktijken en expertise uit te wisselen, samenwerkingsverbanden aan te gaan en de noden van hun werkingsgebied in kaart te brengen. De resultaten van de projecten zullen de basis moeten vormen voor de inbedding van een nieuwe opdracht inzake taal(promotie)beleid in de decretale opdrachten van de HvN.

In 2010 werden 9 projecten uitgeschreven en toegekend door de afdeling Instellingen en Leerlingen Secundair en Volwassenenonderwijs, i.s.m. de afdeling Volwassenenonderwijs. Elk van de 8 Huizen trekt één project en HvN Brussel ontwikkelt daar bovenop een checklist voor de leesbaarheid, de begrijpbaarheid en de vormgeving van promotiemateriaal.

Beleidsevaluatie Huizen van het Nederlands

De beleidsnota van de minister bevoegd voor inburgering voorziet in een versterking van de rol van de HvN in het realiseren van een behoeftedekkend, kwaliteitsvol en voldoende intensief aanbod NT2. Daarbij moet worden nagegaan in hoeverre de opdrachten van de HvN verder verfijnd en afgebakend kunnen worden, samen met het uitwerken van een nieuw financieringssysteem en het opzetten van een kwaliteitszorgsysteem.

In mei 2010 werd door de afdeling Instellingen en Leerlingen Secundair en Volwassenenonderwijs een werkgroep opgestart, samengesteld uit verschillende belanghebbenden (inburgering, werk, onderwijs, wonen), om de werking van de HvN te evalueren. De afdeling Volwassenenonderwijs nam actief deel aan deze werkgroep, o.a. door het aanleveren van gegevens.

Door de plannen voor het hertekenen van het integratielandschap (integratiecentra, Onthaalbureaus, Huizen van het Nederlands, ...) staat de werkgroep vanaf eind 2010 de facto op non-actief.

2.11 OPTIMALISERING VAN DE DIENSTVERLENING

2.11.1 Nieuwe Datamodel Volwassenenonderwijs

Projectvoorstel

Volgens de Prince 2 methodiek stelde de afdeling een projectvoorstel en een projectinitiatiedocument op. In april 2010 werd een stuurgroep geïnstalleerd met als sponsor de administrateur-generaal van AHOVOS. De leden zijn vertegenwoordigers van departementale informatica coördinatie, Hoger onderwijs, Inspectie, AGODI, begroting en gegevensbeheer en AHOVOS. De informaticapartner van Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap reageerde op een bestek dat werd voorgelegd aan de Inspectie Financiën. Na goedkeuring werd de stuurgroep uitgebreid met de opdrachtnemer.

Projectdoelstellingen

1. De creatie van een op het Volwassenenonderwijs (VWO) afgestemde databank
2. Van bulkzendingen door de centra via Edison naar gebeurtenisgestuurde gegevensoverdracht via webservices
3. Invoeren van efficiënte processen
4. Databank VWO als bron voor Kruispuntbank Inburgering (KBI) en andere belanghebbenden
5. Centra kunnen databanken bij AHOVOS raadplegen
6. Centra krijgen identificatiegegevens van de kandidaat-cursist op basis van Rijksregisternummer van AHOVOS
7. Centra kunnen opleidingshistoriek opvragen bij AHOVOS
8. Centra krijgen stavingsdocumenten vrijstelling inschrijvingsgeld van AHOVOS
9. Centra krijgen intakegegevens van andere centra
10. Centra krijgen Eerder Verworven Kwalificaties (EVK) van AHOVOS
11. AHOVOS stuurt cursusplanning door naar KBI
12. Centra krijgen door Huizen van het Nederlands aangemelde cursisten van AHOVOS
13. Centra krijgen bedragen reeds betaalde inschrijvingsgelden van AHOVOS
14. Centra moeten geen uurroosters meer sturen naar verificateur
15. Aan- en afwezigheden voor VDAB door AHOVOS

De realisatie van deze doelstellingen zal gefaseerd gebeuren. Er wordt momenteel uitgegaan van vier fasen, die lopen van 2011 tot 2014.

Projectproducten

Interne werkgroep Nieuw datamodel volwassenenonderwijs

Als voorbereiding op de eigenlijke analyse voor het nieuw datamodel werd in de loop van 2010 zes sessies georganiseerd met vertegenwoordigers van beleidsvoorbereiding, inspectie, hoger onderwijs, AGODI, begroting en gegevens, financiering en gegevensbeheer van de afdeling Volwassenenonderwijs. Deze werkgroep had als doelstelling om de relevante termen uit het decreet volwassenenonderwijs van 2007 en uit de verschillende BVR's inzake volwassenenonderwijs te identificeren. Een nieuw datamodel moet immers deze termen kunnen dekken. Het resultaat van deze werkgroep is een databank met 750-tal termen hun herkomst en een eventuele definitie.

Werkgroep Instellingen

Naast de interne werkgroep kwam ook een werkgroep instellingen samen gedurende zeven sessies. Aan deze werkgroep namen naast de initiatiefnemers zeven centra deel. Na een ophijsting van de wensen van de centra voor een betere gegevensuitwisseling, werden de huidige processen getekend waarin de centra centraal staan. Een confrontatie van deze processen met de wensen van de centra mondde uit in een tekening van de gewenste processen. Hierbij stonden vier principes centraal: de verbeterde processen moeten leiden tot planlastvermindering, AHOVOS moet over meer gegevens kunnen beschikken, deze gegevens moeten sneller ter beschikking staan en de databank volwassenenonderwijs moet als authentieke bron kunnen fungeren.

Databank Informatiebehoeften

Gedurende twee jaar (2009-2010) werden alle vragen om informatie over cursussen en cursisten gesteld door interne en externe belanghebbenden geïnventariseerd. De vragen werden geanalyseerd en onderverdeeld in de categorieën beantwoordbaar en (nog) niet beantwoordbaar. Vervolgens werden de relevante termen toegevoegd aan de termendatabank. Ook de termen die voorkomen in de technische brochures werden aan de termendatabank toegevoegd.

Al deze producten fungeren als materiaal voor de eigenlijke analyse die opgestart werd in 2011.

Relatie datamodel Volwassenenonderwijs – nieuwe KBI (HvN en NT2)

In 2010 werd door het Team Inburgering het voorbereidende werk geleverd voor de gunning van de nieuwe Kruispuntbank Inburgering (KBI). Dat gebeurde in nauw overleg met de HvN en met de afdeling Volwassenenonderwijs. De quasi gelijktijdige bouw van een nieuw datamodel volwassenenonderwijs met de ontwikkeling van de nieuwe KBI biedt heel wat mogelijkheden maar vraagt ook veel analyse- en afstemmingswerk. Analisten van beide projecten werden samengebracht om twee degelijke, functionele en goed op elkaar afgestemde databanken uit te denken, waarbij de databank volwassenenonderwijs als brondatabank fungeert voor de KBI voor alles wat met NT2-opleidingen in het volwassenenonderwijs te maken heeft.

De planning van beide projecten wordt zo op elkaar afgestemd dat de overgang van de oude naar de nieuwe databanken zo vlot als mogelijk kan verlopen, zowel voor de centra als voor de HvN en de ondersteunende administraties.

2.11.2 Uitbouw en aanpassing databank Hoger Onderwijs (max. 2 miljoen EUR)

Vanaf het academiejaar 2008-2009 werd de Databank Hoger Onderwijs (DHO) actief. De Databank Hoger Onderwijs kende intussen een aantal aanpassingen en uitbreidingen om de werking ervan te verbeteren of nieuwe toepassingen mogelijk te maken.

In 2010 werden verschillende projecten gerealiseerd. Zo was er de uitrol van de nieuwe financieringsmotor, met de creatie van een tussenlaag tussen DHO en de rekenmotor, de zogenaamde ETL (Extract-Transform-Load). Daarnaast werd ook de implementatie van HBO in DHO voorbereid. De berekening van het leerkrediet in DHO moest geoptimaliseerd worden om een aantal foute situaties recht te trekken. In 2010 vonden de analyse, testen en inproductiestelling van dit project plaats. Voor aansluiting van DHO op de Leer- en Ervaringsbewijzendatabank werd in 2010 de analyse gestart. Tenslotte werd ook het Datawarehouse hoger onderwijs opgevolgd.

Via klein werk gebeurden in 2010 ook een aantal aanpassingen aan DHO. Zo werden de wijzig- en raadpleegwebservices versoepeld en werd de performantie van de raadpleegwebservices verbeterd. Het raadplegen werd versoepeld en de business rules voor schakel- en voorbereidingsprogramma's werden aangepast.

2.11.3 Studietoelagen

Het project "Dafintermediair"

Het project DAF voor intermediairs is als pilootproject in werking gegaan vanaf het school- en academiejaar 2009-2010.

Dit pilootproject houdt in dat een aantal OCMW's (en 1 stad), een aanvraag digitaal kunnen indienen en opvolgen voor hun cliënten. Hierdoor valt de drempel van de pincode weg.

De afdeling Studietoelagen verzorgde de opleiding en begeleiding van de deelnemende partners en installeerde ook een helpdesk.

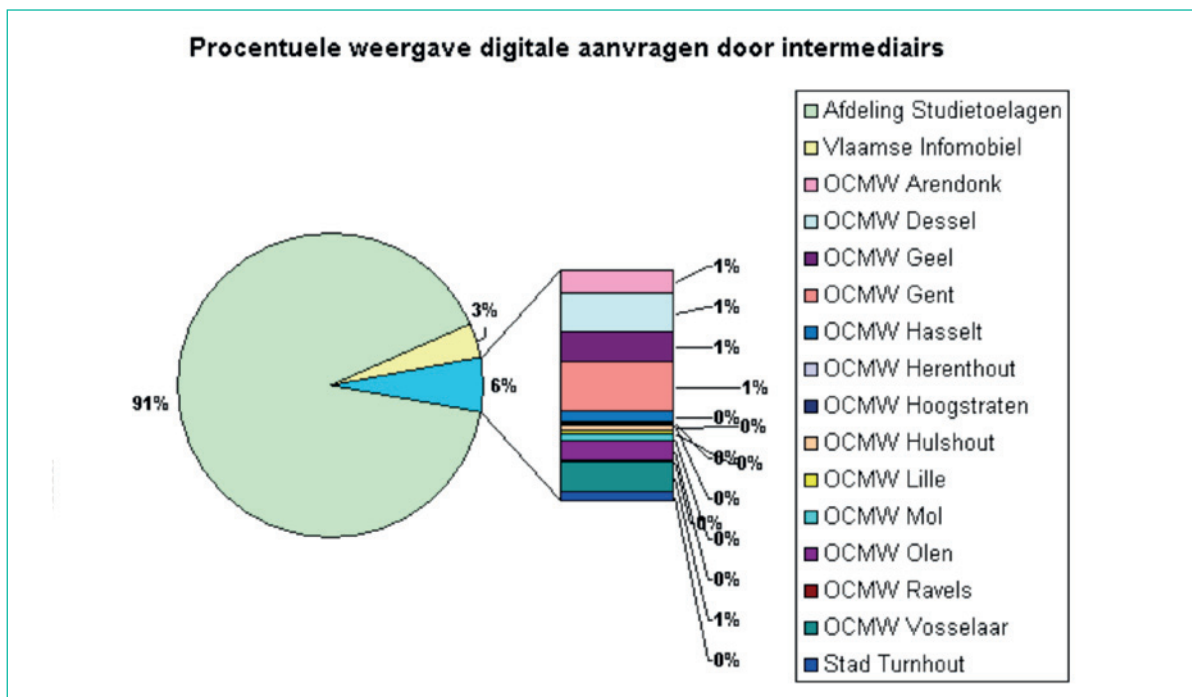
Hoewel de resultaten op het eerste zicht niet zo spectaculair te noemen zijn, is de implementatie van dit project enorm belangrijk voor onze dienstverlening, met oog voor onze doelgroepen. Met dit project is immers de deur verder opengezet naar het digitale aanvragen die automatisch door de intake gaan en dus ook sneller kunnen worden verwerkt. Voor 2011-2012 is een uitrol gepland naar alle OCMW's.

Organisatie	# GD ingediend intermediairs	Percentage
Afdeling Studietoelagen	2136	90,6
Vlaamse Infomobiel	81	3,4
OCMW Arendonk	15	0,6
OCMW Dessel	23	1,0

OCMW Geel	18	0,8
OCMW Gent	30	1,3
OCMW Hasselt	6	0,3
OCMW Herenthout	1	0,0
OCMW Hoogstraten	1	0,0
OCMW Hulshout	4	0,2
OCMW Lille	2	0,1
OCMW Mol	4	0,2
OCMW Olen	11	0,5
OCMW Ravels	2	0,1
OCMW Vosselaar	18	0,8
Stad Turnhout	5	0,2
Eindtotaal	2357	100,0

GD: gezinsdossier

Aantal ingediende gezinsdossiers DAF's	38.761
Aandeel digitale aanvragen door intermediairs	6,1%



Bron: afdeling Studietoelagen - stand van zaken 16 december 2010

Het webformulier

Het nieuwe webformulier is niet, zoals gepland bij het begin van 2009-2010 in productie gegaan, maar pas begin 2011. Met dit webformulier kunnen burgers of intermediaire partners vragen stellen over school-en studietoelagen in het algemeen maar ook over het eigen dossier. Daarnaast kan de aanvrager ook zijn of haar dossier vervolledigen door het toevoegen van bijlagen. Vragen en bijlagen worden automatisch aan het dossier gekoppeld.

Dit webformulier vervangt de elektronische communicatie via mail met de afdeling Studietoelagen. Een dossier vervolledigen kan bijgevolg niet meer via afhandeling.studietoelagen@vlaanderen.be.

Sepa

De afdeling Studietoelagen werkt volledig met SEPA. Dit zijn de nieuwe rekeningnummers binnen de eurozone met IBAN en BIC codes. De aanvragers mogen nog steeds het oude bankrekeningnummerformaat gebruiken maar sinds eind januari 2010 betalen we op bankrekeningnummers volgens het nieuwe formaat en staan deze IBAN en BIC codes ook op de berichtgeving.

2.11.4 Aanpassingen van het weddensysteem

BETA

Het ministerie van Onderwijs en Vorming zorgt voor de rechtstreekse uitbetaling van de lonen van ongeveer 175.000 personeelsleden in het onderwijs. De verwerking van dit grote aantal dossiers is maar mogelijk door een vergaande informatisering en een automatische afhandeling van zo veel mogelijk dossiers. Het berekenen van de wedden voor het onderwijzend personeel gebeurt via weddesysteem. Vandaag de dag krijgt het huidige weddesysteem vanuit twee verschillende systemen gegevens binnen voor de berekening van de wedde, waarbij deze beide systemen volledig onafhankelijk van elkaar bestaan. De gegevens nodig voor de uitbetaling van de lonen komen hoofdzakelijk van de BRUG en van MUTO. De BRUG zorgt voor het automatisch aanmaken van codes voor de bestaande weddeapplicatie op basis van gegevens uit het elektronisch personeelsdossier. De transactie MUTO biedt de medewerker de mogelijkheid om codes voor het bestaande weddensysteem aan te maken. Deze manuele interventie is vereist voor dossiers die buiten het bereik van het EPD-systeem vallen of voor elektronische dossiers die blokkeren bij de BRUG.

De huidige MUTO-transactie zal vervangen worden door een nieuwe invoertransactie die naadloos geïntegreerd is binnen het EPD-systeem. Dit zal gebeuren via het project BETA en is eigenlijk de eerste fase van de vernieuwbouw van het weddesysteem.

In 2010 heeft de afdeling Volwassenenonderwijs volop haar medewerking aan dit project verleend opdat BETA in 2011 in productie zou kunnen gesteld worden. Concreet ging het om meewerken aan werkgroepen, analyses *uitvoeren*, meewerken aan verschillende testfases, testdossiers samenstellen en controleren en het volgen van opleidingen.

V-EPD

Het Volledig Elektronisch Personeelsdossier (VEPD) bestaat sinds 26/04/2010. Dit elektronische systeem slaat alle papieren documenten, die vanaf die datum binnenkomen en buitengaan in de personeelsafdelingen van AgODi en AHOVOS, digitaal op in een documentenbestand.

De digitalisering vereist een "voorverwerking van de documenten". Elk document krijgt bepaalde metadata en een barcode, waarna het onder de scanner gaat. Als metadata en gescand document aan elkaar gekoppeld zijn, ontstaat een digitaal document, dat wordt bijgehouden in het Document Management Systeem (kortweg DMS). Voor elk uniek personeelsdossier (stamboeknummer) is er een vaste mappenstructuur bepaald. Alleen als er iets in de map zit, krijgt de medewerker die te zien. Voortaan bestaat er per stamboeknummer slechts één personeelsdossier, ongeacht het onderwijsniveau van het personeelslid.

Het VEPD is gekoppeld aan het EPD (Elektronisch Personeelsdossier) en is er een uitbreiding van. Alle documenten hebben een achterliggende link (url) en komen via de mainframe agenda tot bij de medewerkers terecht.

Dit digitaliseringsproject heeft als doelstelling een snellere en efficiëntere afhandeling van binnen- en buitengaande post. Het streeft naar een papierarm, locatieonafhankelijk en modern dossierbeheer. Bovendien garandeert het VEPD een hoge mate van transparantie. Het einde van dit project is voorzien voor het najaar 2012.

Cijfers voor periode april 2010 - december 2010:

De verhouding tussen de inkomende en uitgaande post is 80% t.o.v. 20% voor alle onderwijsniveaus. Aangezien er voor het Hoger Onderwijs geen attesten, diploma's en dergelijke worden opgestuurd, zal de verhouding hier iets anders liggen. Deze percentages zijn echter niet gekend.

De afdeling Hoger Onderwijs is een kleine afdeling t.o.v. de andere onderwijsniveaus. Voor VEPD bedraagt de verhouding van HO t.o.v. de andere niveaus 1,14%. De afdeling Volwassenenonderwijs is iets groter en hierbij bedraagt de verhouding t.o.v. de andere niveaus 7,06%. In praktijk wil dit zeggen dat van de 158.000 documenten die gescand zijn, er 1.805 documenten voor HO en 11.149 documenten voor het VWO.

De dossierbehandelaars kunnen ook zelf documenten opladen vanuit hun mailbox, Word, Excel, ... Voor de periode april – december 2010 werden er in het totaal 30.000 documenten opgeladen. Wanneer we het zelfde percentage toepassen voor hoger onderwijs en volwassenene onderwijs dan wil dit zeggen dat er voor HO 343 documenten en voor VWO 2.117 documenten werden opgeladen.

Door het VEPD wordt er dus heel wat papier uitgespaard:

- Voor elk document dat er vertrekt, wordt er nu één exemplaar uitgespaard aangezien de dossierbehandelaar geen exemplaar meer moet bewaren in het papieren dossier van het personeelslid, de zgn. "minuut". Als we er vanuit gaan dat er bij het VWO 20% uitgaande post is dan hebben zij 2.230 uitgaande documenten niet extra afgeprint. Gemiddeld heeft een document 3 bladzijden, dus werden er 6.690 bladzijden uitgespaard. Het percentage uitgaande

post voor het HO is niet gekend. Hierdoor kunnen we niet weergeven wat HO uitgespaard heeft.

- De documenten die opgeladen worden door de dossierbehandelaar in het VEPD, moeten eveneens niet meer afgeprint worden. Als we ervan uitgaan dat één scan gemiddeld 3 bladzijden omvat, hebben we door het opladen van deze documenten 7.379 bladzijden uitgespaard (HO: 1.028; VWO: 6351).
- Ook het feit dat er sinds VEPD 1 exemplaar minder (3 i.p.v.4) van de terugvorderingen wordt opgemaakt, zorgt ervoor dat er papier werd uitgespaard. Voor de periode april – december 2010 waren er 307 terugvorderingen voor het HO. Er werden hierbij dus 1.228 bladzijden uitgespaard (307 x 4blz.). VWO had 732 terugvorderingen en bespaarde dus 2.928 bladzijden.

HATS

Als gebruikers van de mainframe nemen de afdelingen hoger onderwijs en volwassenenonderwijs deel aan het project HATS. HATS is een softwarepakket dat de groene mainframeschermen omzet naar schermen met een webdesigned 'look and feel'. Van een mainframetoepassing wordt een webtoepassing gemaakt die gestart wordt vanuit een internetbrowser via een URL. Het project HATS is gestart in 2010 en zal afgerond worden in 2011.

2.11.6 Datawarehouses

De afdeling Hoger Onderwijs heeft meegewerkt aan het project Datawarehouse Hoger Onderwijs. Het project wordt uitgewerkt in verschillende fasen.

In juni 2010 ging Fase 0 van het Datawarehouse Hoger Onderwijs in productie. Hiermee kan de afdeling Hoger Onderwijs het registratiegedrag van de 29 hogescholen en universiteiten in DHO opvolgen met het oog op een gebeurtenisgestuurde registratie. Concreet betekent dit dat de afdeling kan nagaan hoeveel en welke gebeurtenissen op welk moment plaatsvonden. Op het niveau van de inschrijvingen worden volgende types van gebeurtenissen onderscheiden: inschrijving, uitschrijving, annulatie van inschrijving, annulatie van uitschrijving, wijziging.

Voor de gebeurtenissen in- en uitschrijving kan berekend worden hoeveel tijd er zit tussen de in- of uitschrijvingdatum en de registratie van de gebeurtenis. Uitgaand van het real time principe, is het de bedoeling dat dit getal zo laag mogelijk ligt.

Hetzelfde is ook mogelijk voor de inschrijvingsonderdelen. Daarnaast kan ook berekend worden hoeveel resultaten al geregistreerd zijn en hoeveel er dus nog geregistreerd moeten worden. Op het niveau van de inschrijvingen van de opleidingsonderdelen worden volgende types van gebeurtenissen onderscheiden: inschrijving, uitschrijving, annulatie van inschrijving, annulatie van uitschrijving, wijziging, resultaat, resultaatwijziging

In november 2010 ging dan Fase 1A van het Datawarehouse Hoger Onderwijs in productie. Dit is een gedeeld project met de afdeling Hoger Onderwijs van het Departement Onderwijs & Vorming. De bedoeling van deze fase is om op een gebruiksvriendelijke manier te kunnen rapporteren over de DHO-data per academiejaar. DHO bracht immers een aantal nieuwe uitdagingen mee op het vlak

van de rapportering. Hierbij denken we onder andere aan rapporteringen over gezamenlijke opleidingen, gecombineerde studiegebieden, verschillende soorten opgenomen studiepunten, onderwijsvorm secundair. Dankzij het Datawarehouse Fase 1A kan een rapportering snel tevoorschijn gegenereerd worden.

2.12 KLACHTENMANAGEMENT

In 2010 ontving het beleidsdomein Onderwijs en Vorming 284 klachten, waarvan er 229 als ontvankelijk werden verklaard en 55 als onontvankelijk. In vergelijking met 2009 betekent dit een stijging met 69 klachten of 32%.

In 2010 is 19,36% van de geregistreerde klachten onontvankelijk. Dit percentage is t.o.v. vorig jaar met 6,76% gestegen en is daarmee het hoogste percentage dat gemeten werd sinds 2002.

De reden van onontvankelijkheid was net zoals vorig jaar overwegend "geen bevoegdheid Vlaamse overheid" (46 klachten). We verwijzen hiervoor voornamelijk naar het klachtenbeeld bij de afdeling Volwassenenonderwijs (19 klachten) waar de indieners van klachten nog steeds onvoldoende op de hoogte zijn van de klachtendiensten van de Consortia voor Volwassenenonderwijs en de regionale ombudsdiensten en tevens wordt vastgesteld dat veel cursisten misleid worden door privé-instellingen die met de vermelding van 'erkend door de Vlaamse Overheid' (= alleen in het kader van het gebruik van opleidingscheques) de cursist een vals beeld geven over de waarde van het 'getuigschrift' dat uitgereikt wordt op het einde van de opleiding.

	HO	VWO	ST	AHOVOS	O&V
Aantal klachten	8	23	150	181	284
Ontvankelijke klachten	3	4	150	157	229
Onontvankelijke klachten	5	19	0	24	55
% klachten t.o.v. beleidsdomein	3%	8%	53%	64%	-

Ook dit jaar blijft het verschil binnen de afdelingen groot gaande van 8 klachten tot 150 klachten. Net als in 2009 registreerde AHOVOS het meest aantal klachten van het beleidsdomein, zo registreerde AHOVOS 64% van alle klachten van het beleidsdomein.

2.12.1 Afdeling Hoger Onderwijs

De afdeling Hoger Onderwijs ontving in 2010 in totaal 8 klachten. Merendeels van de klachten (in totaal 5 waren onontvankelijk. Deze gingen o.a. over stopzetting kinderbijslag (1060), niet akkoord gaan met inschaling in bepaalde salarisschaal (1061), klacht over een buitenlandse onderwijsinstelling (1062), discriminatie tijdens stage (1063), verschuiving lesuren in een hogeschool (1065). De drie overige klachten waren ontvankelijk. Twee waren ongegrond (1064 en 1066) en gingen respectievelijk over gelijkschakeling van diploma en foutieve berekening van het leerkrediet. Eén

klacht was gegrond (1067) en ging over het laattijdig ontvangen van het attest nodig voor het kinderbijslagfonds. Uiteraard werd alles in het werk gesteld om dit probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Samengevat kan gesteld worden dat de afdeling Hoger Onderwijs in 2010 qua aantal ontvangen klachten een goede score behaalde.

2.12.2 Afdeling Volwassenenonderwijs

In 2010 werden 23 klachten geregistreerd waarvan 19 onontvankelijke klachten. Van de 4 klachten die wel ontvankelijk waren, waren er 1 gegrond en 2 deels gegrond en 1 klacht wordt nog onderzocht omdat het een zware aantijging 'vervalsing' betreft.

Drie klachten hebben betrekking op het Secundair Volwassenenonderwijs of het Hoger Beroepsonderwijs voor volwassenen.

In 2010 werden er geen klachten ingediend met betrekking tot de sector Basiseducatie.

Ten aanzien van het BIS, dat definitief ophoudt te bestaan op 01.01.2011 werd nog 1 klacht ingediend.

De onderwerpen van de 4 ontvankelijke klachten variëren van het ontbreken van een werkregeling TAC (=Technisch Adviseur Coördinator) in het Volwassenenonderwijs, keuzevrijheid voor het volgen van een opleiding Nederlands Tweede Taal, vervalsing van aanwezigheidslijsten en het niet meer toesturen van cursussen van het BIS i.k.v. voorbereiding voor de examencommissie.

Bij de 3 gegronde of deels gegronde klachten werd de ombudsnorm 'informatieverstrekking' 2 keer geschonden en in 1 geval was de ombudsnorm 'andere' geschonden.

De onontvankelijke klachten zijn voornamelijk klachten van cursisten tegen leraren of tegen de directie van de Centra voor Volwassenenonderwijs bvb. klachten tegen het stopzetten van een opleiding, klachten over het niet terugbetalen van inschrijvingsgelden, klachten over de pedagogische aanpak, ...

De indieners van de klachten werden steeds op de hoogte gebracht van het feit dat de Afdeling Volwassenenonderwijs niet meer bevoegd is om in de betrokken materie op te treden. De indieners werden steeds doorverwezen naar de ombudsdienst van het Consortium waaronder het betrokken CVO ressorteert.

7 Klachten waren onontvankelijk omdat ze gericht waren tegen instellingen die niet tot de bevoegdheid van de Afdeling Volwassenenonderwijs behoren (Privé-instellingen & Syntra).

Qua behandelingstermijn van het totale aantal klachten kan het volgende vastgesteld worden :

- 10 klachten konden afgehandeld worden binnen 10 dagen;
- 3 klachten konden afgehandeld worden binnen 20 dagen;
- 9 klachten konden afgehandeld worden binnen 30 dagen;
- 1 klacht heeft omwille van de ernst van de aantijging een langere behandeltermijn.

De meerderheid van de klachten (23) kwam binnen via e-mail. Opnieuw werd de grote meerderheid van de klachten (21) rechtstreeks ingediend door de burger. Slechts 2 klachten werden rechtstreeks door de burger maar ook gelijktijdig via de Vlaamse Ombudsdienst ingediend.

Concrete realisaties en voorstellen

Klachtnummer 782 heeft geleid tot een aanpassing van de personeelsregelgeving (prestatieregeling) met ingang van 1 september 2010.

Het grote aantal onontvankelijke klachten (19 op 23) is toe te wijzen aan het feit dat de cursisten nog steeds onvoldoende op de hoogte zijn van het bestaan van de Consortia voor Volwassenenonderwijs en de regionale ombudsdiensten. Tevens wordt vastgesteld dat veel cursisten misleid worden door privé-instellingen die met de vermelding van 'erkend door de Vlaamse Overheid' (= alleen in het kader van het gebruik van opleidingscheques !) de cursist een vals beeld geven over de waarde van het 'getuigschrift' dat uitgereikt wordt op het einde van de opleiding.

In de jaarverslagen van 2008 en 2009 werd als aandachtspunt opgenomen dat er moet nagedacht worden hoe er een grotere kenbaarheid kan gegeven worden aan de regionale ombudsdiensten.

Ondanks het feit dat de Afdeling Volwassenenonderwijs in 2009 een vernieuwde website lanceerde waar ook verwezen wordt naar de taak van de consortia en de ombudsdiensten, blijft er blijkbaar nog steeds onduidelijkheid bestaan.

De Afdeling Volwassenenonderwijs zal dus ook in 2011 opnieuw werk moeten maken van een grotere kenbaarheid en rol van de ombudsdiensten naar het brede publiek toe.

Tevens zal de Afdeling Volwassenenonderwijs contact opnemen met de Federale overheidsdienst Economie - Cel Oneerlijke Praktijken, om het probleem met de privé-instellingen voor volwassenenonderwijs aan te kaarten.

2.12.3 Afdeling Studietoelagen

Bij 40 klachten (of 26% van de klachten) werd (nog) geen mededeling gedaan. Een aantal van deze klachten zijn nog niet afgehandeld, een deel werd afgehandeld maar werd (nog) niet in de databank als dusdanig aangegeven.

Bij 36 klachten (of 24% van de klachten) werd (nog) geen resultaat ingevuld: een deel van deze klachten werd nog niet afgehandeld, maar bij een deel van de afgehandelde klachten werd (nog) niet in de databank aangegeven wat het resultaat was.

Bij 'ombudsnorm' werd eveneens bij een aantal afgehandelde klachten (nog) geen norm in de databank aangeduid.

De afdeling Studietoelagen behandelde in 2010 in totaal 150 klachten, ongeveer hetzelfde aantal dan in 2009. De klachten zijn verspreid over verscheidene categorieën. We hebben de, voor onze afdeling, belangrijkste categorieën meer gedetailleerd weergegeven.

Het grootste aantal klachten gaat over de behandelingstermijn. 56 klachten vinden we terug in deze categorie. In 2008 waren er dit 61. Dit is zoals steeds te wijten aan enorme toevloed aan ingediende dossiers bij het begin van het school- en academiejaar 2010-2011. Wel kan men vaststellen dat het aantal online aanvragen gestegen is. In januari heeft reeds 23,28% een aanvraag online ingediend vergeleken met 18,22% op het einde van het vorig school- en academiejaar. Dit zal naar de toekomst toe de behandeltermijn ook in gunstige zin beïnvloeden.

De categorie 'Terugvorderingen' telt het tweede grootste aantal klachten, namelijk 19, waarvan 8 ongegrond en een vijftal gegrond.

De andere categorieën zijn, in dalende volgorde van het aantal klachten :

De afgewezen studietoelage: 19 klachten.

Informatieverstrekking: 17 klachten - het gaat hier ofwel over geen verkregen duidelijke informatie of geen reactie op een vraag naar informatie

Online indienen van aanvragen – slechts een minderheid

Bejegening: 6 klachten

Concrete realisaties en voorstellen

Onthaal nieuwe personeelsleden

Elk nieuw personeelslid, ongeacht het niveau, moet kennismaken met alle takenpakketten van de afdeling Studietoelagen en draait gedurende een bepaalde periode mee in de diverse takenpakketten.

Vlottere registratie (intake) van de aanvragen.

24 Personeelsleden zijn opnieuw tijdelijk geworven van 28 augustus 2010. Een viertal hiervan maakte ook deel uit van de intakeploeg in het schooljaar 2009-2010. Op deze manier is de continuïteit gewaarborgd en kan de intake vlotter en sneller starten.

Het onthaal van deze groep gebeurde voor het eerst ook gestructureerd en in samenwerking met de MOD (personeelsdienst) en de afdeling Preventie (ergonomie).

Opleiding van de cel financiering

Een opleiding op maat werd ingericht voor de cel financiering, met betrekking tot terugvorderingen en betalingen. Met de dienst boekhouding is er maandelijks overleg. De boekhouding organiseert voor de cel specifieke opleidingen.

Kwaliteitscontrole en vorming

In 2010 zijn de kwaliteitscontroles verder gezet.

Doelstellingen

Afspraken en doelstellingen worden gecommuniceerd naar alle personeelsleden via algemene infosessie op agentschapsniveau, stafvergadering, celhoofdenvergaderingen, celvergaderingen en nieuwsbrieven.

Deze zijn ook meetbaar gemaakt en de realisaties worden regelmatig besproken.

DAF intermediairs (Digitaal aanvraagformulier voor intermediairen)

In 2010-2011 start het project waarbij OCMW's gemachtigd worden online aanvragen voor hun cliënten te doen, zonder de drempel van de pincode. Dit heeft een serieuze invloed op de interne verwerking van de aanvragen en komt aldus ook de burger ten goede.

Webformulier

De mogelijkheid waarbij de burger bijlagen kan opladen en digitaal opsturen via webformulier, is ingevoerd. Intern worden deze bijlagen automatisch gekoppeld zonder manuele interventie waardoor de aanvraag sneller kan worden afgewerkt.

HOOFDSTUK 3: MANAGEMENT EN ORGANISATIE

3.1 PERSONEEL VAN HET AGENTSCHAP

Medio 2010 valideerde het College van Ambtenaren-Generaal (CAG) een aantal vernieuwde basisstatistieken met betrekking tot het personeelsbestand. Voor AHOVOS leverde deze statistiek volgende cijfers op voor wat betreft "personeelsaantal" en "personeelsbeschikbaarheid":

	Personeelsaantal ¹	Personeelsbeschikbaarheid ²
30 juni 2009	251	215,9
30 juni 2010	234	199,7
31 december 2009	261	223,3
31 december 2010	245	212,0

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 wanneer 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 m.b.t. de maand december zitten deze tijdelijke intakers vervat.

Meer info over de automatische toekenning: zie hoofdstuk 2.

Wanneer de vergelijking wordt gedaan op maandbasis dan zien we dat t.o.v. juni 2009 - juni 2010 het personeelsaantal is gedaald met 17 personeelsleden. Voor de maand december is dit 16 personeelsleden.

Het personeelsplan van AHOVOS (PEP) bevat de theoretische personeelsformatie, zijnde de arbeidsplaatsen, waarop AHOVOS beroep kan doen. In de praktijk wordt deze formatie niet volledig ingevuld omwille van budgettaire redenen. De opmaak van de PEP voor 2011/2012 liep binnen AHOVOS gelijktijdig met de opmaak van de nieuwe beheersovereenkomst. Door deze koppeling te maken kon door het management bij het bespreken van de nieuwe doelstellingen voor de beheersovereenkomst, onmiddellijk de personeelsnoden in kaart worden gebracht.

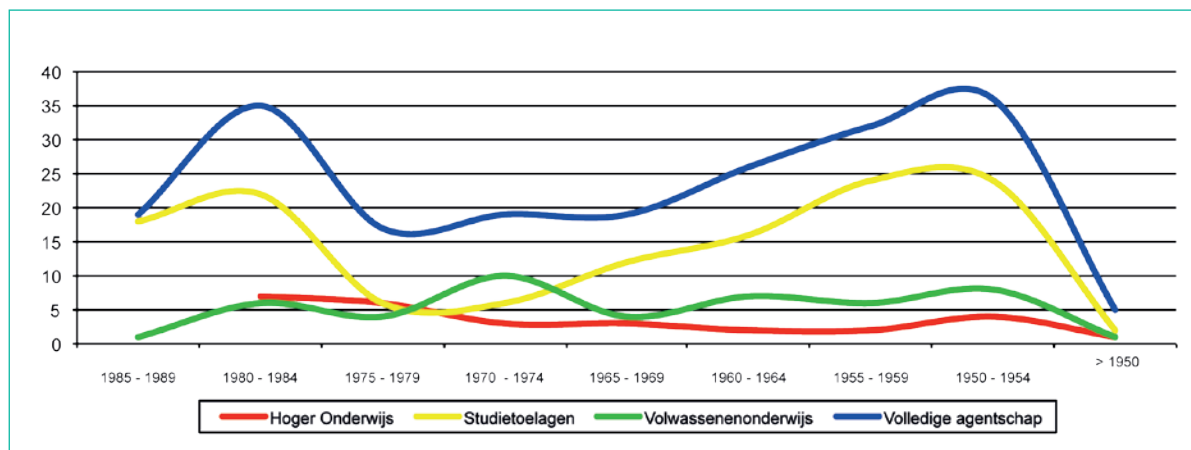
Bij de opmaak van deze PEP werd rekening gehouden met de beslissing van de Vlaamse Regering waarbij aan alle entiteiten het engagement werd gevraagd om "het reëel aantal medewerkers, uitgedrukt in VTE, maximaal gelijk te houden en bij voorkeur te verlagen ten opzichte van het reëel aantal VTE in de entiteit op het moment van het ingaan van het Vlaams Regeerakkoord 2009-2014".

Het personeelsplan voor 2011 en 2012 telt 223 vte. Het vorige personeelsplan dateert van 2009 en telde 234 vte. In vergelijking met 2009 is de personeelsformatie van AHOVOS gedaald met 11 vte. Deze daling is voor een groot deel te wijten aan het dienstverleningspakket rond NARIC dat naar het agentschap voor kwaliteit (AKOV) is gegaan en de vzw DIVA die medio 2009 is opgedoekt.

3.1.1 Leeftijd

Zoals de onderstaande grafiek laat zien bestaat het personeelsbestand van AHOVOS uit 3 grote groepen wat leeftijds categorieën betreft: de kleinste groep personeelsleden (ongeveer 30%) is tussen 35 en 50 jaar, gevolgd door 31% van de personeelsleden die jonger zijn dan 35 jaar, tot slot de grootste groep (38%) is ouder dan 50 jaar.

Vooraf in deze laatste groep zal er de komende jaren heel wat uitstroom zijn omwille van pensioeringen.



De gemiddelde leeftijd waarop personeelsleden binnen de Vlaamse Overheid op pensioen gaan is 61 jaar; gezien de leeftijdsgrafiek binnen ons agentschap zal er binnen 5 jaar een uitstroom zijn van ongeveer 48 personeelsleden (of 26 % van het huidige personeelsbestand) die met pensioen gaan. Het spreekt voor zich dat deze uitstroom van kennis en kunde samen met de afspraken van de Vlaamse Regering om meer te doen met minder, het agentschap voor een aantal uitdagingen staat. Met het personeelsplan zoals dit nu voorligt probeert het agentschap hierop te anticiperen.

3.1.2 Diversiteit

Binnen de Vlaamse Overheid staat een gelijke toegang tot het openbaar ambt centraal. Iedereen moet kunnen solliciteren voor een job bij de overheid. De overheid wil ook in haar personeelsbestand een gelijke afspiegeling van de maatschappij zijn en hierin een voorbeeldfunctie vervullen.

Het diversiteitsbeleid concentreert zich binnen de Vlaamse Overheid en binnen het beleidsdomein Onderwijs en Vorming in het bijzonder, vooral op 2 punten:

- allochtone personen
- personen met een arbeidshandicap

In mindere mate wordt er aandacht geschonken aan laag geschoolde personeelsleden en ervaren¹³ werknemers en genderverschillen.

¹³ Als ervaren werknemer wordt bedoeld: personeelslid ouder dan 45 jaar

Binnen het beleidsdomein werd in de loop van november 2010 een nulmeting gehouden waarbij onder de noemer vrijwillige registratie de personeelsleden van allochtone origine¹⁴ en de personeelsleden met een arbeidshandicap¹⁵ werd gevraagd zich als dusdanig te registreren.

Aantal		Cijfers op basis van vrijwillige registratie	
		% tov alle pers. ³	
AHOVOS	Personeelsleden allochtone orig.	9	3,72%
	Arbeidsgehandicapte personeelsleden	6	2,48%
Onderwijs en Vorming	Personeelsleden allochtone orig.	22	1,95%
	Arbeidsgehandicapte personeelsleden	20	1,78%

Ongeveer 41% van de personen van allochtone afkomst binnen Onderwijs en Vorming zijn tewerkgesteld bij AHOVOS. Voor de personen met een arbeidshandicap is dit 30%.

De inspanningen die AHOVOS levert om mensen uit de benoemde doelgroepen aan te trekken is terug te vinden in onderstaande aanwervingcijfers:

Aanwervingen van personen van allochtone afkomst

	2009			2010		
	Algemeen	Waarvan allochtone afkomst		Algemeen	Waarvan allochtone afkomst	
	# vte	# vte	%	# vte	# vte	%
AHOVOS	31	5	16,1	35	6	17,1
O&V	104	14	13,5	78	11	14,1

Aanwervingen van personen met een arbeidshandicap

	2009			2010		
	Algemeen	Waarvan met arbeids-hand.		Algemeen	Waarvan met arbeids-hand.	
	# vte	# vte	%	# vte	# vte	%
AHOVOS	31	2	6,5	35	1	2,9
O&V	104	2	1,9	78	2	2,6

AHOVOS is ook betrokken bij een campagne van de dienst emancipatiezaken waarbij diversiteit onder de aandacht wordt gebracht.

14 Hieronder wordt verstaan: persoon met een nationaliteit van een land buiten de Europese Unie of persoon van wie minstens één ouder of twee grootouders een nationaliteit hebben van een land buiten de EU (als EU bedoelt men de 15 'oude' lidstaten).

15 Arbeidshandicap: persoon met een aantasting van zijn/haar mentale, psychische, lichamelijke of zintuiglijke mogelijkheden, voor wie het uitzicht op het verwerven en behouden van een arbeidsplaats en op vooruitgang op die plaats, langdurig en in belangrijke mate beperkt is.

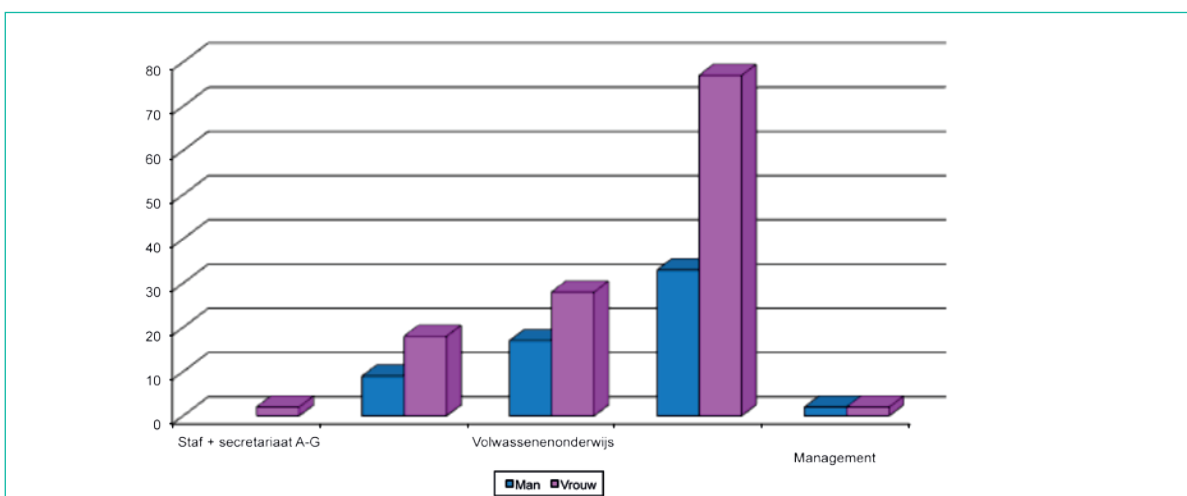
Campagneaffiche met Songül



Genderverschillen binnen AHOVOS

Twee derde van het personeelsbestand binnen het agentschap bestaat uit vrouwen. Dit is geen uniek gegeven voor AHOVOS, maar dit geldt ook in meer of mindere mate voor de overige entiteiten van het beleidsdomein: in het beleidsdomein is de verhouding 40% mannen t.o.v. 60% vrouwen

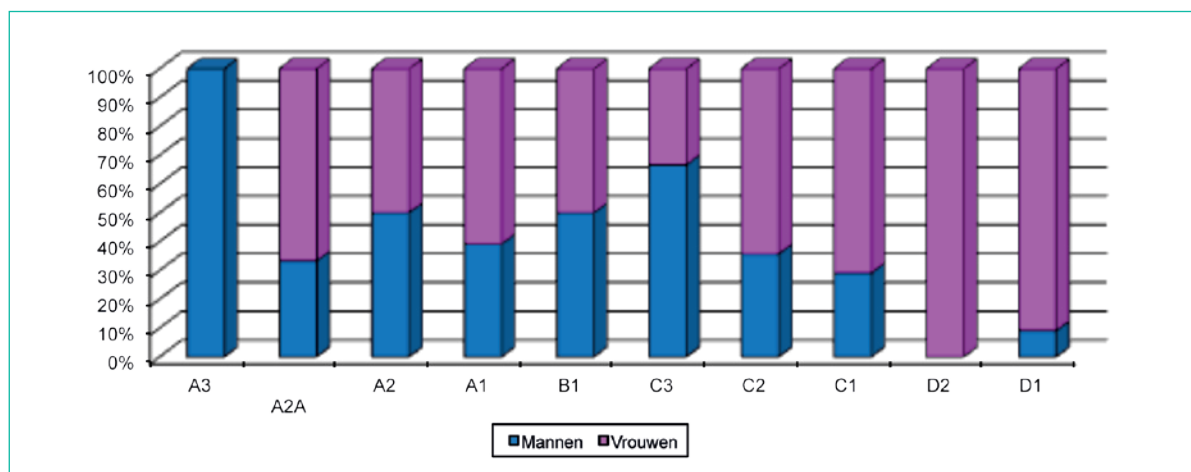
Opvallend is dat 80% van het personeel in de leeftijdscategorie 45 tot 54 jaar vrouwen zijn. Met uitzondering van de leeftijdscategorieën 60+ en 20 tot 24 jaar schommelt het aandeel vrouwen tussen 60% en 80%.



Deze verhouding (2 op 3) komt het duidelijkst naar voor bij de niveaus C2 en C1. Bij de niveaus D2 en D1 zijn –op een uitzondering na- hoofdzakelijk vrouwen aangesteld.

In de hogere niveaus wordt dit beeld iets genuanceerder. Ook wat de leidinggevende functies (C3, A1, A2 en A2A) betreft kan er niet direct gezegd worden dat er meer vrouwen of meer mannen een leidinggevende functie uitoefenen.

Als we kijken naar de verdeling per graad zien we in de drie afdelingen een verschillend beeld: bij HO zijn geen mannen aanwezig in de niveaus C en D en zijn enkel hoger opgeleide mannen in dienst (minstens bachelor). Binnen VWO en STL komen mannen voor op alle niveaus (in mindere mate bij niveau D).



3.2 ORGANISATIEBEHEERSING EN INTERNE CONTROLE

De bestuurlijke hervorming BBB heeft de departementen en agentschappen, terecht, een aantal controledoelstellingen opgelegd. De Vlaamse regering keurde bij beslissing van 30 mei 2008 de leidraad interne controle / organisatiebeheersing goed als referentiekader voor het uitbouwen van een systeem van interne controle / organisatiebeheersing. Elke entiteit moest tegen eind 2010 maturiteitsscore 3 halen op de thema's die geformuleerd zijn in de leidraad.

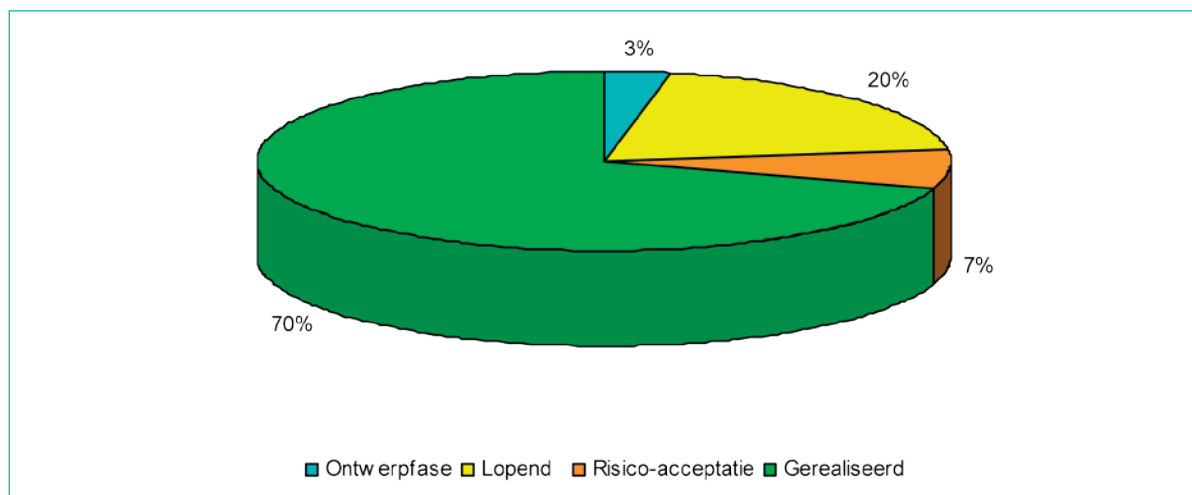
In de loop van de eerste helft van 2011 worden de validatierapporten door de interne audit gefinaliseerd en overgemaakt aan de Vlaamse Regering. In de ontwerpversie die AHOVOS al heeft kunnen inkijken blijkt dat AHOVOS volgende scores behaalde:

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

0	1	2	3	4	5
Onbestaand	Ad-hoc basis	Gestructureerde aanzet	Gedefinieerd	Beheerst systeem	Geoptimaliseerd

De bovenstaande evolutie in de resultaten toont aan dat AHOVOS de voorbije 3 jaar al heel wat gerichte acties heeft ondernomen om te evolueren naar maturiteitsinschatting '3'.

Onderstaande figuur geeft de graad van realisaties van de aanbelingen weer.



In de beleidsbrief van het beleidsdomein Bestuurszaken staat dat entiteiten die op bepaalde thema's geen 3 hebben gekregen tijdens de validatieaudit alsnog een 3 voor deze thema's moeten hebben tegen eind 2011.

Om hieraan tegemoet te komen zal AHOVOS in 2011 nog verdere acties uitwerken.

3.3 ANDERS WERKEN

In de nieuwe 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 de loop van 2011 zal de overstap naar Anders Werken voorbereid worden om dan in 2012 te kunnen starten met een pilootproject. 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.



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

Vorkant 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/2011/3241/171

Uitgave

Oktober 2011

