

Activiteitenverslag

AHOVOS

Werkingsjaar 2009



Agentschap voor Hoger Onderwijs,
Volwassenenonderwijs en Studietoelagen

COLOFON

Samenstelling:

Ministerie van Onderwijs en Vorming
Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen

Verantwoordelijke uitgever:

Luc Jansegers, administrateur-generaal AHOVOS
Hendrik Consciencegebouw – Toren C – 6^{de} verdieping
Koning Albert II-laan 15
1210 Brussel

Oplage:

300

Depotnummer:

D/2010/3241/006

Inhoudstabel

INHOUDSTABEL	3
VOORWOORD	7
DEEL 1	8
AGENTSCHAP	8
1. ORGANISATIE AHOVOS	9
2. BEHEERSOVEREENKOMST	10
3. TAAKAFBAKENING AGENTSCHAP – DEPARTEMENT	12
4. MONITORING	12
5. ORGANISATIEBEHEERSING	14
6. COMMUNICATIE EN INFORMATIE	16
6.1 BELEIDSDOMEIN O&V	16
6.1.1 <i>Permanente communicatiemiddelen</i>	16
6.2 HOGER ONDERWIJS	17
6.2.1 <i>Permanente communicatiemiddelen</i>	17
6.2.2 <i>Specifieke communicatiemiddelen</i>	17
6.3 VOLWASSENENONDERWIJS	18
6.4 STUDIETOELAGEN	19
6.4.1 <i>Permanente communicatiemiddelen</i>	19
6.4.2 <i>Specifieke communicatiemiddelen</i>	19
7. KLACHTENMANAGEMENT	20
7.1 HOGER ONDERWIJS	20
7.2 VOLWASSENENONDERWIJS	20
7.3 STUDIETOELAGEN	21
7.3.1 <i>Realisaties en voorstellen</i>	22
DEEL 2	23
HOGER ONDERWIJS	23
1. MISSIE VAN DE AFDELING	24
2. TAKENPAKKET VAN DE AFDELING	24
3. MEE REALISEREN VAN HET BELEID VAN DE MINISTER	25
3.1 DIENSTVERLENINGSPAKKET	25
3.2 OUTCOME	26
4. GEGEVENSBEHEER	27
4.1 DIENSTVERLENINGSPAKKET	27
4.2 OUTCOME	28
4.2.1 <i>Studentengegevens</i>	28
4.2.2 <i>Evolutie van de Databank Hoger Onderwijs (DHO)</i>	32
5. FINANCIERING	32
5.1 DIENSTVERLENINGSPAKKET	33
5.2 OUTCOME	34
<i>De financiering van de Vlaamse hogeronderwijsinstellingen</i>	34
5.2.1 <i>De BOF-middelen</i>	36
5.2.2 <i>De financieringsmotor</i>	36
6. PERSONEEL	37

6.1	DIENTVERLENINGSPAKKET	37
6.1.1	<i>Betalen personeelsleden hogescholen</i>	37
6.1.2	<i>Nazicht dossiers</i>	39
6.2	OUTCOME.....	40
6.2.1	<i>Personeelsaantallen</i>	41
6.2.2	<i>TBS voorafgaand aan het rustpensioen en pensioendossiers</i>	44
6.3	ELEKTRONISCH PERSONEELSDOSSIER.....	47
7	CONTROLE H.O.	49
DEEL 3	50
VOLWASSENEN-ONDERWIJS	50
1. MISSIE VAN DE AFDELING	51
2. TAKENPAKKET VAN DE AFDELING	52
INTERNE TAAKSTELLINGEN	52
3. FINANCIERING	53
3.1	DIENTVERLENINGSPAKKET	53
3.2	OUTCOME.....	55
3.2.1	<i>Verificatie van cursistengegevens CVO en CBE</i>	55
3.2.2	<i>Financiering CVO's</i>	55
3.2.3	<i>Toekenning van premies aan cursisten</i>	58
3.2.4	<i>Financiering CBE's</i>	58
3.2.5	<i>Financiering Huizen van het Nederlands</i>	59
3.2.6	<i>Consortia volwassenenonderwijs</i>	61
4. GEGEVENSBEHEER	65
4.1	DIENTVERLENINGSPAKKET	65
4.2	OUTCOME.....	66
4.2.1	<i>Onderwijsbevoegdheid centra voor volwassenenonderwijs</i>	66
4.2.2	<i>Aanpassingen aan de gegevensuitwisseling</i>	69
4.2.3	<i>Statistische gegevens CVO's</i>	70
4.2.4	<i>Statistische gegevens CBE's</i>	71
5. PERSONEEL	73
5.1	DIENTVERLENINGSPAKKET	73
3.1.1	<i>Betalen van de personeelsleden</i>	74
3.1.2	<i>Beheer administratief dossier personeel CVO's / CBE's</i>	75
3.1.3	<i>Elektronisch personeelsdossier (EPD) (tot op heden enkel van toepassing op cvo's)</i> ...	77
5.2	OUTCOME.....	78
5.2.1	<i>Personeel CVO's</i>	78
5.3	KWALITEITSCONTROLE.....	89
5.3.1	<i>Kwaliteitscontrole van de personeelsdossiers</i>	89
5.3.2	<i>Kwaliteitscontrole op de proefbetalingen</i>	90
6. WORD WAT JE WIL	91
6.1	DIENTVERLENINGSPAKKET	91
6.2	OUTCOME.....	92
6.3	HERBOUW APPLICATIES	93
7. AFSTANDSONDERWIJS BEGELEID INDIVIDUEEL STUDEREN	94
7.1	DIENTVERLENINGSPAKKET	94
7.2	OUTCOME.....	95
8. MEE REALISEREN VAN HET BELEID VAN DE MINISTER	99
8.1	ONDERSTEUNING EN DIENSTVERLENING	99
8.1.1	<i>Implementatie van het decreet volwassenenonderwijs</i>	99
8.1.2	<i>Beleid helpen vernieuwen</i>	102

DEEL 4	106
STUDIETOELAGEN	106
1. MISSIE EN TAKENPAKKET VAN DE AFDELING	107
2. HET TIJDIG EN CORRECT BEHANDELEN VAN DE AANVRAGEN VOOR SCHOOL- EN STUDIETOELAGEN	108
2.1 INTAKE.....	108
<i>Dienstverleningspakket</i>	108
2.1.2 <i>Vernieuwingen van het intake-proces</i>	109
2.2 INITIËLE DOSSIERBEHANDELING EN BEHANDELEN BERADEN.....	110
2.2.1 <i>Dienstverleningspakket</i>	110
2.2.2 <i>Vernieuwingen bij de dossierbehandeling</i>	111
2.2.3 <i>Outcome</i>	114
2.3 HERZIENINGEN	116
2.3.1 <i>Dienstverleningspakket</i>	116
2.3.2 <i>Outcome</i>	117
2.4 BEZWAARSCHRIFTEN	117
2.4.1 <i>Dienstverleningspakket</i>	117
2.4.2 <i>Outcome</i>	118
3 HET TIJDIG EN CORRECT BETALEN VAN DE STUDIE- EN SCHOOLTOELAGEN	118
3.1 BETALING VAN DE TOELAGEN	118
3.1.1 <i>Dienstverleningspakketten</i>	118
3.2 BETALING VAN VOORSCHOTTEN – DE STUDENTENVOORZIENINGEN	121
3.2.1 <i>Dienstverleningspakketten</i>	121
3.2.2 <i>Outcome</i>	121
3.3 TERUGVORDERINGEN	122
3.3.1 <i>Kwaliteitscontrole terugvorderingen</i>	122
3.3.2 <i>Vernieuwingen voor betalingen en terugvorderingen</i>	122
4 HET TIJDIG EN CORRECT VERSTREKKEN VAN INFORMATIE OVER SCHOOL- EN STUDIETOELAGEN	123
4.1 TAKENPAKKET	123
5 SAMENWERKING MET HET BELEID EN HET MEE REALISEREN VAN HET BELEID VAN DE MINISTER	124
6 ONDERSTEUNENDE TAKENPAKKETTEN	125
6.1 BEGROTING.....	125
6.2 GEGEVENSBEHEER.....	125
6.3 APPLICATIE	125
6.4 INTERNE COMMUNICATIE	126
6.4.1 <i>Nieuwsbrieven</i>	126
6.4.2 <i>Estelle</i>	126
DEEL 5	127
ADMINISTRATIEF LUIK	127
1 DELEGATIE	128
2 BUDGET	131
2.1 SPECIFIEKE WERKINGSKOSTEN (BA 12.74)	131
2.1 ICT.....	132
2.2 BELEIDSKREDIETEN	132
3 PERSONEEL	134
3.1 PERSONEELSBUDGET	134

3.2	PERSONEELSPLAN.....	135
3.2.1	<i>Statutair versus contractueel</i>	135
3.2.2	<i>Van A tot en met D</i>	136
3.2.3	<i>Leeftijdspiramide</i>	137

Voorwoord

Dit is het derde 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 2009, waar nodig gelinkt aan voorgaande jaren.

2009 was het tweede jaar van de beheersovereenkomst van AHOVOS en dit jaar werd ook gekenmerkt door een wissel aan de top van het agentschap. Vanaf 13 juli 2009 werd de leiding van AHOVOS opgenomen door Luc Jansegers. Tot die datum stond AHOVOS onder leiding van waarnemend administrateur-generaal Wim Leybaert. Sinds 13 juli is Peter Parmentier niet langer waarnemend afdelingshoofd van de afdeling Hoger Onderwijs, maar wordt deze taak opnieuw opgenomen door Wim Leybaert.

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

Deel 1

Agentschap

1. Organisatie AHOVOS

Het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (kortweg AHOVOS) is een intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid, opgericht bij besluit van de Vlaamse regering van 2 september 2005. Het Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen is operationeel sinds 1 april 2006 en verzorgt 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 samen met de partners de best mogelijke dienstverlening te 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.

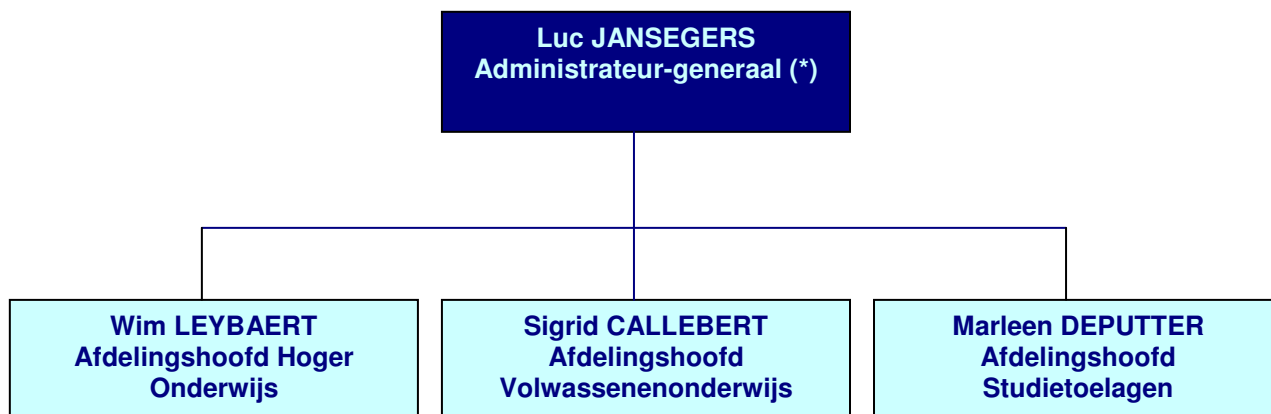
De afdeling **Hoger Onderwijs** is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid inzake hoger onderwijs. De afdeling staat onder andere in voor de subsidiëring/financiering van de hogescholen en de universiteiten en ze staat in voor de uitbetaling van de salarissen van het personeel van de hogescholen. 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. Door de oprichting van het agentschap Kwaliteit (AKOV) op 1/9/2009 zijn er 2 takenpakketten van de afdeling Hoger Onderwijs naar AKOV overgegaan: het gaat om de takenpakketten met betrekking tot het secretariaat van het toelatingsexamen arts-tandarts en NARIC.

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 personeelsleden van de vzw DIVA waren tot april 2009 administratief toegewezen aan de afdeling. Deze toewijzing was een zuivere administratieve oplossing om de personeelsleden van de vzw een bestuurlijke plaats te geven. Deze vzw was een aparte, gesloten enveloppe binnen AHOVOS, zonder interactie met de rest van de personeelsformatie van de afdeling Volwassenenonderwijs of het agentschap. Met ingang van 1 april 2009 is de vzw DIVA opgeheven.

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

Het organogram van AHOVOS ziet er sinds medio 2009 als volgt uit:



(*) Tot 13 juli 2009 werd de functie van waarnemend administrateur-generaal uitgeoefend door Wim Leybaert. Peter Parmentier was tot dan waarnemend afdelinghoofd Hoger Onderwijs.

2. Beheersovereenkomst

De huidige beheersovereenkomst die loopt tot eind 2010, werd overgemaakt aan de Commissie Onderwijs van het Vlaams Parlement op 18/1/2008 en ondertekend door de minister op 3 juli 2008. Deze beheersovereenkomst legt de wederzijdse rechten en verplichtingen vast van de Vlaamse Gemeenschap en AHOVOS bij alle activiteiten die het agentschap uitvoert ter realisatie van haar opdracht van publiek belang.

De beheersovereenkomst geeft de strategische doelstellingen weer die tot de uitvoering leiden van het Vlaamse Regeerakkoord, de regeringsverklaring en de beleidsnota "Vandaag kampioen in wiskunde, morgen ook in gelijke kansen (2004-2009)".

Medio 2009 is er naar aanleiding van een nieuwe Vlaamse Regering een nieuwe regeringsverklaring en nieuwe beleidsnota opgesteld. De strategische doelstellingen uit deze nota's zullen worden vertaald in de nieuwe beheersovereenkomst van AHOVOS.

Vanuit deze strategische doelstellingen werden in de beheersovereenkomst strategische organisatiedoelstellingen (SOD) en organieke organisatiedoelstellingen (OOD) geformuleerd. Een overzicht van deze doelstellingen is terug te vinden in de onderstaande tabel:

1. Het leveren van een optimale dienstverlening aan het personeel

Het tijdig betalen van de lonen van het personeel van de hogescholen

Het correct betalen van de lonen van het personeel van de hogescholen

Het tijdig betalen van de lonen van het personeel van het volwassenenonderwijs

Het correct betalen van de lonen van het personeel van het volwassenenonderwijs

2. Het leveren van een optimale dienstverlening aan de instellingen.

Het tijdig toekennen van financiële middelen aan de instellingen hoger onderwijs en van sociale toelagen voor de instellingen hoger onderwijs.

Het correct toekennen van financiële middelen aan de instellingen hoger onderwijs en van sociale toelagen voor de instellingen hoger onderwijs

Het tijdig toekennen van financiële middelen aan de instellingen uit het volwassenenonderwijs

Het correct toekennen van financiële middelen aan de instellingen uit het volwassenenonderwijs.

3. Het leveren van een optimale dienstverlening aan de individuen

Het tijdig afhandelen van academische gelijkwaardigheden

Het tijdig afhandelen van conformiteitsattesten en niveaubepalingen

Het tijdig betalen van studie- en schooltoelagen

Het correct betalen van studie- en schooltoelagen

4. Het leveren van een bijdrage aan het beleid van de minister

Het tijdig plaatsen van gegevens en analyses als insteek voor de beleidsbrieven

Het leveren van beleidstoetsen waarin knelpunten regelgeving – uitvoering zijn opgenomen

Het tijdig leveren van haalbaarheidstoetsen

Het mee realiseren van het beleid van de minister

5. Optimalisering en uitbreiding van de dienstverlening

Het creëren van de databank hoger onderwijs

Het creëren van de databank volwassenenonderwijs

Het verfijnen van de applicatie studietoelagen

Het invoeren van het elektronisch personeelsdossier Hoger Onderwijs

Het invoeren van het elektronisch personeelsdossier Volwassenenonderwijs

6. Optimalisering van de interne werking en engagementen in het licht van het beleidsmatig en financieel kader

Het actief onderling samenwerken met de andere entiteiten in de Vlaamse overheid en met andere bestuursniveaus in functie van een klant- en oplossingsgerichte en doelmatige dienstverlening.

Het meewerken aan het brede kwaliteitsbeleid van de Vlaamse overheid, het uittekenen van een eigen beleid op maat van het agentschap en het opzetten van verschillende kwaliteitsprojecten ter verbetering en vereenvoudiging van de externe dienstverlening.

Het meten van beleidseffecten van het door AHOVOS uitgevoerde beleid en het informeren van de functioneel bevoegde de minister over de resultaten van de beleidseffectenmeting op regelmatige tijdstippen en volgens de afgesproken modaliteiten.

7. Het uitwerken van een concreet en aantrekkelijk werkgeverschap

Het actief onderling samenwerken met de andere entiteiten in de Vlaamse overheid en met andere bestuursniveaus in functie van een klant- en oplossingsgerichte en doelmatige dienstverlening.

Het meewerken aan het brede kwaliteitsbeleid van de Vlaamse overheid, het uittekenen van een eigen beleid op maat van het agentschap en het opzetten van verschillende kwaliteitsprojecten ter verbetering en vereenvoudiging van de externe dienstverlening.

Het uitwerken van een concreet en aantrekkelijk werkgeverschap.

Het uitwerken van een duurzaam en ethisch verantwoord aankoopbeleid.

Het uitwerken van een beheersrapportering m.b.t. het personeels- en organisatiebeleid en een financiële rapportering op basis van vooraf afgesproken formaten.

Het uitwerken van een systeem van interne controle en uitvoeren van interne controle.

Het meten van beleidseffecten van het door AHOVOS uitgevoerde beleid en het informeren van de functioneel bevoegde de minister over de resultaten van de beleidseffectenmeting op regelmatige tijdstippen en volgens de afgesproken modaliteiten.

De opvolging van de resultaten van de beheersovereenkomst gebeurt op de maandelijkse BSC-besprekingen op de COVA van AHOVOS.

3. Taakafbakening agentschap – departement

Het agentschap en het departement zijn twee partners die elk vanuit hun eigen doelstelling en specifieke opdracht gemeenschappelijke beleidsdoelstellingen proberen te verwezenlijken. Om die doelstellingen te bereiken, is een nauwe samenwerking tussen beide partners nodig, waarbij transparantie, collegialiteit en professionalisme centraal staan. De taakafbakening tussen het agentschap en het departement is vastgelegd in het samenwerkingsprotocol van juli 2007.

4. Monitoring

Voor de opvolging en monitoring van de processen maakt het agentschap gebruik van de BSC (Balanced Scorecard). Door deze BSC begrijpt men beter wat er gaande is binnen het agentschap en ontstaat er een betere beheersing van de kritische processen. Tevens zorgt de BSC voor persoonlijke betrokkenheid van “alle” medewerkers en managers bij de prestaties van het agentschap. De BSC is verder een uitstekend middel om de informatiebehoefte van het agentschap in kaart te brengen.

Er wordt in het agentschap een onderscheid gemaakt tussen de BSC op agentschapsniveau en de BSC op afdelingsniveau. Bij het uitwerken van de indicatoren in het kader van de beheersovereenkomst wordt een onderscheid gemaakt tussen indicatoren die zullen gebruikt worden voor opvolging van de beheersovereenkomst, en mee goedgekeurd zijn door de minister, en indicatoren die eerder zullen dienen voor afdelingsspecifieke opvolging. Dit laat toe naast de doelstellingen opgenomen in de beheersovereenkomst ook de doelstellingen van de verschillende organisatieonderdelen op te volgen. In de BSC op agentschapsniveau ligt de nadruk op de resultaatgerichte normen, terwijl in de BSC op afdelingsniveau ook de voorafgaande processen in kaart worden gebracht.

De indicatoren die maandelijks via de BSC worden opgevolgd zijn:

	Norm
DIENSTVERLENING	
SOD 1: Het verzorgen van de kwaliteitsvolle transparante en toegankelijke financiële dienstverlening voor het personeel	
1.1. Het tijdig betalen van de lonen van het personeel	
1.1.1.a. aantal tijdig betaalde salarissen t.o.v. alle betaalde salarissen HO (EPD) op basis van een proeflijsting	99,9%
1.1.2.a. aantal tijdig betaalde salarissen t.o.v. alle betaalde salarissen VO (EPD) op basis van een proeflijsting	99,4%
1.1.2.b. aantal tijdig betaalde salarissen t.o.v. alle betaalde salarissen VO/BE (niet EPD) op basis van een proeflijsting	99,4%

1.2. Het correct betalen van de lonen	
1.2.1.a. aantal correct betaalde salarissen t.o.v. alle betaalde salarissen HO (EPD) op basis van een proeflijsting	82,5%
1.2.2.a aantal correct betaalde salarissen t.o.v. alle betaalde salarissen VO (EPD) op basis van een proeflijsting	77%
1.2.2.b. aantal correct betaalde salarissen t.o.v. alle betaalde salarissen VO (niet EPD) op basis van een proeflijsting	77%
1.2.2.c Kwartaalrapportering kwaliteitscontrole wedden VO	77%
SOD 2: Het verzorgen van een kwaliteitsvolle, transparante en toegankelijke financiële dienstverlening voor de instellingen en studentenvoorzieningen	
2.1. Het tijdig en correct toekennen van financiële middelen aan de instellingen	
2.1.1.a. aantal tijdige betalingen t.o.v. alle betalingen aan de instellingen hoger onderwijs op basis van kalender	97%
2.1.1.b. aantal tijdige betalingen t.o.v. alle betalingen aan de instellingen van het volwassenenonderwijs op basis van kalender	95%
2.1.1.c. aantal tijdige betalingen t.o.v. alle betalingen aan de CVO (Fonds) op basis van kalender	85%
2.1.2.a. aantal correcte betalingen t.o.v. alle betalingen aan de instellingen hoger onderwijs	100%
2.1.2.b. aantal correcte betalingen t.o.v. alle betalingen aan CBE	92,5%
2.1.2.c. aantal correcte betalingen t.o.v. alle betalingen aan de CVO (Fonds)	92,5%
2.2. Het verzorgen van het gegevensbeheer van leerlingen, studenten en cursisten.	
2.3. Het tijdig en correct verstrekken van informatie over financiële gegevens	
SOD 3: Het verzorgen van een kwaliteitsvolle, transparante en toegankelijke dienstverlening voor studenten, cursisten, leerlingen en burgers	
3.1. Het erkennen van buitenlandse diploma's	
3.1.1.a. aantal tijdige academische gelijkwaardigheden t.o.v. alle aanvragen (tijdig is 3 maanden)	Sinds 1/9/2009 naar agentschap AKOV
3.1.1.b. aantal tijdige academische gelijkwaardigheden t.o.v. alle aanvragen (tijdig is 4 maanden)	
3.1.1.c. aantal tijdige conformiteitsattesten t.o.v. alle aanvragen	
3.1.1.d. aantal tijdige niveaubepalingen t.o.v. alle aanvragen	
3.2. De organisatie van het toelatingsexamen arts/tandarts	
3.2.1. Organisatie van het toelatingsexamen volgens kalender	
3.3. Het tijdig en correct behandelen van de studie- en schooltoelagen	
3.3.1. aantal tijdig behandelde dossiers t.o.v. alle dossiers	87%
3.3.2 aantal tijdige betalingen van volledige dossiers t.o.v. alle betalingen van volledige dossiers	85%
3.3.3. aantal tijdige betalingen van vervolledigde dossiers t.o.v. alle betalingen van vervolledigde dossiers.	75%
3.3.4. aantal correcte betalingen t.o.v. alle betalingen studietoelagen	93%
3.4. Het tijdig en correct verstrekken van informatie over studie- en schooltoelagen	
3.5. Het tijdig en correct betalen van de deelnemers van het volwassenenonderwijs	
3.5.1. aantal tijdige betalingen t.o.v. alle betalingen	85%
3.5.2. aantal correcte betalingen t.o.v. alle betalingen	92,5%
MEE REALISEREN VAN HET BELEID	
SOD 4: Het agentschap levert een bijdrage aan het beleid van de Minister	
4.1. Het agentschap formuleert vanuit haar expertise van de beleidsuitvoering en het betrokken beleidsveld relevante voorstellen aan het beleid	
4.1.1. tijdige plaatsing gegevens	Op schema
4.1.2. aantal afgeleverde beleidstoetsen	Aantal
4.1.3. aantal tijdige haalbaarheidstoetsen t.o.v. alle haalbaarheidstoetsen	95%

4.1.4. kalender begroting	Op schema
4.2. Het leveren van een bijdrage aan het gelijke kansenbeleid en de democratisering van het onderwijs.	
4.3. Inbedding van het afstandsonderwijs in het volwassenenonderwijs	
4.4. Het mee realiseren van het beleid van de Minister	
4.4.1.a. Hoger Onderwijs	Op schema
4.4.1.b. Volwassenenonderwijs	Op schema
4.4.1.c. Studietoelagen	Op schema
4.5. Het tijdig en correct verstrekken van informatie aan het beleidsniveau	
4.5.1. a. aantal tijdig beantwoorde kabinetsnota's t.o.v. alle kabinetsnota's HO	90%
4.5.1. b. aantal tijdig beantwoorde kabinetsnota's t.o.v. alle kabinetsnota's VO	90%
4.5.1. c. aantal tijdig beantwoorde kabinetsnota's t.o.v. alle kabinetsnota's ST	90%
INNOVATIE	
SOD 5 Optimalisering en uitbreiding van de dienstverlening	
5.1 Het voeren van een innovatieve dienstverlening m.b.t. ICT	
5.1.1.a kalender opmaak HO	Op schema
5.1.1.b optimalisatie applicatie STL	Op schema
5.1.1.c kalender elektronisering VWO	Op schema
5.2 Het doorvoeren van administratieve vereenvoudiging en e-government	
5.2.1 voorbereiding v-EPD	Op schema
5.3 Het uitwerken van een systeem van integrale kwaliteitszorg	
5.3.1 Het verfijnen en/of invoeren van een BSC	Op schema
5.3.2 Het houden van klantentevredenheidsmetingen	Op schema
MANAGEMENT	
SOD 6 Het streven naar een voortdurende verbering van de efficiëntie van de interne organisatie en een concreet en aantrekkelijk werkgeverschap uitbouwen.	
6.1 Evolutie van het personeel	S.V.Z.
6.2 Evolutie van de opgedane kredieten	S.V.Z.
6.3 Evolutie van de infrastructuur	S.V.Z.
SOD 7 Het evalueren en bijsturen van de organisatiebeheersing (op basis van het stappenplan)	

5. Organisatiebeheersing

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. Hierbij erkende de Vlaamse Regering ook dat dit een omvangrijk proces is.

In een eerste fase is binnen AHOVOS al heel wat gerealiseerd op het niveau van het COVA en op het niveau van de individuele afdelingen. AHOVOS kreeg in 2007 al een eerste doorlichting van de interne audit, met de nodige aanbevelingen die opgevolgd worden. Eind 2008 bezorgde AHOVOS een stappenplan aan de minister waarin de acties zijn opgelijst die het agentschap zal uitvoeren om de vooropgestelde doelstelling (maturiteitscore 3) pogen te behalen.

In de loop van 2009 heeft het managementcomité binnen AHOVOS beslist om dit proces verder open trekken over de 3 afdelingen van het agentschap heen. Meer medewerkers moeten worden betrokken bij de diverse aspecten van organisatiebeheersing zowel binnen als over de muren van de verschillende afdelingen heen. Dit agentschap is onvoldoende groot om het uitwerken, opvolgen en aansturen van dit proces over te kunnen laten aan een specifieke groep mensen. AHOVOS beschikt niet over de mensen of de middelen om een uitgebreide stafdienst uit te bouwen.

Aan dit programma wordt een doorlooptijd van 2 jaar toegewezen. Aan het einde van deze periode, moeten de verschillende componenten van organisatiebeheersing op een systematische en gedocumenteerde manier deel uitmaken van de werking van dit agentschap.

In 2009 werden de volgende zaken gerealiseerd:

- Doelstellingen, proces- en risicoanalyse: in 2009 is men gestart met het uittekenen van de processen binnen de drie afdelingen. De macro-oefening werd nog in 2009 opgestart. In 2010 wordt deze oefening verder uitgewerkt en zal per proces ook een risico-analyse worden uitgewerkt.
- Belanghebbendenmanagement: eind 2008, begin 2009 werd de lijst met belanghebbenden die in 2007 is opgemaakt geëvalueerd. In 2009 is ook gestart met een analyse van de belanghebbenden (impact en belang). Deze oefening zal in 2010 verder lopen en gekoppeld worden aan de proces- en risicoanalyse. Alle belanghebbenden hebben in 2009 ook de link gekregen naar de elektronische versie van het activiteitenverslag.
- Monitoring: de evaluatie van de BSC zoals die op agentschapsniveau wordt gebruikt is gebeurd op 19 januari 2009. Naar aanleiding van het gebruik van de BSC binnen het agentschap, werd dit door IAVA naar voor geschoven als een voorbeeld van goed praktijk. Een toelichting van het gebruik van de BSC door AHOVOS is gepubliceerd op de website van IAVA (<http://dar.vonet.be/nlapps/docs/default.asp?id=2682&order>).
- Organisatiestructuur: binnen de afdeling volwassenenonderwijs is het organogram na intern overleg hertekend. Aan deze reorganisatie is in 2009 ook een verhuis gekoppeld. Ook binnen de afdeling Hoger Onderwijs zijn een aantal cellen gereorganiseerd. Binnen de afdeling Studietoelagen werd door de komst van de bijkomende ploeg intakers extra infrastructuur voorzien.
- HRM: de entiteitoverkoepelende werkgroep HRM heeft in 2009 een aantal visiedocumenten voorgelegd aan het MC: generiek vormingsplan voor nieuwe personeelsleden, jobrotatie en ziekteverzuim. De verdere uitwerking en implementatie van deze nota's loopt verder in 2010. Binnen het beleidsdomein is er een specifiek vormingsplan uitgewerkt voor de nieuwe personeelsleden. Het reglement voor de toekenning van FUTO's is in 2009 geëvalueerd en aangepast.
- Organisatiecultuur: in het najaar van 2009 is het agentschap op zoek gegaan naar een methodiek om een kloofanalyse uit te voeren. Het uitwerken van een kloofanalyse was immers een specifieke aanbeveling van IAVA om tot maturiteitsinschatting 3 te komen. Een heel concrete methodiek werd gevonden in 'Diagnosing and changing organizational culture' van Cameron en Quin. In dit werk werd zowel een theoretisch kader gevonden om organisatiecultuur te beschrijven ('Competing values framework') als een instrument om de huidige en gewenste cultuur in kaart te brengen (OCAI of het 'Organizational culture assessment instrument'). Nog in 2009 is men binnen het agentschap aan de slag gegaan om de kloofanalyse uit te voeren: de kloofanalyse werd gedaan op niveau van de COVA en op niveau van de drie afdelingen. Concreet, alle leden van de COVA (3 afdelingshoofden + administrateur-generaal) en drie focusgroepen binnen AHOVOS hebben de OCAI-vragenlijst ingevuld. De resultaten van deze vragenlijst werden eind 2009 – begin 2010 geanalyseerd. In de loop van 2010 zal de analyse verder worden uitgewerkt in een actieplan. De implementatie van dit plan wordt voorzien vanaf 2011.
- Informatie en communicatie: externe communicatie: jaarlijks wordt een activiteitenverslag opgemaakt en verstuurd naar alle belanghebbenden. Naast dit verslag werkt het agentschap ook mee aan het communicatieplan van het beleidsdomein waar een apart luik is voorzien voor communicatieacties rond studietoelagen, SID IN's en de brochures die binnen de afdelingen worden gemaakt voor de klanten. Ook het internet is een kanaal langs waar informatie wordt meegedeeld aan de belanghebbenden. Interne communicatie: binnen de afdeling Studietoelage is er een nieuwsbrief uitgewerkt die maandelijks wordt verstuurd binnen de afdeling. Dit document is een belangrijk kanaal voor de interne communicatie binnen de afdeling. Ook op agentschapsniveau wordt er af en toe gebruik gemaakt van een nieuwsbrief om bepaalde

informatie binnen het agentschap te verspreiden. Deze nieuwsbrief wordt ad hoc opgesteld. Op agentschapsniveau en op niveau van de drie afdelingen is er ook een intranet uitgewerkt.

- Financieel management: de input voor de financiële rapporteringen wordt aangeleverd door MOD en de Stafdiensten Onderwijs en Vorming. Betaalkalenders zijn wel beschikbaar in de drie afdelingen. Eind 2009, begin 2010 is een werkgroep opgericht die aan de hand van een eenvormig sjabloon de opvolging moet realiseren van alle basisallocaties waar AHOVOS voor verantwoordelijk is. De implementatie van het sjabloon is voorzien voor 2010.
- Facilitair management: Voor dit thema is AHOVOS voor een groot deel afhankelijk van de input van de MOD. Eind 2009 zijn de eerste plannen gemaakt voor het 'masterplan verhuis'. Met dit masterplan zal worden getracht om de verschillende entiteiten zo veel mogelijk in het gebouw te groeperen. De eigenlijke verhuis is gepland tijdens de zomervakantie 2010.
- ICT: de ICT-opvolging gebeurt in de verschillende domeinstuurgroepen en in het IMC. Voor dit thema heeft AHOVOS reeds score 3.

In de loop van 2009 zijn al een groot aantal evaluaties uitgevoerd:

- Doelstellingen, proces- en risicoanalyse: het intakeproces op de afdeling Studietoelagen is geëvalueerd en aangepast. Ook de missie zowel die op agentschapsniveau als de missie op afdelingsniveau werd geactualiseerd.
- Belanghebbendenmanagement: de lijst met belanghebbenden werd in het voorjaar van 2009 geëvalueerd. Daarnaast werden ook de samenwerking met het departement en de beheers- en doorstromingscode geëvalueerd. Ook de lijst met deelnemers aan overlegfora werd op een COVA besproken en aangepast waar nodig.
- Monitoring: de BSC op agentschapsniveau werd in januari 2009 geëvalueerd en aangepast.
- Organisatiestructuur: het organogram van de afdelingen Volwassenenonderwijs en de afdeling Hoger Onderwijs zijn geëvalueerd en aangepast. Bij de afdeling Volwassenenonderwijs leidde dit tot een grote verhuisoperatie op de verdieping. Op de afdeling Hoger Onderwijs zijn enkele cellen geclusterd waardoor enkele personeelsleden ook verhuisd zijn.
- HRM: in 2009 is het FUTO-reglement volledig geactualiseerd. Ook de bijhorende waarderingsschijf werd aangepast.
- Informatie en communicatie: bij het jaarlijks plannen van de opmaak van het activiteitenverslag wordt telkens opnieuw beslist over de inhoudstabel.

6. Communicatie en informatie

6.1 Beleidsdomein O&V¹

In het communicatiebeleid van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming staan de noden en behoeften van de verschillende doelgroepen centraal. In functie van het op maat bedienen van deze doelgroepen is het belangrijk dat er zoveel mogelijk entiteitoverschrijdend gewerkt wordt. Elke entiteit bezit immers kennis, ervaring en deskundigheid op een welbepaald vlak: inhoudelijk, strategisch, communicatief... Een gecoördineerde samenwerking tussen de entiteiten komt niet enkel de doelgroepen ten goede, maar zorgt ook voor een efficiënte en effectieve aanwending van de middelen.

6.1.1 Permanente communicatiemiddelen

¹ Bron: communicatiejaarverslag editie 2010

Communicatieraad. De communicatieraad stuurt de communicatie van het beleidsdomein, zodat die geïntegreerd en effectief verloopt. Alle agentschappen, het Departement, de inspectie en het kabinet zijn erin vertegenwoordigd. Via de communicatieraad blijven alle geledingen op de hoogte van elkaars plannen en worden verschillende acties op elkaar afgestemd. Maandelijks zit de raad samen om afspraken te maken over het afstemmen van communicatie en om gemeenschappelijke communicatieacties op te zetten.

Communicatieplan. De communicatieraad heeft een communicatieplan opgesteld voor een klantgerichte, professionele, integere en objectieve communicatie in samenwerking met de partners van het beleidsdomein.

Communicatiefiches. Een communicatiefiche vat samen welke communicatieacties er rond een bepaald thema op stapel staan of al gevoerd zijn. Inhoudelijke medewerkers en communicatiemedewerkers stellen samen de fiche op. Alle betrokkenen blijven zo op de hoogte van wat te gebeuren staat. De communicatieraad beslist voor welke thema's een fiche wordt opgemaakt. Fiches zijn er bijvoorbeeld voor de communicatie over kleuterparticipatie, leerlingenrechten, de nieuwe kerntaken van het CLB, nieuwe vakoverschrijdende eindtermen, het Europees voorzitterschap.

Portaalsite. Ook op het gebied van online communicatie werkt het beleidsdomein Onderwijs en Vorming aan doelgerichte en heldere communicatie met de doelgroepen. Met informatie op maat, zoals de veelgestelde vragen voor jonge ouders over het belang van de kleuterschool, willen we elke doelgroep nog veel meer up-to-date info op maat brengen op onderwijs.vlaanderen.be. We willen de website uitbouwen tot een unieke, klantgerichte portaalsite die voortdurend evolueert in functie van de – veranderende – behoeften en vragen van de gebruikers. De website verwijst ook door naar vele thematische subsites van diverse afdelingen binnen het beleidsdomein. Ook binnen die afdelingen beantwoordt men steeds meer aan de specifieke informatiebehoeften van de verschillende doelgroepen. Zo is de nieuwe website Volwassenenonderwijs ingedeeld per doelgroep: cursisten, personeel, directies & secretariaten, consortia. De Onderwijsinspectie lanceerde naast haar nieuwe site voor inspectieleden en onderwijsinstellingen ook een site voor onder meer ouders, scholieren en studenten, met de doorlichtingsverslagen van scholen en opleidingen.

6.2 Hoger Onderwijs

6.2.1 Permanente communicatiemiddelen

Net zoals de voorbij jaren gebeurde de communicatie van de afdeling hoger onderwijs via verschillende kanalen. De belangrijkste kanalen blijven de website en de postbus hogeronderwijs@vlaanderen.be. Dit adres wordt enerzijds gebruikt om binnenkomende vragen vanuit diverse kanalen te stroomlijnen en anderzijds om vanuit de afdeling te communiceren met verschillende partners. Technische vernieuwingen, communicatie over de dienstverlening, aankondigingen, ... gebeuren vanuit dit unieke adres en via de website.

6.2.2 Specifieke communicatiemiddelen

Het Databank Hoger Onderwijs-forum (DHO) en de DHO-postbus (dho@vlaanderen.be) werden intensief gebruikt tijdens het doorlopen van de blauwewimpelprocedures (kwaliteitslabel voor professionele en secure communicatie) en voor het uitwisselen van informatie met de instellingen hoger onderwijs. Via Twitter werd een beschikbaarheidspagina DHO aangemaakt om de instellingen toch te kunnen informeren indien het netwerk van de Vlaamse overheid zou uitvallen.

In 2009 werd een rapport opgemaakt over het studiesucces van generatiestudenten uit het academiejaar 2007-2008 en daarnaast ook een statusrapport over de lerarenopleiding aan de Vlaamse hogescholen en universiteiten. Eveneens werd het jaarlijkse rapport "Hoger onderwijs in cijfers" gepubliceerd.

De afdeling probeert geregeld instellingen te bezoeken om hen zo beter te leren kennen. In 2009 werd een bezoek gebracht aan de hogescholen Katho en Lessius. Zo kreeg de Cel Personeel de kans om het Elektronisch Personeelsdossier (EPD) vanuit het perspectief van de hogescholen te bekijken.

De ontwikkeling van de financieringsmotor was een belangrijke taak in 2009. De financieringsmotor is software waarmee op basis van gegevens uit DHO de werkingmiddelen van de hogescholen en universiteiten berekend zullen worden. Via werkgroepen en postbusmededelingen werden de instellingen op de hoogte gehouden van de stand van zaken van dit project en werden zij betrokken bij de ontwikkeling van de motor.

In 2009 nam de afdeling Hoger Onderwijs deel aan de *SID-in's*. Ter ondersteuning werd de brochure 'Hoger Onderwijs in Vlaanderen' gemaakt. In deze brochure wordt op een overzichtelijke manier informatie geboden over alles wat met het hoger onderwijs te maken heeft.

6.3 Volwassenenonderwijs

In 2009 heeft de Afdeling Volwassenenonderwijs een aantal initiatieven genomen om de communicatie met de Centra Volwassenenonderwijs en andere partners te verbeteren.

In het voorjaar lanceerde de Afdeling daarom de vernieuwde website voor het volwassenenonderwijs: www.ond.vlaanderen.be/volwassenenonderwijs. De vernieuwde website streeft ernaar actuele en volledige informatie te bevatten zowel voor de cursisten, het personeel, de directies en de secretariaten van de verschillende instellingen die deeluitmaken van de sector volwassenenonderwijs. Er werd gekozen om de informatie te bundelen per doelgroep. Om de website te voeden werkt de Afdeling Volwassenenonderwijs nauw samen met de entiteit Instellingen en Leerlingen Secundair Onderwijs en Volwassenenonderwijs en met de entiteit Arbeidsvoorwaardenbeleid.

Een ander initiatief bestond erin de centra ten gronde te informeren over de structuur en contactpersonen binnen de Afdeling. Hiertoe werd een brochure verspreid met daarop de contactpersonen voor de verschillende thema's, steeds met rechtstreeks telefoonnummer en e-mailadres. De brochure bevatte ook een kalender met de belangrijkste administratieve deadlines. De brochure was opgevat als een uitvouwbare affiche. Aangezien de brochure positief onthaald werd door de centra, zal de Afdeling dit initiatief jaarlijks herhalen zodat haar partners steeds op de hoogte zijn van de actuele contactpersonen.

Daarnaast heeft de Afdeling Volwassenenonderwijs in 2009 zoals steeds intensief gecommuniceerd met de Centra voor Volwassenenonderwijs, de Centra voor Basiseducatie, de Huizen van het Nederlands en de consortia via verschillende kanalen.

In juni organiseerde de Afdeling in samenwerking met het Departement O&V een beperkte Ronde van Vlaanderen, 'Infomoment 2009 voor het volwassenenonderwijs' genaamd. Tijdens deze infosessie werd de nieuwe regelgeving voor het schooljaar 2009-2010 kort toegelicht, alsook het nieuw afsprakenkader voor NT2. Ook de betekenis van het kwaliteitsdecreet en het Onderwijsdecreet XIX kwam aan bod.

Om de start van het nieuwe schooljaar vlot te laten verlopen, organiseerde de Afdeling verschillende infosessies. Voor de CVO's werd een aparte sessie georganiseerd voor Personeel en één voor Aanbod en Organisatie. Voor de CBE's werden beide luiken gebracht tijdens één infosessie. Deze infosessies waren bestemd voor directies en secretariaten.

Op regelmatige basis heeft de afdeling een informeel overleg met respectievelijk de Centra voor Volwassenenonderwijs, de Centra voor Basiseducatie, de Consortia en de Huizen van het Nederlands. Tijdens deze overlegmomenten worden eventuele knelpunten besproken en kan regelgeving worden verduidelijkt.

De informatie die wordt verspreid tijdens de Rondes van Vlaanderen en bij infosessies is ook permanent te raadplegen op de website van het volwassenenonderwijs: www.ond.vlaanderen.be/volwassenenonderwijs.

Tot slot werkte de Afdeling Volwassenenonderwijs in 2009 ook verder aan de overdracht van het afstandsonderwijs van het Begeleid Individueel Studeren naar de sector. Om de centra te ondersteunen bij het inrichten van gecombineerd onderwijs, werd het materiaal van BIS gratis vrijgegeven via de leermiddelenwebsite Klascement. Sinds januari 2009 kan het digitale leermateriaal van BIS Online en de schriftelijke cursussen voor onderwijsdoeleinden gratis gedownload worden van de website www.klascement.net/bis. De lancering van deze website ging gepaard met een uitgebreide communicatie naar alle belanghebbenden via e-mail en/of brief.

6.4 Studietoelagen

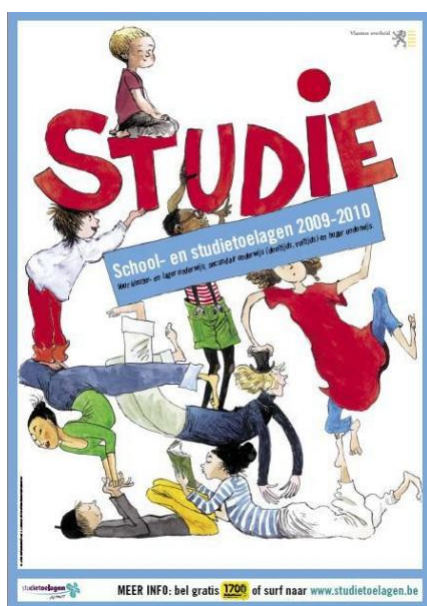
6.4.1 Permanente communicatiemiddelen

Campagnemateriaal opmaken en verspreiden: De afdeling Studietoelagen verspreidde voor de eerste maal aanvraagformulieren, folders en affiches op het einde van het vorige schooljaar zodat de scholen de ouders en de studenten tijdig informatie kon meegeven.

Tv-spots op regionale zenders en een flash bij het VTM weerbericht: Op de regionale zenders liep een herhalingscampagne rond schooltoelagen. Op VTM liep in de tweede week van het schooljaar driemaal daags voor het weerbericht een korte flash over studietoelagen.

Informatie via de Klasse-kanalen: Lerarendirect, Schooldirect, Klasse XTR Strong, Klasse voor Ouders, Klasse voor Leerkrachten en in de schoolagenda's (Licap) voor SO en BaO. In het oktobernummer 2009 verscheen op de cover van Klasse voor Ouders een post-it note waarbij de ouders er werden aan herinnerd dat ze een schooltoelage kunnen aanvragen.

Figuur 1: affiche studietoelagen



6.4.2 Specifieke communicatiemiddelen

In april 2009 organiseerde de afdeling Studietoelagen in samenwerking met het hele beleidsdomein en de Vlaamse Infolijn een grootscheepse bel-en schrijfactie. Deze actie betekende dat elke burger die zijn aanvraagdossier nog niet had vervolledigd, werd opgebeld of aangeschreven met de boodschap dit zo snel mogelijk te doen. Op deze manier konden de dossiers sneller worden afgewerkt.

De afdeling Studietoelagen organiseerde ook 174 zitdagen en invulmomenten in samenwerking met steden en gemeenten, met OCMW's, scholen, LOP's en andere intermediaire partners. Telkens was de afdeling Studietoelagen aanwezig om de burgers van deze gemeenten te helpen bij het invullen van hun aanvraag of een antwoord te geven op vragen bij hun dossier.

Alle hernieuwers, zijnde de gerechtigden van 2008-2009 ontvingen bij het begin van het nieuwe schooljaar een brief of email om te attenderen op het indienen van een nieuwe aanvraag voor 2009-2010.

7. Klachtenmanagement

In 2009 ontving het beleidsdomein Onderwijs en Vorming ontving 215 klachten, waarvan er 188 als ontvankelijk werden verklaard en 24 als onontvankelijk. In vergelijking met 2008 betekent dit –op 4 klachten na– zo goed als een status quo. In vergelijking met 2007 is het een toename met 55 klachten (of een vermeerdering van 35%).

Ook voor AHOVOS blijft het aantal klachten ten opzichte van 2008 stabiel (in 2008 waren er 187 klachten).

	HO	VWO	ST	AHOVOS
Aantal klachten	13	25	150	188
<i>Ontvankelijke klachten</i>	10	4	150	164
<i>Onontvankelijke klachten</i>	3	21	0	24
% klachten t.o.v. beleidsdomein	6%	12%	70%	88%

Ook dit jaar blijft het verschil binnen de afdelingen groot, toch registreerde AHOVOS het meeste aantal klachten van het beleidsdomein.

7.1 Hoger Onderwijs

De afdeling Hoger Onderwijs (AHOVOS) ontving in 2009 in totaal dertien klachten. Eén klacht ging over informatieverstrekking. Betrokkene ontving meer gedetailleerde informatie zodat deze klacht snel opgelost was. Zeven andere klachten werden ondergebracht in de categorie 'andere'. Deze gingen o.a. over uitbetaling Vlaamse korting bedrijfsvoorheffing terugvordering van wedde, niet ontvangen wachtgeld, foutieve inschrijving door een hogeschool, communicatiestoornissen bij doorsturen van inschrijvingsbewijzen vanuit de hogescholen naar de kinderbijslagfondsen en als laatste een door de instelling zelf foutieve registratie van een student in DHO. Alle klachten werden vóór de verplichte antwoorddatum opgelost en het resultaat werd schriftelijk en/of elektronisch aan de klager overgemaakt.

De overige vijf klachten waren gericht aan Naric-Vlaanderen. Drie klachten gingen over de behandeltermijn van dossiers. De andere twee klachten gingen over informatieverstrekking. Eén klager vond dat de bekwaamheidsattesten onvoldoende informatie inzake lesbevoegdheid bevatten. De andere klager kon niet akkoord gaan met het feit dat er op basis van zijn buitenlands diploma geen attest 'toegang tot het hoger onderwijs in Vlaanderen' kon afgeleverd worden.

Vanaf 1 september 2009 registreerde de afdeling Hoger Onderwijs geen klachten meer aangezien Naric-Vlaanderen sindsdien ressorteert onder het Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming (AKOV).

7.2 Volwassenenonderwijs

In 2009 werden 25 klachten geregistreerd waarvan 21 onontvankelijke klachten. Van de 4 klachten die wel ontvankelijk waren, waren er 3 gegrond en 1 deels gegrond. De 4 klachten hebben betrekking op het Secundair Volwassenenonderwijs of het Hoger Beroepsonderwijs voor volwassenen.

In 2009 werden er geen klachten ingediend met betrekking tot de sector Basiseducatie. Ook ten aanzien van het in afbouw zijnde BIS zijn er geen klachten meer binnengekomen.

De onderwerpen van de 4 ontvankelijke klachten variëren van het ontbreken van onderwijsbevoegdheid voor het inrichten van een opleiding, het niet in aanmerking nemen van gepresteerde diensten bij de berekening van de anciënniteit tot de wijziging van de waarde van een diploma omwille van het HBO-decreet.

Bij de 4 gegronde of deels gegronde klachten werd de ombudsnorm 'informatieverstrekking' 3 keer geschonden en in 1 geval was de ombudsnorm 'niet-correcte beslissing' 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.

4 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 :

- 14 klachten konden afgehandeld worden binnen 10 dagen;
- 4 klachten konden afgehandeld worden binnen 20 dagen;
- 4 klachten konden afgehandeld worden binnen 30 dagen;
- 3 klachten hadden om diverse redenen een langere behandeltermijn.

De meerderheid van de klachten (24 van de 25) kwam binnen via e-mail. Opnieuw werd de grote meerderheid van de klachten (24 van de 25) rechtstreeks ingediend door de burger. Slechts 1 klacht kwam binnen via de Vlaamse Ombudsdienst en 1 klacht werd gelijktijdig ingediend bij de Afdeling Volwassenenonderwijs en het kabinet van de Minister van Onderwijs en Vorming.

Eén klacht heeft geleid tot een aanpassing van de regelgeving. Voortaan komen de diensten gepresteerd bij de Vlaamse Vereniging voor Ontwikkelingssamenwerking en Technische Bijstand (VVOB) in het buitenland, in aanmerking voor de berekening van de geldelijke anciënniteit van het onderwijspersoneel.

Het grote aantal onontvankelijke klachten (21 op 25) 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. Reeds in het jaarverslag van 2008 werd als aandachtspunt opgenomen dat er moet nagedacht worden over het bereiken van een grotere kenbaarheid van 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, blijven de regionale ombudsdiensten relatief onbekend voor de cursisten. De Afdeling Volwassenenonderwijs zal in 2010 verder werk maken van een grotere kenbaarheid van de ombudsdiensten naar het brede publiek toe.

7.3 Studietoelagen

De afdeling Studietoelagen behandelde in 2008 in totaal 150 klachten, ongeveer hetzelfde aantal dan in 2008. 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. 61 klachten vinden we terug in deze categorie. In 2008 waren er dit 38. Die is naast de enorme toevloed aan ingediende dossiers bij het begin van het school- en academiejaar, voornamelijk te wijten aan de kinderziektes die gepaard gingen met de verdergaande automatisering van onze dossierverwerking. Deze automatisering laat

echter toe, ondanks de kinderziektes, aanvraagdossiers sneller en efficiënter af te handelen dan in het schooljaar 2008-2009.

De categorie terugvorderingen telt het tweede grootste aantal klachten, namelijk 18, waarvan 8 ongegrond en een viertal nog niet behandeld.

Door een intensievere samenwerking met de studentenvoorzieningen en met de afdeling Hoger Onderwijs zijn er minder problemen rond studiegegevens. We spelen nu korter op de bal. Door een ruimere toegang tot de gegevens in DHO kunnen we meteen de punten in de leefeenheid correct bepalen. Daardoor zijn de klachten in deze categorie verminderd.

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

- De afgewezen studietoelage: 15 klachten
- Informatieverstrekking: 12 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: 2 klachten

7.3.1 Realisaties en voorstellen

Meer wisselwerking tussen intake en dossierbehandeling

De afdeling streeft ook naar een vlotte inzetbaarheid van haar personeelsleden en het vergroten van de wisselwerking tussen intake en dossierbehandeling. Concreet betekent dit dat nieuwe dossierbehandelaars beginnen bij de intake, ook opleiding intake volgen om na verloop van tijd bij dossierbehandeling te worden ingezet. Het grote voordeel is dat iedereen op de afdeling zich bewust wordt van het feit dat een vlotte dossierbehandeling maar kan als de intake vlot verloopt; dat er wederzijds begrip is voor de takenpakketten maar vooral dat het bewustzijn dat iedereen zijn of haar steentje bijdraagt tot een tijdige en correcte dossierbehandeling vanuit welk takenpakket dan ook. Op deze manier kan de afdeling op korte termijn ook gemakkelijker de piek van aanvragen die zich manifesteert bij het begin van het schooljaar aanpakken.

Betere werking van het klachtenmeldpunt

Tegelijkertijd met een personeelsswissel op het klachtenmeldpunt is ook een nieuwe aanpak ingevoerd. De burger die telefonisch zijn beklag wil doen, wordt meteen geholpen, in die zin dat hij meteen een antwoord krijgt, waarvan hij op verzoek ook een schriftelijke bevestiging kan krijgen.

Meer opleiding, meer documentatie

De afdeling verzorgt ook regelmatig opleidingen voor haar personeelsleden, dit gebeurt vraag-en aanbodgestuurd. Concreet betekent dit dat dossierbehandelaars thema's kunnen voorstellen waarover zij uitleg en/of documentatie willen krijgen. Anderzijds betekent dit dat de vormingsthema's ook vastgelegd worden op basis van de resultaten van de maandelijkse kwaliteitscontroles, cfr. infra. De afdeling beschikt ondertussen over een goed uitgewerkt documentatiesysteem waarvan de basis aangereikt is door de Vlaamse Infolijn.

Kwaliteitscontrole

De afdeling is in 2009 ook gestart met maandelijkse kwaliteitscontroles. Alle processen worden hierbij tegen het licht gehouden, met als grote parameters: tijdigheid en correctheid van de dossierverwerking.

Deel 2

Hoger Onderwijs

1. Missie van de afdeling

De missie van de afdeling is het verzorgen van de best mogelijke dienstverlening aan de klanten van het hoger onderwijs, namelijk de hogescholen, universiteiten, hun personeelsleden en hun studenten.

Deze missie wordt vertaald in de volgende strategische doelstellingen:

- het kader creëren voor een kwalitatief hoogstaand en betaalbaar hoger onderwijs in de Vlaamse Gemeenschap;
- het bewaken van de maatschappelijke positionering en relevantie van de afdeling;
- het realiseren van een doelmatige klantgerichtheid in de dienstverlening van de afdeling.

De afdeling Hoger Onderwijs heeft een breed spectrum van klanten. Zij werkt dienstverlenend ten aanzien van hogescholen, universiteiten, hun studenten en hun personeel, de rechtstreeks belanghebbende deelnemers aan het hoger onderwijsgebeuren, belangengroepen (VLIR, VLHORA, VVS, ...), vakbonden, beroepsverenigingen, ...

Bovendien staat zij in voor de dienstverlening naar het kabinet, de commissarissen, de afdeling Hoger Onderwijsbeleid, de administrateur-generaal van het agentschap, de andere afdelingen van het beleidsdomein en het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, federale overheden, particulieren

De afdeling heeft partnerschappen met het hoger onderwijsveld (VLHORA, VLOR, VVS, ...), de syndicaten, internationale instanties en andere betrokken actoren.

2. Takenpakket van de afdeling

Het takenpakket van de afdeling ziet er als volgt uit:

- zorg dragen voor een eenvormige interpretatie en toepassing van de regelgeving;
- verzamelen van de statistische gegevens met betrekking tot de studentenbevolking en het personeel van de hogescholen;
- verkennen van de ontwikkelingen in binnen- en buitenland op het gebied van het hoger onderwijs en van de relevante maatschappelijke ontwikkelingen en inschatten van de relevantie ervan voor Vlaanderen;
- verlenen van subsidies aan hogescholen en universiteiten in de vorm van werkingstoelagen, investeringssubsidies en het financieren van specifieke acties;
- instaan voor de uitbetaling van de salarissen van het hogescholenpersoneel.

De afdeling opteert voor een gelede structuur met relatief autonome cellen. De dienstverleningspakketten vormen het criterium voor de afbakening van de cellen waarbij een dienstverleningspakket een samenhangend geheel van producten / diensten is dat aan klanten (zowel interne als externe) wordt aangeboden.

Elke cel bestaat uit een team van één of meer coördinatoren en medewerkers. De stafvergadering, bestaande uit alle personeelsleden van niveau A, coördineert de celoverschrijdende werking, bepaalt de krijtlijnen met betrekking tot de werking van de afdeling en zorgt voor een beleid van integrale kwaliteitszorg.

De afdeling Hoger Onderwijs omvat de volgende cellen:

- Gegevensbeheer (DHO, Rapportering en Informatiebeheer)
- Financiering
- Personeel

Het secretariaat staat in voor de dienstverlening aan de afdeling. Het secretariaat staat in voor de verdeling en registratie van de binnenkomende en uitgaande post en het agendabeheer van het afdelingshoofd. Daarnaast staat het secretariaat ook in voor het klachtenbeheer van de afdeling.

Het secretariaat van de afdeling is te bereiken op het volgende adres:
Afdeling Hoger Onderwijs
Secretariaat – 6A08
Consciencegebouw
Koning Albert II-laan 15
1210 Brussel
Tel: 02/553.97.08 – Fax: 02/553.97.05

3. Mee realiseren van het beleid van de Minister

Vanuit haar expertise inzake beleidsuitvoering en haar goede contacten met het hogeronderwijsveld, ondersteunt de afdeling hoger onderwijs de beleidsvoorbereiding en helpt zij bij de realisatie van het beleid van de minister. De afdeling toetst de uitvoerbaarheid van nieuwe regelgeving door het afleveren van haalbaarheidstoetsen en signaleert knelpunten in bestaande regelgeving en de uitvoering daarvan d.m.v. beleidstoetsen.

Verder levert de afdeling op vraag van de minister of het departement de nodige gegevens aan i.v.m. studenten, personeel en financiële zaken en maakt zij daarnaast, ook op eigen initiatief, rapporten op over beleidsrelevante thema's.

Dit dienstverleningspakket is gespreid over alle cellen van de afdeling Hoger onderwijs heen.

3.1 *Dienstverleningspakket*

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie, vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- verrichten van studiewerk, analyseren van fouten, opvangen van signalen uit de sector om wijzigingen aan te brengen
- beleidsvoorbereidende ondersteuningscapaciteit uitwerken

B. Producten

- analyses van het agentschap
- informatieve en discussienota's voor intern en extern gebruik

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken en overleg plegen met minister en/of het departement

B. Producten

- deelname aan werkgroepen/vergaderingen met betrekking tot beleidsvoorbereiding

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- bijhouden van databanken (TBS, Kine, MVD, CF)
- bevragen schaduwdatabank Informix
- up-to-date houden van belangrijke dossiers om informatie tijdig te kunnen leveren
- leveren van gegevens
- opstellen van documenten ter ondersteuning
- een screening van dossiers op uitvoerende consequenties

B. Producten

- up-to-date databanken

- beleidstoetsen waarbij signalen vanuit het veld aan het departement en de minister worden meegedeeld
- haalbaarheidstoetsen

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- klachten remediëren

B. Producten

- correspondentie
- opvolging en bijsturing in celoverschrijdende (werk)vergaderingen

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- mondelinge en schriftelijke rapportering
- bijdrage activiteitenverslag agentschap

3.2 Outcome

- **Regeerakkoord**

De afdeling hoger onderwijs heeft een insteek geleverd voor het regeerakkoord. Ter ondersteuning werd een rapport opgemaakt met een aantal kerngegevens voor het hoger onderwijs. Zo werden studentenaantallen en effecten van flexibilisering, financiële en personeelsgegevens bezorgd. Verder werden ook de fiches voor hoger onderwijs die vanuit de administratie ingediend werden getoetst op uitvoerbaarheid.

- **Beleidsnota**

De afdeling hoger onderwijs heeft een insteek geleverd voor de beleidsnota.

- **Besparingsronde**

N.a.v. de besparingen heeft de afdeling hoger onderwijs verschillende berekeningen en simulaties gemaakt om de effecten van de voorgestelde maatregelen na te gaan. De afdeling heeft eveneens diverse alternatieve voorstellen geformuleerd voor de voorgestelde besparingsmaatregelen.

- **Decreet Hoger Beroepsonderwijs**

Vanaf 2009-2010 wordt het Hoger Beroepsonderwijs ingericht aan de secundaire scholen, de Centra voor Volwassenenonderwijs, en later ook aan de hogescholen. De afdeling hoger onderwijs heeft in 2009 deelgenomen aan werkgroepen om de implementatie van HBO voor te bereiden.

- **Financieringsdecreet**

De afdeling hoger onderwijs heeft de implementatie van het financieringsdecreet voorbereid in 2009. Het decreet werd volledig geanalyseerd met het oog op de bouw van een financieringsmotor die de financiering van de hogescholen en universiteiten zal berekenen op basis van gegevens die uit de Databank Hoger Onderwijs gehaald worden.

- **Mentoruren**

De afdeling heeft de bevraging van de instellingen m.b.t. de mentoruren in de lerarenopleiding volledig gecoördineerd. De contacten met de instellingen hoger onderwijs en volwassenenonderwijs die informatie moesten bezorgen, verliepen via een algemeen mailadres dat beheerd werd door de afdeling hoger onderwijs.

- **Opmaak rapporten**

N.a.v. concrete vragen en daarnaast ook op eigen initiatief maakt de afdeling hoger onderwijs rapporten op over beleidsrelevante thema's. In 2009 werd o.a. een rapport opgemaakt over het studiesucces van generatiestudenten en daarnaast ook een statusrapport over de lerarenopleiding aan de Vlaamse hogescholen en universiteiten.

- **Activiteitenverslag**

Jaarlijks maakt de afdeling hoger onderwijs een activiteitenverslag op dat deel uitmaakt van het activiteitenverslag van het agentschap. In het activiteitenverslag rapporteert de afdeling over de werking van het afgelopen jaar.

4 Gegevensbeheer

De cel Gegevensbeheer bestaat uit 3 subcellen: DHO, Rapportering en Informatiebeheer.

Een eerste activiteit van de cel Gegevensbeheer bestaat uit het onderhoud en de exploitatie van de Databank Hoger Onderwijs (DHO). Dit onder meer ter ondersteuning van de uitvoering van de regelgeving op het vlak van financiering, leerkrediet en studietoelagen. De Databank Hoger Onderwijs werd in 2008-2009 ingevoerd ter vervanging van de Databank Tertiair Onderwijs. De nieuwe databank is er gekomen naar aanleiding van het Financieringsdecreet.

In DHO worden de gegevens op een andere manier geregistreerd dan in DTO. Dit komt tot uiting in alle tabellen met cijfergegevens die opgemaakt worden door de subcel Rapportering, zoals o.a. deze in het statistisch jaarboek en de tabellen hieronder. In DTO werden de data verzameld per student, terwijl dit in DHO per inschrijving gebeurt. Eén student kan meerdere inschrijvingen hebben in het hoger onderwijs. Het aantal inschrijvingen is dus niet gelijk aan het aantal studenten. De cijfers van 2007-2008 en van 2008-2009 kunnen dus niet met elkaar vergeleken worden.

De subcel Informatiebeheer verzorgt het secretariaat van de stafvergaderingen, coördineert de maandelijkse BSC-rapportering op afdelingsniveau en beheert de website en postbus van de afdeling. Daarnaast biedt de cel ook ondersteuning aan de overige cellen van de afdeling.

4.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- Vernieuwen van de toepassingen en producten
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- evaluatie van bestaande regelgeving en procedures

B. Producten

- analyses, webservicedefinities en handleidingen
- informatieve en discussienota's voor intern en extern gebruik
- optimaliseren ICT-toepassingen voor dataverwerking en -rapportering

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken en overleg plegen

B. Producten

- mededelingen en website
- deelname aan werkgroepen/vergaderingen...met klanten

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- verstrekken aan afdeling en/of externe klanten van inlichtingen en cijfergegevens
- actualisering en beheer van DHO
- concipiëren van nieuwe toepassingen, opvolging van de analyse, ontwikkeling en inproductiestelling
- opstellen van rapportering ter ondersteuning van de cel financiering, het departement O&V en kabinet

B. Producten

- DHO, webservices, studentenportaal
- cijfergegevens en rapportering over instellingen, studenten, opleidingen

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening**A. Omschrijving**

- mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures,...)
- uitvoeren van de regelgeving

B. Producten

- e-mails, telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten

Proces 5: Verantwoording afleggen**A. Omschrijving**

- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording
- interne verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan activiteitenverslag
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen...)

4.2 Outcome

4.2.1 Studentengegevens

Ondanks de gewijzigde rapporteringsmethode blijven binnen de professioneel gerichte opleidingen de opleidingen in het studiegebied 'Handelwetenschappen en bedrijfskunde' het populairst, gevolgd door de opleidingen in het studiegebied 'Onderwijs'. Het studiegebied 'Rechten, notariaat en criminologische wetenschappen' blijft het grootste binnen de academisch gerichte opleidingen, gevolgd door het studiegebied 'Economische en toegepaste economische wetenschappen'.

Aantal studenten per studiegebied en academiejaar naar gerichtheid

Gerichtheid	Studiegebied	Aantal studenten 2007-2008	Aantal inschrijvingen 2008-2009
Professioneel gerichte opleidingen aan hogescholen	Architectuur	1.870	1.793
	Audiovisuele en beeldende kunst	182	177
	Biotechniek	1.791	1.805
	Gezondheidszorg	11.718	12.231
	Handelwetenschappen en bedrijfskunde	24.718	25.807
	Industriële wetenschappen en technologie	10.463	10.819
	Muziek en podiumkunsten	49	115
	Nautische wetenschappen	112	144
	Onderwijs	17.615	17.979

	Sociaal-agogisch werk	11.492	12.310
	Totaal professionele opleidingen	80.010	83.180
Academisch gerichte opleidingen aan hogescholen	Architectuur	2.419	2.489
	Audiovisuele en beeldende kunst	3.686	3.787
	Biotechniek	373	452
	Gecombineerde studiegebieden	169	210
	Gezondheidszorg	916	751
	Handelwetenschappen en bedrijfskunde	4.724	4.930
	Industriële wetenschappen en technologie	6.570	7.303
	Muziek en podiumkunsten	1.750	1.870
	Nautische wetenschappen	420	456
	Productontwikkeling	347	359
	Toegepaste taalkunde	2.790	3.034
	Totaal	24.164	25.641
Academisch gerichte opleidingen aan universiteiten	Archeologie en kunstwetenschappen	1.236	1.264
	Bewegings- en revalidatiewetenschappen	2.342	3.066
	Biomedische wetenschappen	1.694	2.024
	Diergeneeskunde	1.603	1.674
	Economische en toegepaste economische wetenschappen	7.707	9.290
	Farmaceutische wetenschappen	1.896	2.194
	Gecombineerde studiegebieden	1.678	2.074
	Geneeskunde	4.722	5.162
	Geschiedenis	2.278	2.284
	Godgeleerdheid, godsdienstwetenschappen en kerkelijk recht	454	524
	Politieke en sociale wetenschappen	5.388	5.820
	Psychologie en pedagogische wetenschappen	7.011	7.478
	Rechten, notariaat en criminologische wetenschappen	9.256	10.078
	Sociale gezondheidswetenschappen	817	1019
	Taal- en letterkunde	3.798	3.976
	Tandheelkunde	455	511
	Toegepaste biologische wetenschappen	2.062	2.324
	Toegepaste wetenschappen	4.647	5.221
	Verkeerskunde	103	139
	Wetenschappen	4.312	5.088
Wijsbegeerte en moraalwetenschappen	913	1014	
	Totaal	64.372	72.224
	Totaal academische opleidingen	88.536	97.865
	Algemeen totaal	168.546	181.045
	Totaal hogeschoolopleidingen	104.174	108.821
	Totaal universitaire opleidingen	64.372	72.224

Ook het aantal generatiestudenten² kan niet vergeleken worden met vorig academiejaar omdat in 2007-2008 het aantal studenten weergegeven werd en in 2008-2009 het aantal inschrijvingen van generatiestudenten.

² Een generatiestudent is een student die zich voor de eerste keer inschrijft met een diplomacontract voor een professioneel of academisch gerichte bachelor in het hoger onderwijs in Vlaanderen.

Aantal generatiestudenten

	2007-2008			2008-2009		
	M	V	Totaal	M	V	Totaal
Professioneel gerichte opleidingen	9.439	13.313	22.752	9.593	13.525	23.118
Academisch gerichte opleidingen aan hogescholen	3.160	2.248	5.408	3.071	2.212	5.283
Academisch gerichte opleidingen aan universiteiten	6.530	8.218	14.748	6.665	8.434	15.099
Totaal academisch gerichte opleidingen	9.690	10.466	20.156	9.736	10.646	20.382
Totaal hogescholen	12.599	15.561	28.160	12.664	15.737	28.401
Totaal universiteiten	6.530	8.218	14.748	6.665	8.434	15.099

Het aantal uitgereikte diploma's in 2007-2008 kan wel vergeleken worden met het afgelopen academiejaar. Aan de hogescholen zien we een lichte daling, aan de universiteiten een stijging.

Aantal uitgereikte diploma's

		2006-2007	2007-2008	Evolutie
hogescholen	Tweede cyclus van twee cycli	4.688	838	-3.850
	Professioneel gerichte bachelor en één cyclus	18.202	17.661	-541
	Academisch gerichte bachelor en 1e cyclus	3.930	4.015	+85
	Master	66	3.853	+3787
	Totaal hogescholen	26.886	26.367	-519
universiteiten	2de cyclus	9.298	5.571	-3.727
	Bachelor en 1e cyclus	8.883	9.630	+747
	Master	543	4.576	+4.033
	Totaal universiteiten	18.724	19.777	+1.053

De cel rapportering nam in 2009 het studiesucces van de generatiestudenten uit het academiejaar 2007-2008 onder de loep. De 46 766 generatiestudenten in 2007-2008 namen samen 2.756.297 studiepunten op en verworven er 1.677.957. We kunnen dus spreken van een studiesucces van 61%. Dit betekent echter niet dat ruim 60% van de studenten slaagt voor alle opgenomen studiepunten. Het betekent dat de gemiddelde generatiestudent slaagt voor 61% van de opgenomen studiepunten. 18 537 of 40% van de generatiestudenten slaagden voor alle opgenomen studiepunten en behaalden een studiesucces van 100%. 7 859 of 17% van de generatiestudenten verworven geen enkel studiepunt. 61% van de studenten verwerft minstens de helft van alle opgenomen studiepunten.

Mannen behalen gemiddeld 56% van de opgenomen studiepunten. Vrouwen halen een gemiddeld studiesucces van 65%.

Generatiestudenten die in het secundair onderwijs ASO gevolgd hebben, verwerven gemiddeld 69% van de opgenomen studiepunten, studenten uit het BSO 34%, studenten uit het KSO 59% en studenten uit het TSO 54%.

Generatiestudenten die een academisch gerichte bachelor aanvagen, slagen gemiddeld voor 62% (zowel aan een hogeschool als aan een universiteit) van de opgenomen studiepunten. Generatiestudenten die een professioneel berichte bachelor volgen, slagen voor gemiddeld 60% van de opgenomen studiepunten.

Het gemiddelde studiesucces van generatiestudenten aan een hogeschool bedraagt 60%, aan een universiteit is dit 62%.

Wat opvalt, is dat vrouwen het in alle studiegebieden, ook in de “typisch mannelijke” studiegebieden, behalve nautische wetenschappen (hogeschool) en tandheelkunde (universiteit), beter doen dan mannen.

Een tweede vaststelling is dat studiegebieden waar een toelatingsexamen verplicht is (muziek- en podiumkunsten aan de hogeschool, genees- en tandheelkunde aan de universiteit) een opmerkelijk hoger studiesucces kennen.

De meerderheid van de instellingen behaalt een gemiddeld studiesucces tussen 55% en 65%. Uitschieters in negatieve zin zijn Xios Hogeschool Limburg met 49%, Hogeschool Sint-Lukas Brussel met 50%, Lessius Hogeschool met 53% en Hogere Zeevaartschool met 54%. Uitschieters in positieve zin zijn UHasselt met 77%, KUB met 70% en tUL met 68%. Het is hier echter niet aangewezen om een rangorde van instellingen te maken. Alle uitschieters zijn relatief kleine instellingen die slechts een beperkt aantal studiegebieden aanbieden.

Daarnaast heeft de cel een status opgemaakt van de lerarenopleiding aan de hogescholen en universiteiten in Vlaanderen. Rond de eeuwwisseling werden we geconfronteerd met een lerarentekort. Dit tekort is daarna omgebogen en er ontstond opnieuw een situatie met een licht overschot aan leerkrachten. Sinds 2006-2007 lijkt opnieuw een omgekeerde trend te zijn ingezet.

Een genderonevenwicht doet zich in elk van de lerarenopleidingen voor, maar vooral in de opleiding voor het kleuteronderwijs zijn de mannen opvallend afwezig. Onder de studenten die het diploma kleuteronderwijs behaald hebben, bevinden zich slechts 2% mannen. Bij de afgestudeerden van de opleiding lager onderwijs is het aandeel van de mannen ongeveer 12%. De verhouding mannen – vrouwen bij de gediplomeerden secundair onderwijs is evenwichtiger met ongeveer 40% mannen en 60% vrouwen. Deze verhoudingen zijn zo goed als stabiel gebleven de afgelopen jaren.

Hoewel de instroom in de lerarenopleiding relatief heterogeen is, dit minder het geval is voor de uitstroom. De meerderheid van de afgestudeerden kleuteronderwijs heeft een diploma TSO, bij de afgestudeerden lager en secundair onderwijs heeft de meerderheid een diploma ASO.

De afdeling houdt tenslotte ook het aantal inschrijvingen bij in het hoger onderwijs in Vlaanderen. Bij de start van het academiejaar wordt al een eerste keer gerapporteerd over het aantal inschrijvingen. Dit is slechts een beperkte rapportering en geeft de stand van zaken weer op 31 oktober van het academiejaar. Op 31 oktober 2009 waren 196.226 actieve inschrijvingen met diplomacontract geregistreerd in de opleidingen professionele bachelor, academische bachelor, master, master na professionele bachelor, basisopleidingen van twee cycli en schakelprogramma.

Het aantal inschrijvingen geregistreerd op 31 oktober 2009 ligt 4% hoger ten opzichte van dezelfde datum vorig academiejaar. Schakelprogramma's kennen net zoals vorig jaar een forse stijging. Alsmar meer professionele bachelors willen dus een masterdiploma behalen. Academisch en professioneel gerichte opleidingen kennen beiden een stijging van 4%. De meerderheid van de studenten in het hoger onderwijs volgt een academisch gerichte opleiding. Universiteiten tellen ook dit academiejaar weer 7% meer inschrijvingen dan vorig academiejaar. Voor hogescholen is de stijging kleiner, namelijk 3%. De instelling met de meeste inschrijvingen blijft Katholieke Universiteit Leuven, gevolgd door Universiteit Gent en daarna Hogeschool Gent. Procentueel hebben de transnationale Universiteit Limburg en de Arteveldehogeschool de meeste inschrijvingen ten opzichte van vorig academiejaar. Opmerkelijk is ook de stijging aan de West-Vlaamse hogescholen en aan de Universiteit Antwerpen. Bij een aantal instellingen waren de registraties nog niet volledig.

46.957 inschrijvingen waren afkomstig van generatiestudenten. Net als in de voorbije academiejaren zet de stijging van generatiestudenten zich door. Dit academiejaar zijn er ruim 1.000 inschrijvingen van generatiestudenten meer. Opmerkelijk is de daling van de inschrijvingen van generatiestudenten voor een academisch gerichte bachelor aan een hogeschool. Zoals eerder vermeld zijn de registraties van een aantal instellingen nog niet volledig. Voor definitieve conclusies is het te vroeg.

Net zoals vorige academiejaren is Handelswetenschappen en bedrijfskunde het grootste studiegebied bij de generatiestudenten in de professioneel gerichte bachelor, gevolgd door Onderwijs en Gezondheidszorg. Net zoals vorig academiejaar blijven Rechten, notariaat en criminologische wetenschappen, Economische en toegepaste economische wetenschappen en Industriële wetenschappen en technologie de drie populairste studiegebieden bij de generatiestudenten. Vervolgens tellen Psychologie en pedagogische wetenschappen, Wetenschappen, Politieke en

sociale wetenschappen en Toegepaste wetenschappen de meeste inschrijvingen (allen boven de 1000) bij de generatiestudenten in een academisch gerichte bachelor. Opmerkelijke stijgers zijn de studiegebieden Bewegings- en Revalidatiewetenschappen en Geneeskunde. Dit laatste kan verklaard worden door het hoger slaagpercentage voor het toelatingsexamen dit jaar. Ook de Wetenschappen doen het dit jaar opnieuw goed.

4.2.2 Evolutie van de Databank Hoger Onderwijs (DHO)

Eén van de eerste acties begin 2009 was de productieve conversie van alle oude DTO-gegevens naar DHO. Hierdoor zijn deze gegevens ook raadpleegbaar voor de instellingen. De raadpleegbaarheid voor generatiestudenten werd versoepeld om de heroriëntering vlotter te laten verlopen.

Begin 2009 is toepassingsgolf 2 van de Databank Hoger Onderwijs in productie gegaan. Daarmee kunnen de resultaten per opleidingsonderdeel, voor onderdelen in uitwisseling en diploma's worden geregistreerd. Omdat dit kan leiden tot pieken in het aantal transacties, werden in september de nodige maatregelen genomen om de impact op de andere toepassingen van Onderwijs en Vorming te beperken. In het najaar 2009 werd gestart met de eerste validatieprocedure voor de gegevens van het academiejaar 2008-2009. Dit leidde tot een intense communicatie met de instellingen.

In de loop van het jaar werden heel wat gegevens in DHO gemonitord. Dit heeft mee geleid tot een gedragscode DHO, die in het najaar gepubliceerd werd. De inbreng van de instellingen werd mee opgenomen in de gedragscode DHO. Ook de eerste handleidingen voor de omgang met DHO werden gepubliceerd. Deze handleidingen hebben de bedoeling de instellingen te verduidelijken hoe de registraties en de input in DHO verlopen.

In het voorjaar 2009 zijn een aantal issues besproken binnen de gemandateerde stuurgroep DHO die moeten worden geoptimaliseerd. Naar aanleiding hiervan zijn een aantal wijzigingsverzoeken gedefinieerd en opgestart die in de loop van 2009 en 2010 worden uitgevoerd. Dit gaat onder meer over het versoepelen van de raadpleegwebservice, en van het wijzigen van een inschrijving nadat de student uitgeschreven is, resultaten of een diploma heeft behaald. Een aantal andere wijzigingen wordt opgenomen in de tweejaarlijkse release (zomer en winter) van DHO.

Ook de implementatie van het HBO-decreet is op gang getrokken. De nodige analyses werden uitgewerkt in samenwerking met de afdeling ICT. De uitvoering hiervan is voorzien in 2010.

De analyse van de financieringsmotor, en van de ETL-laag tussen DHO en motor werd uitgewerkt. Gegevensbeheer is in eerste instantie betrokken bij het ETL-luik.

In 2009 werkt de afdeling Hoger Onderwijs mee aan de voorbereiding van het Datawarehouse Hoger Onderwijs. De twee eerste fases voorzien in het opvolgen van het registratiegedrag in DHO, en het rapporteren over één academiejaar.

Een belangrijk en veelgebruikt instrument in de communicatie tussen instellingen en de afdeling Hoger Onderwijs voor DHO is de postbus dho@vlaanderen.be. In 2009 kwamen liefst 3.568 vragen of meldingen binnen. In twee derde van de gevallen diende een actie ondernomen of een antwoord verstrekt.

5 Financiering

De cel financiering heeft als hoofdtaak de correcte en tijdige berekening en betalingen van de financiële middelen van de hogescholen en de universiteiten. Ook de financiering van onder meer de Hogere Instituten voor Schone Kunsten en de universitaire instituten wordt door de subcel verzorgd.

De financiering van de hogescholen in de Vlaamse Gemeenschap bestaat uit een aantal verschillende componenten. De belangrijkste component is ontegensprekelijk het geld uit de werkingsmiddelen. De financiering van de universiteiten bestaat, net zoals bij de hogescholen uit werkingsuitkeringen die per universiteit bepaald worden. 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.)

5.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- automatiseren van het financieringssysteem via de financieringsmotor

B. Producten

- brieven van de administratie
- optimaal financieringssysteem

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken en overleg plegen

B. Producten

- brieven van de administratie
- infosessies
- deelname aan werkgroepen, vergaderingen, ... met klanten

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- berekening van de raming van de werkingsuitkeringen van het volgend en huidige begrotingsjaar
- betaling van de werkingsuitkeringen van het huidig begrotingsjaar
- Berekenen en betalen van de Bijzondere Onderzoeksfondsen (BOF)
- mededeling van de raming van de werkingsuitkeringen versturen
- mededeling van de eindafrekening van de enveloppe van het huidig begrotingsjaar (december)
- opvolgen celkredieten en "fase 4"
- uitbetalen SOVO's
- uitbetalen instituten kunst en universitaire instituten
- uitbetalen Hogere Zeevaartschool
- uitbetalen studentenkoepelverenigingen
- uitbetalen UZ Gent
- opmaken begroting
- vastleggingen en ordonnanceren in het financieel systeem

B. Producten

- documenten met betrekking tot de werkingsuitkeringen
- uitbetalingen
- dotatiebesluiten
- documenten ter ondersteuning van de cel regelgeving

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures,...)

B. Producten

- telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- brieven van de administratie

- correspondentie
- documenten ter uitvoering van de regelgeving

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording
- interne verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan rapport hoger onderwijs
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (Balanced Scorecard, vergaderingen, ...)

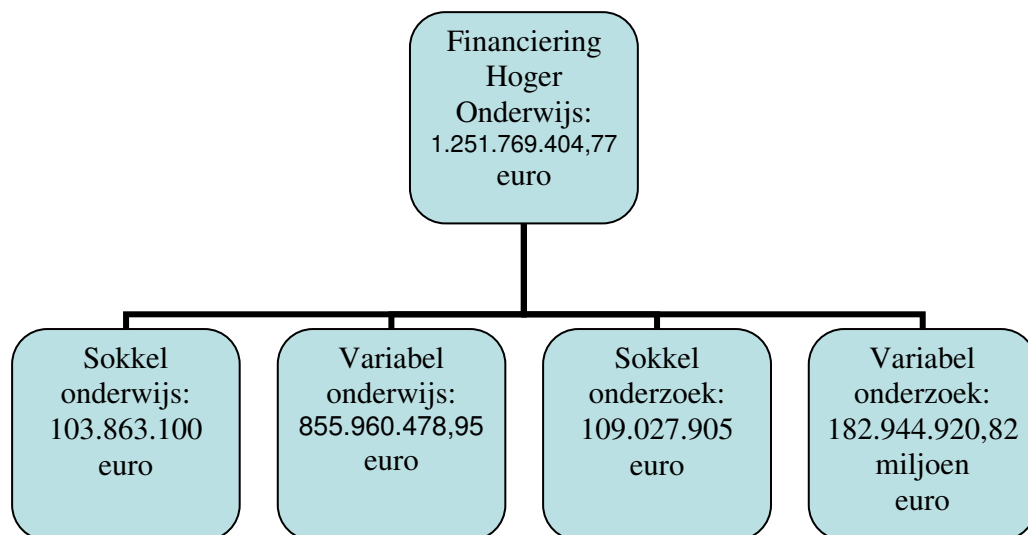
5.2 Outcome

De financiering van de Vlaamse hogeronderwijsinstellingen

A. De huidige werkingmiddelen

De financiering van het volledige hoger onderwijs, zowel universiteiten als hogescholen, onderging in 2008 zeer grote veranderingen. Op 14 maart 2008 verleende de Vlaamse Regering namelijk de goedkeuring aan een totaal nieuw decreet betreffende de financiering van de werking van de hogescholen en universiteiten in Vlaanderen.

Het nieuwe mechanisme bestaat uit 4 componenten: een relatief stabiele onderwijssoffel, een variabel onderwijsdeel, een onderzoeksoffel en een variabel onderzoekdeel. Algemeen is het nieuwe systeem sterk output gericht en studentafhankelijk. Voor 2009 werden volgende middelen uitgekeerd aan de betrokken hogescholen en universiteiten:



De onderwijssoffel wordt verdeeld op basis van opgenomen studiepunten (= het totale volume aan inschrijvingen in een instelling).

Het variabel onderwijsdeel kent 3 afgesloten budgetten: 1 voor de professionele bachelors (€ 371.316.037,30), 1 voor de academische bachelors en masters aan de hogescholen (€ 159.062.642,60) die momenteel in een academiseringstraject zitten en 1 voor de academische bachelors en masters aan de universiteiten (€ 325.581.799,05).

Deze middelen worden verdeeld op een mix van input- en outputindicatoren. De studiepunten waarvoor een student die nog geen 60 studiepunten verworven heeft, worden geteld om de input te berekenen. Vanaf de 61^{ste} verworven credit telt men in de output financiering. Daarboven komt nog een bonus voor het aantal afgeleverde einddiploma's en wordt ook rekening gehouden met succesvol afgelegde creditcontracten.

In het nieuwe systeem zijn er bonussen voor beursstudenten en werkstudenten. Master na master opleidingen worden in het nieuwe financieringsdecreet niet gesubsidieerd. Bachelor na Bachelors tellen enkel mee in de output en diploma financiering en worden daarin gerekend aan 1/2^{de}.

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

Tot en met begrotingsjaar 2013 garandeert het decreet dat een instelling minimaal dezelfde middelen zal ontvangen als in begrotingsjaar 2007. Vanaf 2014 ontvangen die instellingen die in het nieuwe model minder middelen ontvangen een historische sokkel die gedeeltelijk afgebouwd zal worden als de instelling meer middelen genereert in het generieke systeem.

Enveloppe hoger onderwijs 2008-2009

	Definitieve cijfer 2008	Definitieve cijfers 2009
Theoretische werkingsuitkeringen	1.227.779.589	1.252.498.642
effectieve werkingsuitkeringen	1.240.204.863	1.258.801.905
extra-werkingsuitkeringen	14.132,57	14.401,09
kinderbijslagen	12.985.317,10	13.890.822,68
bevallingsverloven	548.345,66	784.548,16
specifieke lerarenopleidingen	6.069.837,97	6.185.164,88
academisering	14.109.289,90	14.377.366,41
voortgezette lerarenopleiding	323.023,78	107.027,89
extra vakantiegeld	2.759.864,92	5.707.302,35
schoolpremie	279.000	350.754,39

Naast het hierboven beschreven systeem zijn er sinds begrotingsjaar 2008 ook toelages voor de associaties: € 100.000 per associatie.

In het nieuwe financieringsdecreet wordt ook een extra inspanning voor de creatieve studiegebieden geleverd. Met name gaat het om: Studiegebieden Audiovisuele en beeldende kunst, Muziek en podiumkunsten aan de hogescholen. In het variabel onderwijsdeel is voor hen 60.379.868,14 euro gereserveerd.

Een aanmoedigingsfonds van € 6.000.000 voor 2009 werd verdeeld onder de instellingen, gekoppeld aan resultaatsverbintenissen die in een beheersovereenkomst vastgelegd werden.

Voor de versteviging van de onderzoeksgebondenheid van de academische opleidingen aan de hogescholen komen er, naast de bestaande academiseringsmiddelen, bijkomende middelen, namelijk € 8 miljoen vanaf 2009.

Om tot een efficiënter hoger onderwijs te komen, werd voor het begrotingsjaar 2009 ook 5 miljoen euro voorzien voor de rationalisatie van het opleidingsaanbod.

B. Het leerkrediet

Samen met het nieuwe financieringssysteem ging ook het leerkredietssysteem van start. Het voordeel van het leerkrediet is dat de studievoortgang van studenten wordt bewaakt en in volume wordt beperkt. Het systeem gaat 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 gebracht worden van het krediet. Als een student credits verwerft, worden

deze bij het saldo opgeteld. (Waarbij de eerste 60 verworven studiepunten verdubbeld zullen worden.) Op deze manier ontstaat er voor elke student een individuele leerrekening.

Voor financiering heeft dit ook een erg belangrijke consequentie, want instellingen krijgen enkel een toelage uit de werkingsmiddelen voor studenten die een positief leerkrediet hebben.

5.2.1 De BOF-middelen

Op 12 december 2008 besloot de Vlaamse Regering om het Bijzonder Onderzoeksfonds (BOF) te hervormen. Dit besluit ging met terugwerkende kracht van start op 1 januari 2008. Het BOF heeft als doel het wetenschappelijk onderzoek in de Vlaamse universiteiten verder financieel te ondersteunen. Meer bepaald moet het geld binnen de universiteiten worden gebruikt om de lonen van onderzoekers te betalen. De BOF middelen voor 2009 bedroegen in totaal 106.581.000 euro.

De grote lijnen van het nieuwe BOF kunnen als volgt worden samengevat: de universiteiten krijgen BOF middelen toegewezen aan de hand van de som van twee parameters: A en B.

Component A houdt rekening met vier zaken: 1. de afgeleverde bachelor en masterdiploma's, 2. het aantal afgewerkte doctoraten. 3. de ontvangen werkingsuitkeringen en de grootte van het wetenschappelijk personeelsbestand. 4. een bestanddeel dat rekening houdt met de mobiliteit van de onderzoekers en die vrouwelijke onderzoekers extra beloont.

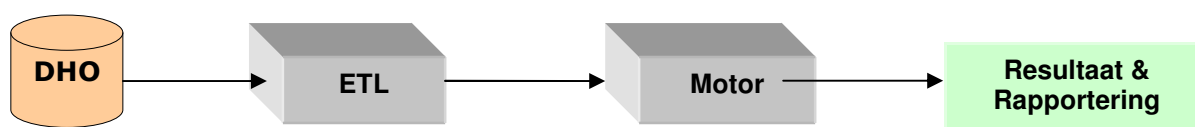
Component B heeft als doel de productiviteit en de zichtbaarheid van het wetenschappelijk onderzoek te belonen. B wordt berekend aan de hand van respectievelijk twee pijlers: 1. het aantal publicaties en 2. het aantal citaties.

5.2.2 De financieringsmotor

Een groot project waar in 2009 en 2010 wordt aan gewerkt is de financieringsmotor. Dit project kan worden omschreven als software die ons in staat moet stellen de werkingsmiddelen van de universiteiten en hogescholen te berekenen. Voor de berekeningen van begrotingsjaar 2011 moet deze motor operationeel zijn.

De bouw van deze financieringsmotor is van groot belang omwille van twee redenen. Ten eerste moet worden vastgesteld dat binnen de werkingsmiddelen 1,3 miljard euro wordt verdeeld onder de instellingen. Een kleine manuele fout kan dus enorme financiële gevolgen hebben. De automatisatie moet hier een mouw aan passen. Daarnaast is de bouw van de motor en van DHO nodig om elke student individueel te volgen. Enkel zo kan de juiste stand van ieders leerkrediet worden nagegaan en een correcte financiering tot stand komen.

We kunnen de financieringsmotor ook bekijken binnen de overige automatiseringsprocessen die binnen Hoger Onderwijs plaatsvinden.



Het proces begint met de Databank Hoger Onderwijs. In deze databank worden alle mogelijke data betreffende inschrijvingen in het Hoger Onderwijs geregistreerd.

Voor de berekening van de werkingsmiddelen is de hoeveelheid gegevens in DHO echter veel te uitgebreid.

ETL (Extraction, Transformation and Load) lost dit op door in DHO de data te selecteren die nodig zijn voor de financiering. In deze fase zijn deze gegevens nog ruw en zijn er nog geen berekeningen gebeurd. Eenmaal dit is afgelopen worden de uitgekozen data door ETL in de motor 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 stuk door een Java-applicatie en voor een deel door een Excel werkblad. Het uiteindelijke resultaat is dat we per instelling weten hoeveel men krijgt uit de werkingsuitkering. Dit resultaat wordt in de laatste stap naar de instellingen gecommuniceerd via een Excel sheet.

6 Personeel

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.

6.1 Dienstverleningspakket

De cel personeel heeft twee grote dienstverleningspakketten:

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

6.1.1 Betalen personeelsleden hogescholen

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. De afdeling opteert voor deze aanpak 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 (telefonisch, via e-mail, via gewone post).

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- planning van de werkzaamheden opstellen
- opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek
- optimalisering van de procedures
- betalingssysteem van het hogescholenpersoneel evalueren

- V-EPD bestuderen, ontwikkelen en implementeren

B. Producten

- brieven van het agentschap
- informatieve en discussienota's voor intern en extern gebruik
- EPD
- vernieuwd systeem gegevensbeheer personeel, geënt op EPD

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken en overleg plegen

B. Producten

- brieven van het agentschap
- mededelingen van de cel personeel
- infosessies
- bezoeken aan/van klanten
- deelname aan werkgroepen/vergaderingen ... van en met klanten

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- het beheren van het elektronisch personeelsdossier (EPD);
- het opvolgen van de vertaling van het EPD door de automatische filter of 'brug' naar het weddensysteem;
- het coderen van sommige betaalopdrachten in het weddensysteem;
- het berekenen van sommige bedragen die niet automatisch door het weddensysteem worden gegenereerd;
- het verrichten van allerlei diensten in het kader van de betalingen: berekening wachtgelden, pensioendossiers
- het ramen en berekenen van gegevens: voorafnames enveloppe, kinefonds, ...
- opvragen gegevens aan de instellingen
- beheren van de dossiers van de personeelsleden van de hogescholen
- opstellen van pensioendossiers van de personeelsleden van de hogescholen³

B. Producten

- correcte en tijdige coderingen
- correcte en tijdige betalingen
- afgewerkte pensioendossiers

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- het mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures, ...)
- kwaliteitscontrole betalingen
- het beantwoorden van vragen over de betalingen van het hogescholenpersoneel, het interpreteren van de betaalregels van het hogescholenpersoneel
- het oplossen van rechtspositionele vraagstukken zowel voor universiteiten als hogescholen: deze taken kunnen de raadpleging van relevante gegevensbronnen vergen, maar ook bevragingen van het hogescholen- en universiteitenveld.
- het beantwoorden van opmerkingen van het Rekenhof (zowel onderzoeksverslag, fundamentele opmerkingen als vragen om uitleg): deze worden beantwoord aan de hand van

³ De pensioendossiers van de personeelsleden van de universiteiten worden rechtstreeks door de instellingen verstuurd naar de PDOS.

de antwoorden van de betrokken instellingen. De instellingen kunnen de eventuele tekortkomingen rechtzetten zonder een reglementaire ingreep. Andere opmerkingen vereisen een reglementair initiatief dat door onze entiteit gesignaleerd wordt aan de beleidsvoorbereidende cel. Deze cel zorgt voor de verdere afhandeling en informeert op actieve wijze onze entiteit.

B. Producten

- telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- brieven van het agentschap
- klachtrecht
- correspondentie
- documenten ter uitvoering van de regelgeving
- steekproeven ter controle van de betalingen
- terugvorderingen

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording: BSC
- externe verantwoording op basis van BSC
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het activiteitenverslag van het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen, staf, ...)

6.1.2 Nazicht dossiers

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, ...

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- opstarten van registratiesysteem voor nazicht dossiers
- implementatie van V-EPD: het papieren dossier wordt vervangen door het elektronisch dossier, in een eerste fase worden alle nieuwe in- en uitgaande documenten gescand, in een volgende fase worden de bestaande papieren dossiers gedigitaliseerd

B. Producten

- brieven van het agentschap
- informatieve en discussienota's voor intern en extern gebruik

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- informatie verstrekken en overleg plegen

B. Producten

- mededelingen van de cel personeel

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- opvragen gegevens aan hogescholen
- nazicht van de dossiers door elke medewerker voor zijn/haar sector
- verrichten van allerlei diensten in het kader van goed beheer personeelsdossiers (vb. opvragen/actualiseren ziekteverlof)

B. Producten

- dienstbrieven
- gegevens die niet automatisch door het systeem gegenereerd worden, ramingen
- personeelsgegevens leveren
- documenten ter uitvoering van de regelgeving
- deelname aan werkgroepen/vergaderingen voor de bespreking van moeilijke dossiers
- personeelsdossiers (vb. geactualiseerde dossiers op vlak van loopbaanfiche en ziekteverlof,
- TBS dossiers, pensioendossiers, ...)

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- kwaliteitscontrole nazicht
- mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten
- opvolgen van registratiesysteem

B. Producten

- steekproeven van de dossiers
- correspondentie
- klachtrecht
- telefonische en directe mondelinge contacten

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording: BSC
- externe verantwoording op basis van BSC

B. Producten

- interne mondelinge en schriftelijke rapportering

6.2 Outcome

Onderstaande personeelsgegevens hebben enkel betrekking op de statutaire personeelsleden van de hogescholen, betaald ten laste van de werkingsuitkeringen.

Naast deze personeelsleden kan het hogeschoolbestuur ook contractueel buiten de personeelsformatie voltijdse en deeltijdse gastprofessoren en contractueel personeel tewerkstellen. Het contractueel personeel wordt door de hogescholen betaald ten laste van de eigen middelen. Aangezien deze personeelsleden niet betaald worden door de cel personeel zijn hiervan geen cijfers beschikbaar.

Personeelsgegevens van de universiteiten kan men terugvinden op http://www.vlir.be/content1.aspx?url=p_218.htm

6.2.1 Personeelsaantallen⁴

Het totaal aantal personeelsleden voor het geheel van de Vlaamse hogescholen telde in maart 2009 9.587,79 voltijdse eenheden (VTE). Dit zijn alle personeelsleden die op enveloppe betaald worden (hoofdstructuur 411) en de centraal betaalde personeelsleden (Centraal Fonds en MVD of meester-vak- en dienstpersoneel).

In oktober 2009 was dit 9.718,18 VTE. Er is dus duidelijk een stijgende trend waar te nemen, in vergelijking met het voorgaande jaar. De stijging is uitsluitend terug te vinden bij personeelsleden die betaald worden via de enveloppe van de hogescholen. Het aantal centraal betaalde personeelsleden neemt elk jaar af.

Deze cijfers tonen ook aan dat bijna 60% van het personeel betaald via de enveloppe benoemd is.⁵

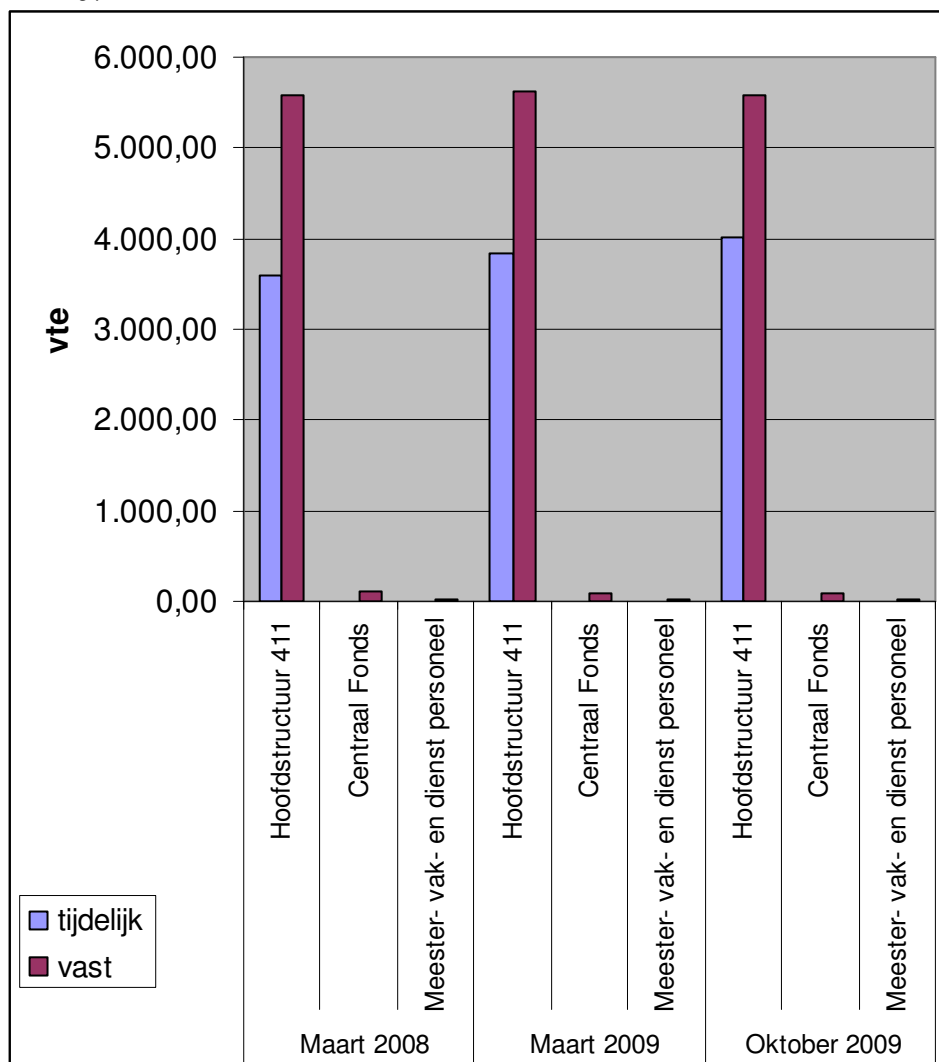
Aantal personeelsleden: benoemden en tijdelijken (uitgedrukt in vte)

		Tijdelijk personeel	Benoemd personeel	Totaal
Maart 2008	Hoofdstructuur 411	3.600,10	5.584,36	9.184,46
	Centraal Fonds	6,68	112,1	118,78
	Meester- vak- en dienst personeel	1,03	27,98	29,01
				9.332,25
Maart 2009	Hoofdstructuur 411	3.835,04	5.628,61	9.463,65
	Centraal Fonds	3	94,94	97,94
	Meester- vak- en dienst personeel	1,03	25,17	26,20
				9.587,79
Oktober 2009	Hoofdstructuur 411	4.014,79	5.591,24	9.606,03
	Centraal Fonds	3,1	85,73	88,83
	Meester- vak- en dienst personeel	1,55	21,77	23,32
				9.718,18

⁴ Bron: schaduwdatabank Informix: gegevens van de maand maart 2008 en 2009 en oktober 2009

⁵ Dit cijfer mag niet verward worden met het benoemingspercentage dat decretaal bepaald is.

Verdeling personeelsleden naar administratieve toestand



Het personeel betaald via de enveloppe kan opgedeeld worden in drie personeelscategorieën. De grootste groep wordt gevormd door het onderwijzend personeel (OP), de tweede groep door het administratief en technisch personeel (ATP) en de derde groep bestaat uit het opvoedend hulppersoneel (OHP). De evolutie van het aantal personeelsleden van de verschillende groepen vertoont een uiteenlopende ontwikkeling.

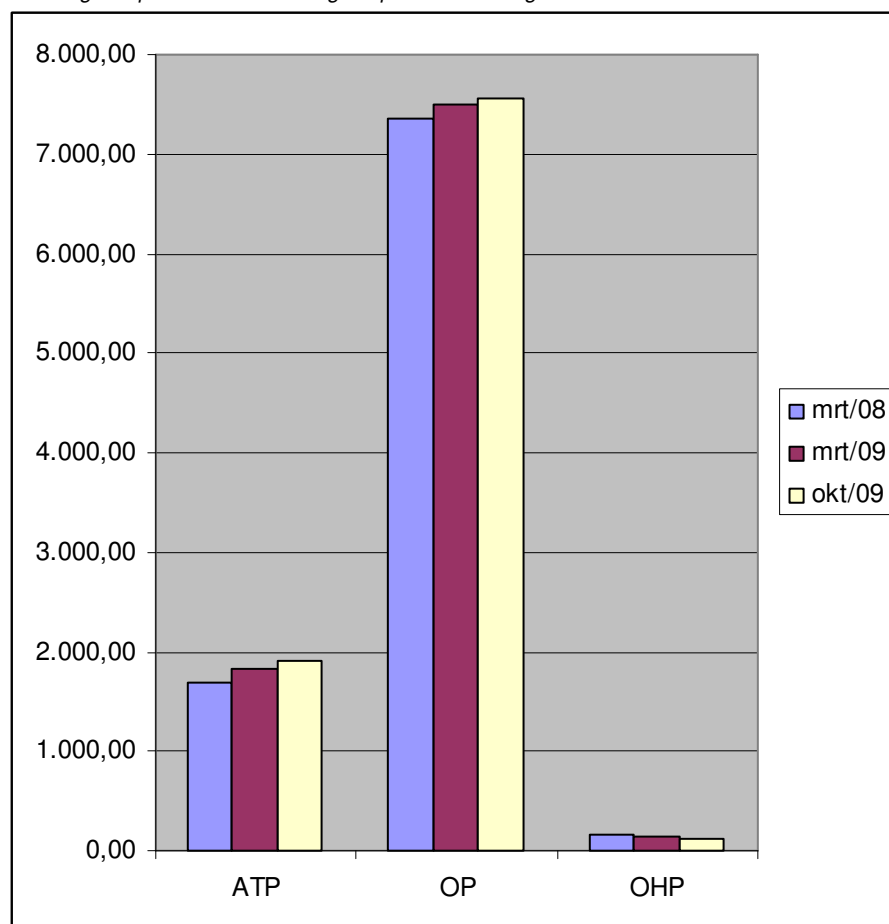
Het personeel betaald via de enveloppe is in maart 2009 met 3,03% gestegen ten opzichte van maart 2008. In oktober 2009 is dit nogmaals gestegen met 1,5% ten opzichte van maart 2009. De stijging is het grootst in de personeelscategorie ATP (4,8%). Voor OP is er een stijging van 0,86%. Voor de uitdovende categorie van het opvoedend hulppersoneel (= ten persoonlijke titel) blijft de daling doorzetten.

Ongeveer 80% van het personeel behoort tot de categorie van het onderwijzend personeel. Hier is een lichte daling merkbaar, terwijl bij het ATP een duidelijk stijgende trend merkbaar is.

Aantal personeelsleden per personeelscategorie (uitgedrukt in vte) betaald via enveloppe

	ATP		OP		OHP		Totaal
Maart 2008	1.679,82	18,29%	7.352,82	80,06%	151,82	1,65%	9.184,46
Maart 2009	1.830,71	19,34%	7.495,51	79,20%	137,43	1,45%	9.463,65
Oktober 2009	1.919,45	19,98%	7.560,63	78,71%	125,95	1,31%	9.606,03

Verdeling van personeelsleden volgens personeelscategorie



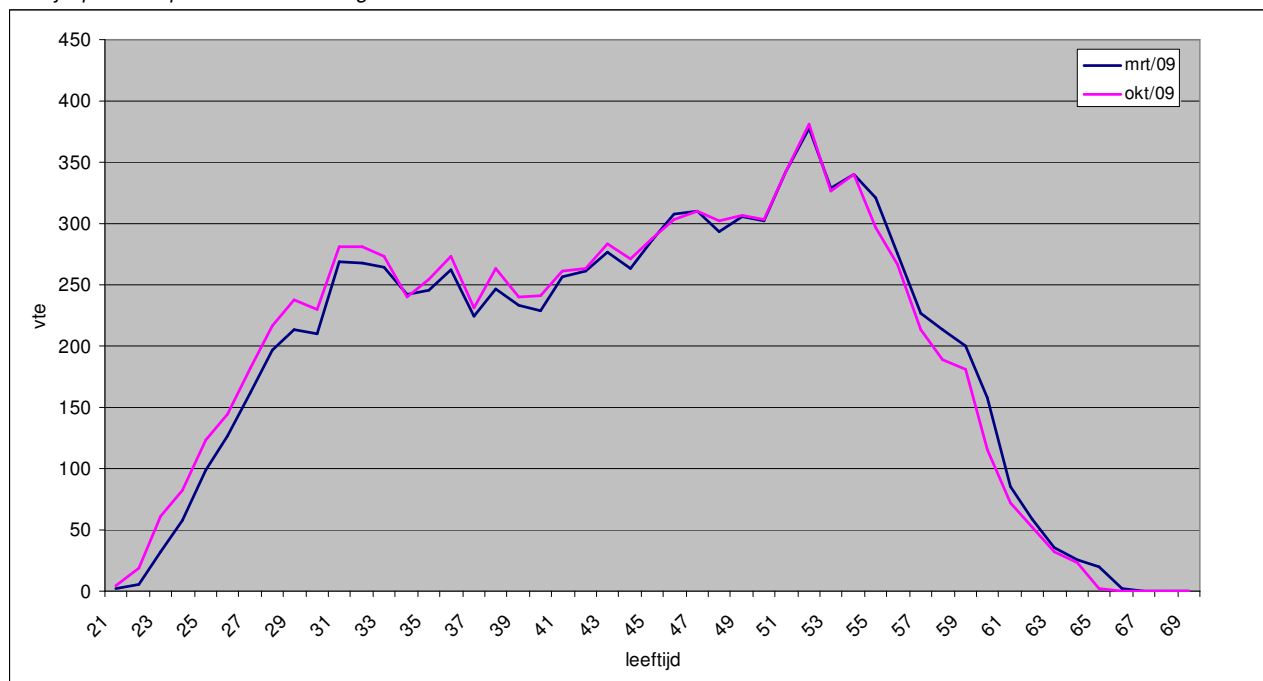
Volgens de onderstaande leeftijds piramide bevindt er zich rond de leeftijd van 52 à 53 jaar een piek in het aantal personeelsleden. Vanaf de leeftijd van 55 jaar is er een duidelijke daling in het aantal personeelsleden wat gemakkelijk kan verklaard worden door de uitstapmogelijkheid die er is na deze leeftijd.

Op deze grafiek kan men ook een plateau zien voor de leeftijdscategorie 30-40 jaar. Vanaf 40 jaar is er opnieuw een lichte stijging tot de piek van 52 jaar.

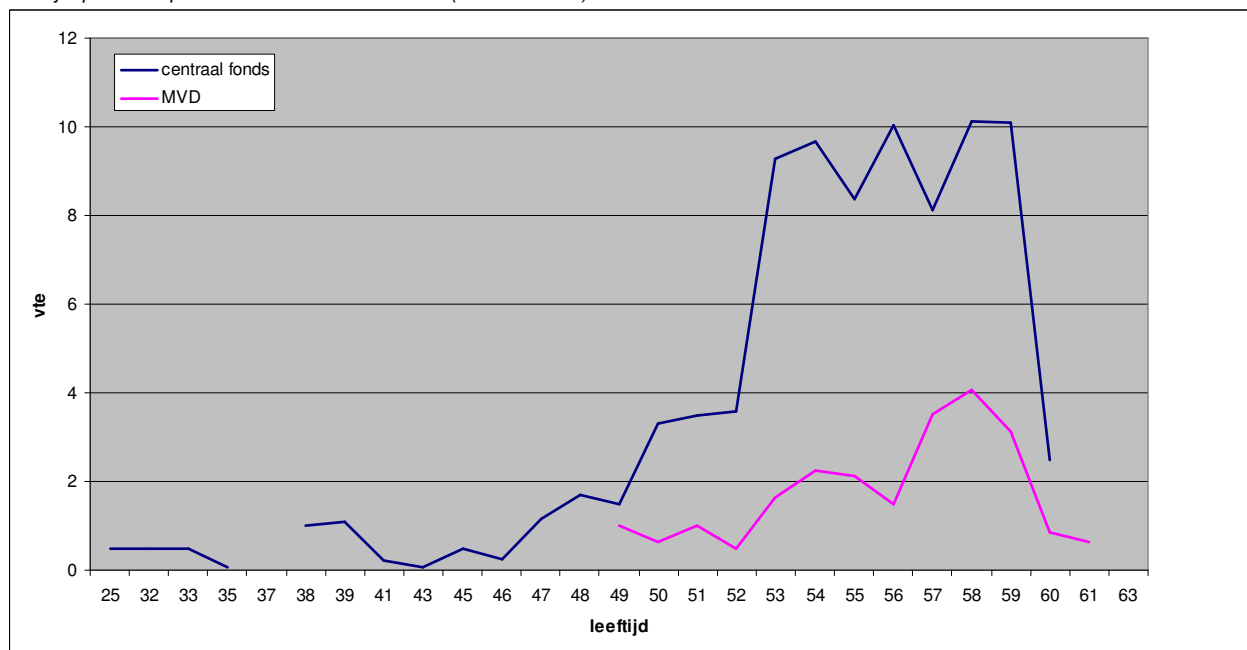
Men kan concluderen dat binnen 6 jaar wanneer de huidige 52-jarigen de kans hebben om uit te stappen we een meer gespreide leeftijdscurve zullen krijgen. Weliswaar met de meeste personeelsleden in de hogere leeftijdscategorieën, maar met minder hoge pieken.

Ter info is ook nog eens de leeftijds piramide van de centraal betaalde personeelsleden weergegeven.

Leeftijdspiramide personeelsleden hogescholen



Leeftijdspiramide personeelsleden CF en MVD (oktober 2009)



6.2.2 TBS voorafgaand aan het rustpensioen en pensioendossiers

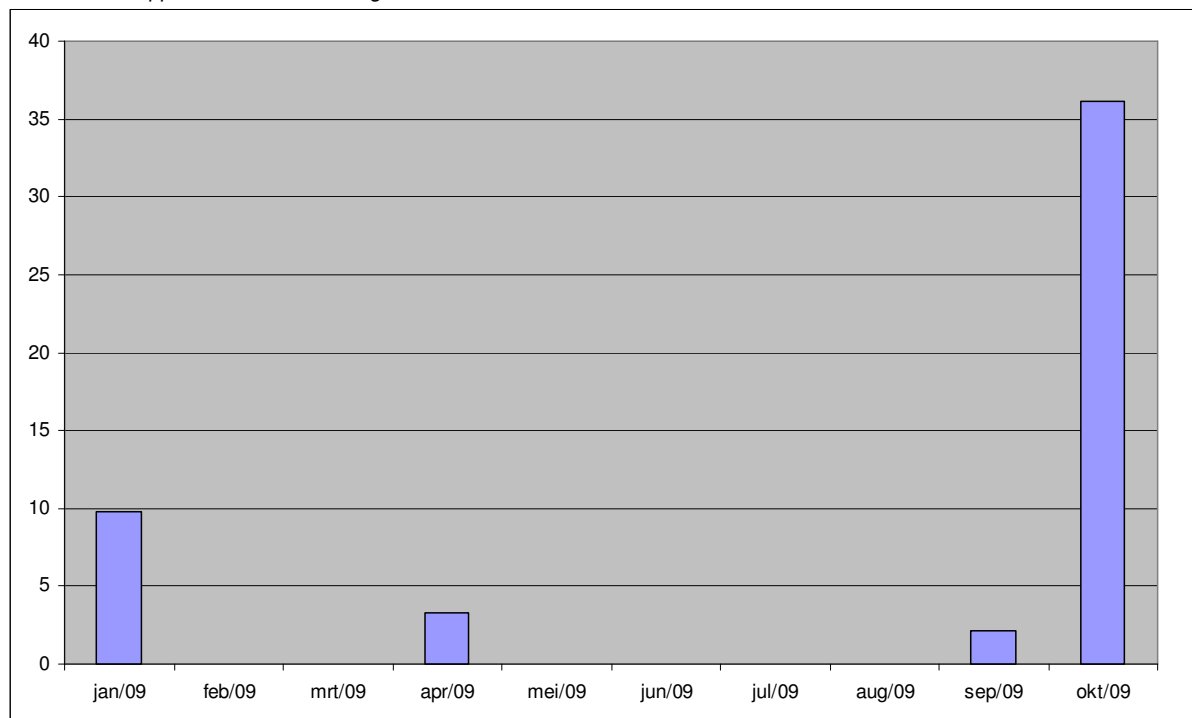
- **A. TBS voorafgaand aan het rustpensioen**

Er bestaan verschillende stelsels van TBS voorafgaand aan het rustpensioen:

- Uitzonderingsstelsel (bonusstelsel): voor personeelsleden geboren na 30/9/1947 en vóór 1/10/1952. Deze personeelsleden kunnen eventueel na hun bonus overstappen naar de voltijdse TBS 58+
- Deeltijdse TBS 55+: deeltijdse uitstap vanaf 55 jaar. Dit stelsel kan genomen worden sedert 1/10/2007, de laatste instap in dit stelsel is op 1/3/2010
- Voltijdse TBS 58+: volledige uitstap vanaf 58 jaar

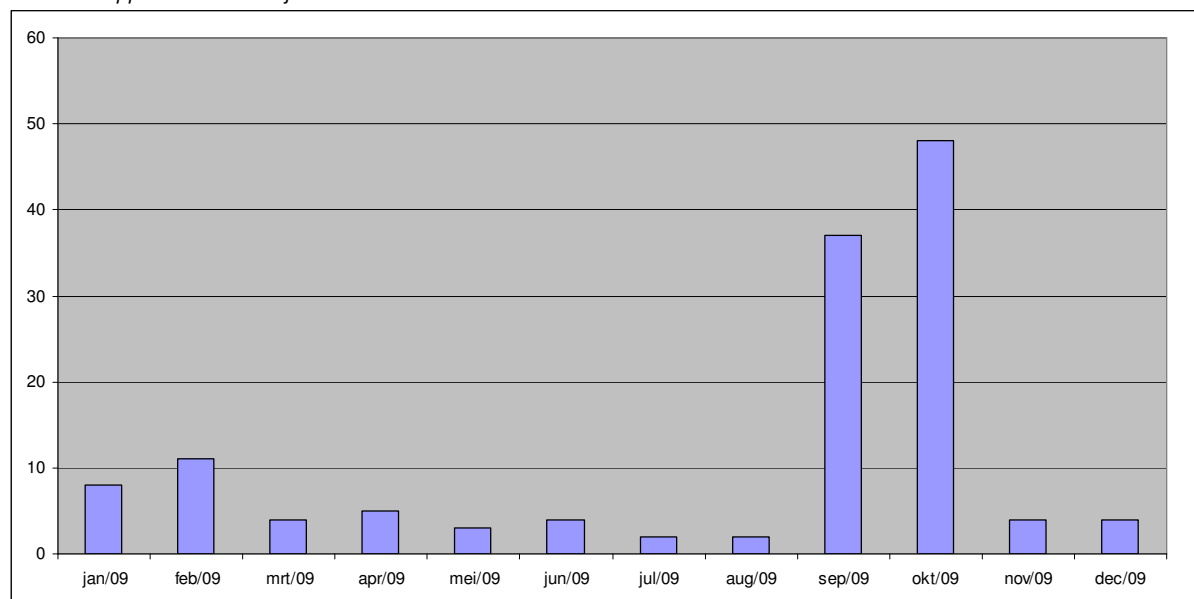
De onderstaande figuur geeft een overzicht van het aantal instappers op de mogelijke instapdata: januari, april, september en oktober. De cijfers tonen aan dat meer personeelsleden er voor kiezen om uit te stappen bij de aanvang van een nieuw academiejaar.

Aantal vte instappers in het uitzonderingsstelsel en TBS 58+ in 2009



De onderstaande figuur geeft het aantal instappers aan in het deeltijds stelsel 55+. Deze instap is mogelijk op de eerste van elke maand.

Aantal instappers in het deeltijds stelsel 55+ in 2009



Evolutie van het aandeel TBSers:

Volgens de TBS-databank van de afdeling Hoger Onderwijs genoten op 1 januari 2009 580,5 vte van de uitstapregeling. Met andere woorden, 580,5 vte ontvingen in januari 2009 een wachtgeld naar aanleiding van de TBS-regeling. Het uitzonderingsstelsel telde 490,45 vte, het deeltijdse stelsel 90,05 vte. Op 1 januari 2010 genoten er in totaal 535,25 vte van de uitstapregeling, 385,85 in het uitzonderingsstelsel/TBS58+, 149,4 vte in het deeltijdse stelsel 55+. Er is een duidelijke verschuiving van uitzonderingsstelsel naar deeltijds stelsel waar te nemen, omwille van het steeds kleiner worden van de leeftijdscategorie van het uitzonderingsstelsel en de gunstige financiële regeling van het deeltijdse stelsel.

In totaal werden in januari 2010 9.626,83 vte betaald via de hogescholenenveloppe. Van dit aantal zijn er 5.708,52 vte benoemd en voldoen 1.582,68 vte aan de voorwaarden om uit te stappen⁶.

De onderstaande tabel geeft de verhouding weer van het aantal personeelsleden betaald via de enveloppe en het aantal personeelsleden dat een wachtgeld ontvangt.

Verhouding personeelsleden met wachtgeld en personeelsleden betaald via enveloppe

	# vte	T.o.v. # vte die wachtgeld ontvangen
Aantal vte met wachtgeld	535,25	-
Betaald via enveloppe	9.626,83	5,55%
Betaald via enveloppe en benoemd	5.708,52	9,37%
Betaald via enveloppe en voldoen aan voorwaarde om uit te stappen	1.582,68	33,82%

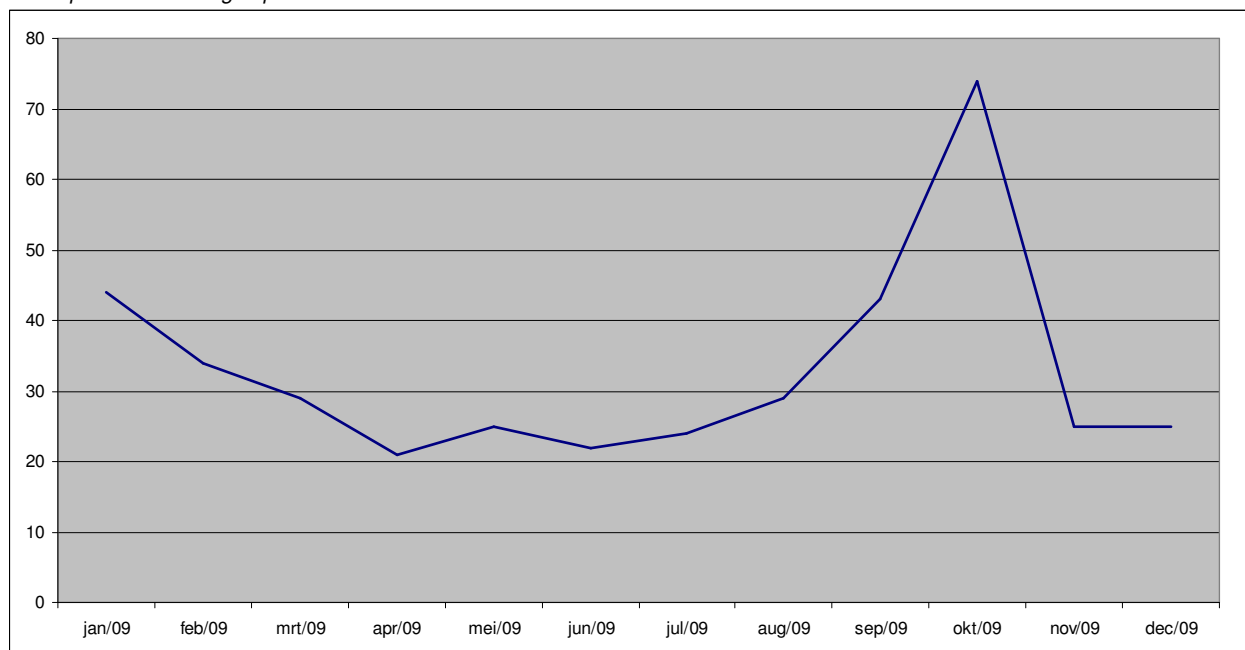
⁶ Benoemd zijn, 55 jaar of ouder en 20 jaar of meer anciënniteit

- **B. Pensioendossiers**

De cel personeel zorgt ook voor de afhandeling en het doorsturen naar de PDOS van het pensioendossier van de personeelsleden van de hogescholen. In 2009 werden in de databank 395 pensioenaanvragen geregistreerd. De onderstaande grafiek geeft de spreiding in deze periode weer.

Voor de pensioendossiers van de personeelsleden van de universiteiten gebeurt er op de afdeling geen verwerking. Deze dossiers worden door de instellingen rechtstreeks naar de PDOS gestuurd.

Aantal pensioenaanvragen per maand in 2009



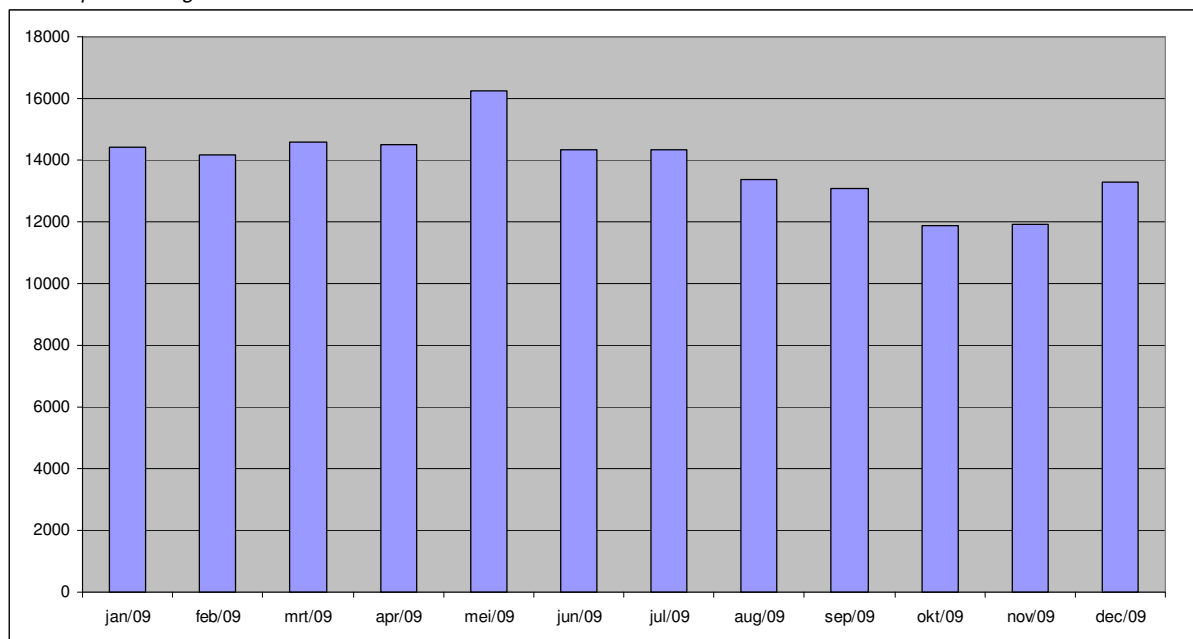
6.3 Elektronisch personeelsdossier

Het elektronisch personeelsdossier, hierna EPD genoemd, is voor de hogescholen ingevoerd in de loop van 2007. De 3 laatste hogescholen stapten in in september 2008. Concreet wil dit zeggen dat in 2009 voor alle statutaire personeelsleden in de hogescholen de betaling via het elektronisch personeelsdossier is verlopen.

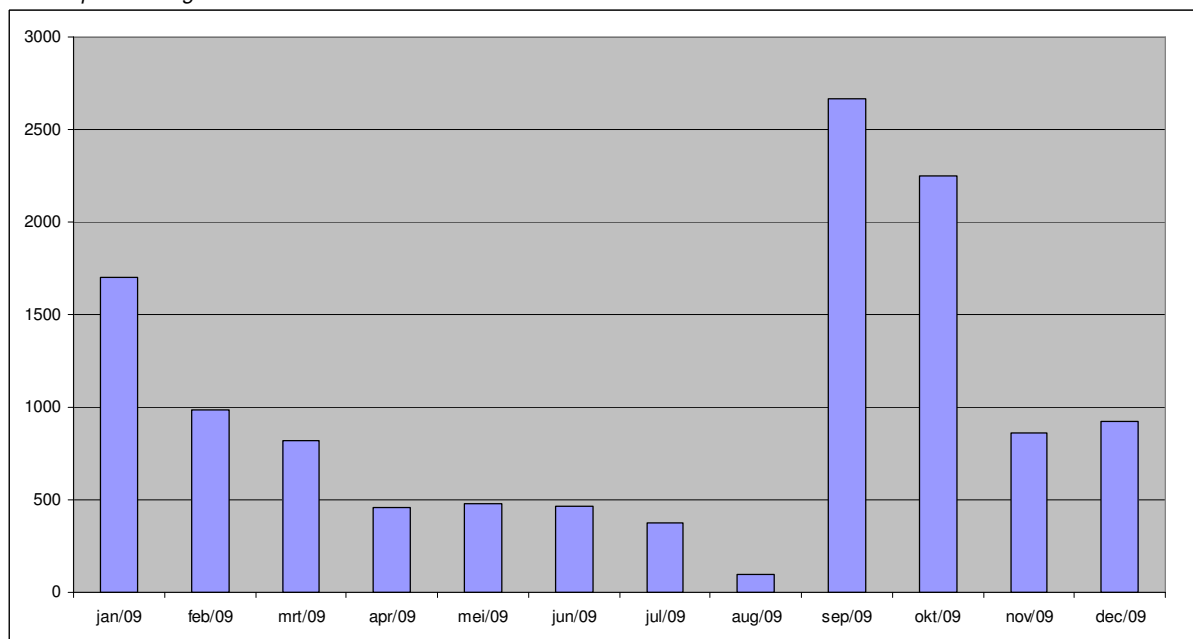
EPD houdt in dat de papierstroom in de vorm van de zogenaamde HOP-formulieren (d.z. de gegevensformulieren die door de hogescholen worden gebruikt om opdrachten, en dergelijke door te geven) wordt vervangen door een elektronische gegevensoverdracht via EDISON: de hogescholen kunnen de betalingsopdrachten van de personeelsleden via elektronische weg doorsturen waarna deze rechtstreeks in het elektronisch dossier van het personeelslid terecht komen. Vanaf de betaling van maart 2008 werd het merendeel van de betalingsopdrachten ook rechtstreeks aangeboden aan het weddensysteem (via de 'brug') zodat de manuele tussenkomst van de dossierbehandelaars van de cel personeel beperkter wordt. Vanaf dan is er dus voor het merendeel van de opdrachten die de hogescholen elektronisch zenden een automatische overdracht tussen EPD en weddensysteem. Voor de 3 hogescholen die in september 2008 in EPD zijn ingestapt gebeurde deze automatische betaling vanaf de betaling maart 2009. Dit ligt volledig in de lijn van de autonomie van de hogescholen.

De onderstaande figuren geven het aantal opdrachten weer die elektronisch zijn binnengekomen tijdens de periode januari 2009 tot december 2009. Ook hier situeert de piek zich in september en oktober zoals dat in het verleden ook het geval was bij de formulieren.

Aantal opdrachten gecreëerd minimum twee maanden voor de betreffende maand



Aantal opdrachten gecreëerd in de betreffende maand



We stellen vast dat er enkel nog papier gebruikt wordt voor de aanvragen TBS voorafgaand aan het rustpensioen en de pensioenaanvragen. Ook voor sommige betalingen die niet elektronisch gemeld kunnen worden (bv. ontslagvergoedingen, begrafenisvergoedingen,..) worden er nog papieren formulieren gebruikt. De papierstroom aan HOP-formulieren zoals we die in het verleden kenden, is in 2009 volledig weggevallen.

7 Controle H.O.

Het hogescholendecreet en het universiteitendecreet heeft commissarissen van de Vlaamse Regering belast met de controle ten aanzien van het beheer van de hogescholen en de universiteiten. De commissaris moet er over 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.

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

- 1. De controle op de wettelijkheid van alle beslissingen van het hogeschool- en universiteitsbestuur. Deze controle omvat onder meer:**
 - a) controle van de personeelsdossiers;
 - b) controle op de naleving van de regelgeving betreffende de overheidsopdrachten;
 - c) controle op de inschrijvingen voor de examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap;
 - d) controle op het naleven van de bij decreet bepaalde percentages inzake personeelsformatie en aantal benoemingen;

- 2. De controle op de juistheid van gegevens. Deze controle omvat onder meer:**
 - a) controle van het aantal financierbare studenten (nieuwe opleidingen en sociale sector);
 - b) controle van de afgeleverde tweede cyclus- en doctoraatsdiploma's (BOF-verdeelsleutel);
 - c) controle van de jaarlijkse naamlijst en de individuele afwijkingen inzake cumulatie;
 - d) controle van de cijfers in de begroting en in de jaarrekening van de universiteit en het universitair ziekenhuis met inbegrip van de geldstromen tussen universiteit en universitair ziekenhuis;

- 3. Controle op het financieel evenwicht van de hogescholen en universiteiten. Deze controle omvat onder meer:**
 - a) controle van de volledigheid en de juistheid van de financiële impact van de beslissingen van de hogeschool en de universiteit;
 - b) advisering bij de begroting en de personeelsformatie van de hogeschool en de universiteit;
 - c) advisering bij de meerjarenplannen in verband met de investeringen;
 - d) analyse van het jaarverslag van de hogeschool en de universiteit;
 - e) analyse van de jaarrekeningen van de hogeschool en de universiteit;

- 4. Toezicht op de naleving van de regelgeving van toepassing op de hogescholen en de universiteiten en op de tijdige uitvoering van de decretale en reglementaire voorschriften door het hogeschool- en universiteitsbestuur;**

- 5. Toezicht op de naleving van de regelgeving inzake participaties in spin offs, wetenschappelijke dienstverlening en deelname in en relaties met verenigingen zonder winstoogmerk of andere rechtspersonen;**

- 6. Toezicht op de uitvoering van de convenants en beheersovereenkomsten gesloten tussen de universiteit en de Vlaamse Regering c.q. andere overheden.**

Deel 3

Volwassenen- onderwijs

1. Missie van de afdeling

Partnerschap blijft het sleutelbegrip in de missie van de afdeling. We willen dan ook samen met de partners bijdragen tot maximale ontplooiingskansen van de cursist door het voorzien in een ondersteunende dienstverlening.

De dienstverlening van de afdeling Volwassenenonderwijs omvat nog steeds de financiering van de CVO's, de CBE's, de consortia en de Huizen van het Nederlands. Ook de bezoldiging van de personeelsleden van de CVO's en de CBE's blijft een belangrijke peiler in de dienstverlening. Haar taakstelling in de organisatie van het onderwijsaanbod van de centra heeft ze versterkt door de procedures voor de toekenning van de onderwijsbevoegdheid, de goedkeuring van de projecten gecombineerd onderwijs en het beheer van de opleidingsprofielen te verfijnen.

Het dienstverleningspakket van de afdeling werd daarenboven uitgebreid met de beleidsuitvoering rond de volwasseneneducatie die voortvloeit uit strategische samenwerking tussen Onderwijs en Vorming, Werk en Cultuur. Concreet werd de samenwerking rond de vormingsdatabank en de website Wordwatjewil geïntegreerd in de werking van de afdeling. Met het decreet van 15 juni 2007 heeft de afdeling een belangrijke opdracht gekregen in het toekennen van een premie voor het halen van een diploma secundair onderwijs in gecombineerde trajecten.

De ingezette acties voor de verdere informatisering van de gegevensuitwisseling met de CVO's zijn in 2009 gerealiseerd. Inmiddels gebeuren de verificaties op basis van rechtstreeks getrokken tellingsdocumenten uit de mainframe. Ook kan veel beter dan vroeger een relatie gelegd worden met de gegevens in de personeelsdatabank.

Transparantie, duidelijkheid en planlastvermindering zijn nog steeds de opzet. Het MALDO-onderzoek, gedaan naar aanleiding van de invoering van het elektronisch personeelsdossier, heeft getracht de vermindering van administratieve lasten te kwantificeren. De administratieve lastenvermindering wordt geraamd op 788.534 €. Een mooi resultaat die ten gunste komt van de sector.

De volgende fase na het voorzien in de elektronische gegevensuitwisseling met de CVO's is het verbeteren van de kwaliteit van de data. Een essentiële voorwaarde voor de afdeling om te kunnen optreden als betrouwbare bron voor de data volwassenenonderwijs. In 2009 is tevens gewerkt aan het verder automatiseren van de gegevensuitwisseling met de CBE's. De geleverde inspanningen zullen zichtbaar worden in 2010.

De clusters die in de beheersovereenkomst van AHOVOS terug te vinden zijn, zijn van toepassing op de afdeling. Het horizontale beleid van de Vlaamse Overheid wordt aangestuurd door de COVA en kent derhalve een uitwerking in het aansturingsbeleid van de afdeling.

2. Takenpakket van de afdeling

Het takenpakket vloeit voort uit de dienstverleningsclusters van de afdeling. Ze zijn onder te brengen, acht externe en vijf interne takenstellingen.

Externe taakstellingen

1. De financiering van de Centra Volwassenenonderwijs
2. Gegevensbeheer en het opmaken van de programmatiedossiers in het kader van de onderwijsbevoegdheid
3. De betaling van de personeelsleden tewerkgesteld in de Centra Volwassenenonderwijs en in de Centra Basiseducatie
4. Administratieve opvolging van de Huizen van het Nederlands
5. Betalen van premies aan cursisten
6. Het aanbod afstandsonderwijs voor kandidaten voor de centrale examencommissie en de gedetineerden. Dit pakket is in afbouw
7. Meewerken aan het beleid van de minister Onderwijs en Vorming
8. Realiseren van de beleidsuitvoering van het samenwerkingsverband rond de vormingsdatabank in wordwatjewil.

Interne taakstellingen

1. Het secretariaat van de afdeling en het informele overlegcomité;
2. Het ondersteunende begrotingsbeheer van de afdeling;
3. Het klachtenbeheer
4. Organisatiebeheersing
5. ICT-ondersteuning

1. Het secretariaat van de afdeling en informele overlegcomités

Het secretariaat is de draaischijf van de afdeling en staat in voor de dispatching van brief- & mailwisseling, de permanentie op de afdeling, de logistieke ondersteuning en het beheer van de agenda van de afdeling.

Het secretariaat van de afdeling staat ook in voor het secretariaat van het informeel overleg Volwassenenonderwijs dat tweemaandelijks plaats vindt. In dit overleg zijn zowel leden van de onderwijskoepels en vakbonden vertegenwoordigd, de administratie en het kabinet.

De contactgegevens zijn:

Afdeling Volwassenenonderwijs
Secretariaat – 6C20
Consciencegebouw
K. Albert II-laan 15
1210 Brussel
Tel. 02/553 97 93 – Fax 02/553 97 75

2. Het ondersteunende begrotingsbeheer van de afdeling

De afdeling beheert een budget van 311,6 mio euro activiteitskredieten waarvan 293,8 mio bestemd is voor lonen en 17,8 mio euro voor subsidiëring of projectfinanciering.

3. Het klachtenbeheer

Meer info hierover is terug te vinden in puntje 1.5 van deel 1 van dit verslag.

Het grote aantal onontvankelijke klachten in 2009 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. Reeds in 2008 werd als aandachtspunt opgenomen dat er moet nagedacht worden over het bereiken van een grotere kenbaarheid van 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 een grote onduidelijkheid bestaan. De Afdeling Volwassenenonderwijs zal in 2010 verder werk maken van een grotere kenbaarheid van de ombudsdiensten naar het brede publiek toe.

3. Financiering

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

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 betoelagingsysteem dat zowel de werking als de personeelskosten omvat.

3.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- Vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- Evaluaties van bestaande procedures

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Optimale procedures

Proces 2: Communicatie met klanten

A. Omschrijving

- Informatie verstrekken en overleg plegen
- Informatie verstrekken en overleg plegen over de planlast gepaard gaande met de tellingen van cursisten en gedeerde inschrijvingsgelden

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Infosessies
- Bezoeken van en aan klanten
- Deelname aan werkgroepen/vergaderingen...van en met klanten
- Website van de afdeling

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Controle van de financiering- en subsidiëringsvoorwaarden
- Controle van de vrijstellingen inschrijvingsgeld
- Opvolgen en verwerken van de verificatieverslagen
- Opvolgen en verwerken van de dossiers gecombineerd onderwijs
- Berekenen van de omkadering van de centra
- Meedelen van de omkadering aan de centra
- Controle van de omkadering
- Toekenning zomeraanbod NT 2
- Controle zomeraanbod NT2
- Berekenen van het aantal vrijgestelde cursisten
- Meedelen van het aantal vrijgestelde cursisten
- Controle van het aantal vrijgestelde cursisten
- Toekennen van premies aan cursisten
- Berekenen van nascholingsgelden
- Berekening van werkingsmiddelen
- Opvragen van de planningsdocumenten
- Berekenen van de middelen universitaire talencentra in het kader van NT2
- Berekenen van de reguliere en facultatieve subsidie HvN
- Opvolgen van budgetten

B. Producten

- Documenten en elektronische zendingen via Edison
- Dienstbrieven
- Statistische rapporten
- Goedgekeurde lessentabellen en structuurschema's
- Betalingsbesluiten
- Interne werkbladen
- Website volwassenenonderwijs
- Begrotingsfiches
- Opmaak vastleggings- en betalingsfiches
- Opmaak MB's

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures,...)
- Kwaliteitscontrole verstrekte gegevens
- Kwaliteitscontrole betalingen

B. Producten

- Telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- Brieven en mails van de administratie
- Klachtrecht
- Correspondentie
- Documenten ter uitvoering van de regelgeving

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- Interne verantwoording BSC
- Externe verantwoording op basis van BSC

B. Producten

- Bijdrage aan het Activiteitenverslag van het Agentschap
- Interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen,...)
- Interne verantwoording: BSC

- Externe verantwoording op basis van BSC

3.2 Outcome

3.2.1 Verificatie van cursistengegevens CVO en CBE

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

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

Voor de Centra Basiseducatie worden enkel de toelatingsvoorwaarden en de participatie aan de opleiding geverifieerd. De cursisten van de Basiseducatie zijn namelijk vrijgesteld van inschrijvingsgeld. Ter compensatie hiervan ontvangen de Centra Basiseducatie 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.

Vanaf 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/centra/vrijstelling/>

Het volwassenenonderwijs kent geen outputfinanciering. Toch is het loutere 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 schooljaar 2008-2009 werd het verificatieproces neergeschreven in een afsprakenkader verificatie. Het doel is de consistentie van de data te controleren en de wijze waarop de verwerking van de cursistenkenmerken gebeurt na te gaan. Nieuw was ook dat 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.

3.2.2 Financiering CVO's

• Opmaak dienstbrieven

Op 17 juni 2009 verstuurde de afdeling Volwassenenonderwijs aan de directeur van elk centrum voor volwassenenonderwijs een dienstbrief waarin aan het centrum het volgende gemeld wordt:

- het aantal leraarsuren voor het volgende schooljaar;
- de puntenenveloppe voor het volgende schooljaar;
- de punten en werkingsmiddelen ICT-coördinatie voor het volgende schooljaar

Het aantal leraarsuren mentorschap werd aan de directeur van elk centrum meegedeeld bij dienstbrief van 18 juni 2009.

De nascholingsmiddelen werden gemeld bij dienstbrief van 2 april 2009.

De verschillende urenpakketten en de werkingsmiddelen ICT-coördinatie waren 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 financieerbaar is. Deze controle gebeurt op basis van de door de centra via Edison doorgezonden gegevens in de mainframe. In 2009 zonden alle centra hun gegevens door via Edison .

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

LeU 2007-2008	LeU 2008-2009	LeU 2009-2010
3.792.447,12	3.794.251,78	3.774.205,54

Pu 2007-2008	Pu 2008-2009	Pu 2009-2010
62.496	64.830	64.765

luc 01-02-06 - 31- 01-07	luc 01-02-07- 31-03-08	luc 01-04-08 - 31-03-09
45.162.260	44.814.550	44.022.837

• **Middelen voor de CVO's /Vorderingen aan de CVO's**

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

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 :

1. De toekenning van middelen aan de Centra voor Volwassenenonderwijs. Deze middelen worden samengesteld uit:
 - a. 0,75 euro per lesuorcursist gegenereerd door cursisten die geen inschrijvingsgeld betalen;
 - b. 0,75 euro per lesuorcursist waarvoor geen inschrijvingsgeld betaald werd op basis van begrenzing van het inschrijvingsgeld)
 - c. 0,50 euro per lesuorcursist gegenereerd door cursisten die verminderd inschrijvingsgeld van 0,25 euro per lesuur betalen;
 - d. 0,25 euro per lesuorcursist gegenereerd door cursisten die verminderd inschrijvingsgeld van 0,50 euro per lesuur betalen;
 - e. 0,30 euro per lesuorcursist 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.
2. De toekenning van een premie aan cursisten die een diploma of certificaat behaald hebben in zgn. 'diplomagerichte' opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs

Uitgaven	2009	Inkomsten	2009
Nijverheidstechnieken	1.723.063,20 euro	Vorderingen op de ontvangen inschrijvingsgelden	6.747.815,90 euro

Plafond	555.321,60 euro	Dotatie Vlaamse Regering	3.171.000 euro
Gederfde Inschrijvingsgelden	7.628.238,75 euro	Dotatie Brussel	440.000 euro
Premies aan cursisten	247.735,25 euro		
Middelen infrastructuur	0		

3. De toekenning van middelen aan CVO's voor investeringen in de basisuitrusting of beveiliging van de bestaande uitrustingsgoederen (hieraan werden in 2009 geen middelen besteed).
4. 4. 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 om opleidingen tijdens de twee zomermaanden op te starten. Dit voor zover hieraan binnen de eigen regio behoefte is.
Het basisoniveau 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 nieuwkomers, 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.
De organisatie van reguliere opleidingen tijdens de maanden juli en augustus is conform het decreet volwassenenonderwijs niet mogelijk. De organisatie van opleidingen Nederlands tweede taal tijdens de maanden juli en augustus is bijgevolg enkel mogelijk als contractonderwijs en op projectbasis.

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 lesurencursist.

Volgende middelen werden 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

Gerealiseerd zomeraanbod NT2 2008

	Aantal centra	Aantal groepen	Betaalde subsidie
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	2	7	70.039,20 euro
Antwerpen	3	7	70.039,20 euro
Limburg	0	0	0
Oost-Vlaanderen	2	2	20.011,20 euro
West-Vlaanderen	3	5	40.022,40 euro
TOTAAL	10	21	200.112,00 euro

• Gecombineerd onderwijs

Gecombineerd onderwijs is een combinatie van contact- en afstandsonderwijs. Centra die gecombineerd onderwijs inrichten verkrijgen per lesurencursist een bonus. Deze bonus impliceert dat de lesurencursist van de modules, die in gecombineerd onderwijs worden ingericht, met een factor 1,2 worden vermenigvuldigd.

Tot het schooljaar 2008-2009 moet een centrum voorafgaandelijk een dossier bij de afdeling Volwassenenonderwijs inleiden. Het dossier werd door de afdeling Volwassenenonderwijs voor advies aan de Inspectie Volwassenenonderwijs voorgelegd. Mits een gunstig advies van de Inspectie werd een voorlopige goedkeuring verleend.

In de loop van het schooljaar onderzocht de onderwijsinspectie ter plaatse de kwaliteit van het gecombineerd onderwijs. Dit onderzoek resulteerde in een advies. Als dit advies gunstig was dan werd de voorlopige goedkeuring tot 30 juni 2013 verlengd.

De centra worden via dienstbrief in kennis gesteld van de al of niet voorlopige goedkeuring van hun dossier gecombineerd onderwijs en de al of niet verlenging van de voorlopige goedkeuring.

Voor het schooljaar 2008-2009 werden 231 dossiers bij de afdeling Volwassenenonderwijs ingeleid. Op basis van het dossier werden 230 dossiers positief geadviseerd en voor het schooljaar 2008-2009 goedgekeurd. Voor 128 dossiers werd na een gunstig inspectieadvies, geformuleerd na een onderzoek ter plaatse, de goedkeuring verlengd tot 2013.

Vanaf het schooljaar 2009-2010 geldt een nieuwe regeling.

3.2.3 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. Bijkomend worden cursisten zo aangespoord hun leertraject te beëindigen. 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.

	Totaal	Ontvankelijk	Onontvankelijk	Totaalbedrag premies
2008	327	307	20	67.659,50 euro
2009	739	668	71	247.735,25 euro

3.2.4 Financiering CBE's

Omwille van de invoering van het decreet Volwassenenonderwijs voor de sector Basiseducatie op 01.09.2008 werd de financiering van de Centra Basiseducatie in 2008 opgesplitst in 2 periodes :

- Van 01.01.2008 tot en met 31.08.2008 gold nog de financiering op basis van het decreet van 12 juli 1990 (enveloppensysteem).
- Vanaf 01.09.2008 werd afgestapt van de enveloppenfinanciering en de bijkomende subsidies (bv. NT2, Gedetineerden, bijkomende anciënniteit, ...).

Vanaf die datum worden de lonen voor de personeelsleden uit de sector Basiseducatie betaald door een werkstation van de afdeling Volwassenenonderwijs en ontvangen de Centra voor Basiseducatie jaarlijks een werkingstoelage.

Opmaak dienstbrieven

Eind juni verstuurd de afdeling Volwassenenonderwijs aan het centrumbestuur en de directeur van elk centrum voor basiseducatie een dienstbrief waarin aan het centrum het volgende gemeld werd:

- de puntenenveloppe voor volgend schooljaar (voor de administratieve omkadering);
- het aantal toegekende VTE's voor de educatieve omkadering;
- de werkingsmiddelen

De berekening van de omkadering en de werkingsmiddelen was gebaseerd op de geverifieerde lesuren cursist van de voorafgaande referentieperiode. 'Lesuren cursist' is het resultaat van de vermenigvuldiging van het aantal cursisten met het aantal lestijden van een bepaalde module.

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 gezonden elektronische exceldocumenten.

Omkadering

Voor het schooljaar 2009-2010 werd het aantal voltijds equivalenten (educatieve omkadering) berekend op basis van het aantal financierbare lesuren cursist (LUC's) voor de referentieperiode van 1 april 2008 tot 31 maart 2009, zoals bepaald in artikel 85 van het decreet Volwassenenonderwijs. Gezien er bij artikel 90 voor het begrotingsjaar 2009 een maximale groei werd vastgelegd, werd de berekening van de omkadering beperkt tot een maximum groeipercentage van 2,59%.

Voor het schooljaar 2008-2009 werd het aantal VTE's voor educatieve omkadering nog berekend op basis van het aantal in 2007 gesubsidieerde prestaties basiseducatie, zoals bepaald in artikel 190 van het decreet volwassenenonderwijs.

Omkadering schooljaar 2009-2010

Gesubsidieerde prestaties 2007	Financierbare LUC's 08-09	VTE's (educatieve omkadering) 08-09	VTE's (educatieve omkadering) 09-10
2.698.381	3.404.634	520,12	533,58

Werkingsmiddelen

In 2009 werd een krediet van 3.426.000 euro uitbetaald aan werkingmiddelen voor de 13 Centra voor Basiseducatie (tweede gedeelte werkingstoelagen voor het schooljaar 2008-2009).

In 2008 werd reeds een eerste gedeelte van de werkingstoelagen voor het schooljaar 2008-2009 uitbetaald (1.800.000 euro)

De verdeling van deze werkingmiddelen per CBE gebeurt op basis van het aantal financierbare LUC's (lesuren cursist), gerealiseerd tijdens de referentieperiode van 1 april 2008 tot 31 maart 2009.

Nascholingsmiddelen

Zoals overeengekomen in punt 13 van het akkoord van sectorale en sociale programmatie voor de sector Basiseducatie (CAO I) ontvangen de Centra voor Basiseducatie vanaf het begrotingsjaar 2009 middelen voor nascholing. Deze middelen kunnen uitsluitend aangewend worden voor de organisatie van nascholing voor de contractuele personeelsleden die betaald worden binnen het CODO statuut. In 2009 werd een krediet van 33.000 euro uitbetaald aan nascholingsmiddelen voor de 13 Centra voor Basiseducatie. De verdeling gebeurt op basis van het aantal toegekende VTE's na berekening van de omkadering voor het schooljaar 2008-2009.

3.2.5 Financiering Huizen van het Nederlands

• Maatschappelijk doel

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 vanuit een sociaal, professioneel of educatief perspectief.;
- bijdragen aan het optimaliseren van het NT2-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: drie stedelijke (Gent, Antwerpen en Brussel) en vijf provinciale.

- **Subsidies**

De **financiering** van de Huizen van het Nederlands bestaat uit:

Een **forfaitair gedeelte** bestaande uit een bedrag van € 50.000 per Huis en een bedrag per antenne van € 12.500. De Provinciale Huizen kunnen maximaal 5 antennes inrichten. Van de stedelijke Huizen kan enkel Brussel 1 antenne inrichten. In totaal tellen de Huizen dus 8 hoofdzetels en 26 antennes.

- Een **variabel gedeelte** dat toegekend wordt naar evenredigheid met het aantal aanmeldingen (doorverwezen cursisten) bij elk van de Huizen, zoals blijkt uit de registratie in het elektronisch meet- en registratiesysteem Matrix/KBI (Kruispuntbank Inburgering). Dit variabel gedeelte valt uiteen in twee delen, genaamd de **variabele toelage**, ter financiering van de decretale werking; en de **facultatieve toelage**, ter financiering van de bijkomende inspanningen in het kader van het decreet Vlaamse Wooncode.

- De Huizen van het Nederlands maken ook deel uit van het **Vlaams Intersectoraal akkoord (VIA)**. De middelen binnen dit akkoord worden gebruikt voor de kwaliteitsverbetering en de verhoging van de koopkracht door een verhoging van de eindejaarspremie. Het personeel tewerkgesteld in de acht Huizen van het Nederlands samen was in 2009 goed voor 79.7 VTE's.

De toegekende bedragen voor de periode van 1 januari 2009 tot 31 december 2009 bedroegen:

Toegekende bedragen aan de Huizen van het Nederlands en de middelen van het Vlaams Intersectoraal Akkoord

	Forfaitaire toelage HVN (1)	Variabele toelage (incl. VIA en facult. subsidie Wooncode)	Totaal	Waarvan VIA
2007	465.000 €	3.115.000 €	3.580.000 €	13.721 €
2008	725.000 €	3.439.000 €	4.164.000 €	21.617 €
2009	725.000 €	3.555.000 €	4.280.000 €	14.000 €

(1) HVN: Antwerpen, Brussel, Gent, Oost-Vl., West-Vl., Vl.-Brabant, Limburg en Prov. Antwerpen

- **NT2 en Inburgering**

Op 1 april 2004 trad het Vlaamse inburgeringsbeleid ten aanzien van anderstalige nieuwkomers in werking. Het bestaat uit twee elementen:

- een geïntegreerd samenwerkingsverband tussen de onthaalbureaus, VDAB en de Huizen van het Nederlands, gericht op een herkenbare en efficiënte dienstverlening naar anderstalige nieuwkomers toe;
- het aanbieden van inburgeringstrajecten op maat.

Anderstalige nieuwkomers, die behoren tot de doelgroep van het Vlaamse inburgeringsbeleid, worden door de overheid soms gestimuleerd, soms verplicht om aan een inburgeringstraject deel te nemen.

Een primair inburgeringstraject bestaat uit de volgende onderdelen:

- Nederlands als tweede taal (Richtgraad A.1 Breakthrough);
- Maatschappelijke oriëntatie;
- Loopbaanoriëntatie;
- Trajectbegeleiding.

Het onthaalbureau staat in voor een eerste administratieve intake en onderzoekt of de nieuwkomer behoefte heeft aan trajectbegeleiding. Het gaat ook na of de nieuwkomer op korte termijn een duidelijk perspectief heeft richting arbeidsmarkt of eventueel al ingeschreven is als werkzoekende.

Voor een taalintake verwijst het onthaalbureau de anderstalige nieuwkomer steeds door naar een Huis van het Nederlands. Op basis van de resultaten van de intake kan de anderstalige dan doorverwezen worden naar een Centrum voor Basiseducatie, een Centrum voor Volwassenenonderwijs of een Universitair Talencentrum, volgens de afspraken uit het Afsprakenkader NT2.

Het aantal aanmeldingen in de Huizen van het Nederlands in 2009: 71.395 (1/10/2008-30/9/2009).

Evolutie aantal intakes Huizen van het Nederlands 2006-2009

	Aantal intakes HvN
2006	41.838
2007	48.488
2008	61.806
2009	71.395

Het aanbod in de Basiseducatie is gratis. In het Secundair Volwassenenonderwijs zijn de cursisten NT2 gedeeltelijk vrijgesteld van het betalen van inschrijvingsgeld, of volledig als ze het statuut hebben van inburgeraar. De CVO's krijgen dit gedeerde inschrijvingsgeld terugbetaald door de overheid. De opleidingen georganiseerd door de Universitaire Talencentra zijn wel betalend. Om de lat voor alle NT2-cursisten gelijk te leggen is er daarom een apart budget voorzien waarmee een aantal trajecten in deze talencentra gefinancierd kunnen worden. Het aantal gefinancierde trajecten voor de Universitaire Talencentra daalde de afgelopen jaren, als gevolg van de striktere voorwaarden opgelegd door het nieuwe Afsprakenkader NT2.

Evolutie aantal terugbetaalde trajecten in universitaire talencentra 2006-2009

Opmerking: '2006' = gefinancierd met middelen van de begroting 2005; '2007' = gefinancierd met middelen 2006; etc.

	Aantal intakes HvN
2006	287
2007	272
2008	163
2009	103

- **Vlaamse Wooncode**

Een kandidaat-huurder die in aanmerking wil komen voor een sociale woning, moet ondermeer voldoen aan de vereiste van de taalbereidheid. Als een kandidaat-huurder niet beschikt over een vereist getuigschrift, studiebewijs, diploma of vrijstelling, dan kan hij doorverwezen worden naar het Huis van het Nederlands voor het vaststellen van zijn taalniveau Nederlands. Het HvN oriënteert de kandidaat-huurder dan naar een gepast aanbod NT2. De kosten verbonden aan de vrijstelling van inschrijvingsgeld voor deze cursisten, worden gecompenseerd met middelen van het Agentschap Wonen.

In 2009 telden de Huizen 9.279 aanmeldingen in het kader van de Wooncode. Aan 2.229 dossiers waren extra opvolgingsacties verbonden. De Huizen worden voor dit werk vergoed via een facultatieve subsidie, verdeeld volgens het aantal verwerkte dossiers. In 2009 werd op deze manier 240.000 euro onder de acht Huizen verdeeld.

3.2.6 Consortia volwassenenonderwijs

- **Maatschappelijk doel**

De consortia volwassenenonderwijs zijn opgericht met het [decreet van 15 juni 2007](#) betreffende het volwassenenonderwijs. De consortia volwassenenonderwijs zijn samenwerkingsverbanden tussen Centra voor Volwassenenonderwijs en het Centrum voor Basiseducatie binnen één regio. Het volwassenenonderwijs wordt als dusdanig 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 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 een onderwijs- en vormingsbehoefte 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.

Op 14 januari 2009 sloot de Vlaamse Regering een samenwerkingsovereenkomst af met elk van de dertien consortia volwassenenonderwijs. De samenwerkingsovereenkomsten regelen de uitvoering van de opdrachten, vermeld in [artikel 75 van het decreet van 15 juni 2007](#) betreffende het volwassenenonderwijs en de aanwending van de toegekende subsidie, vermeld in artikel 77, §1 van hetzelfde decreet.

• Toegekende bedragen

In 2009 was 3.701.000 euro voorzien voor de consortia, na de budgetcontrole van 2009 werd dit bedrag verhoogd tot 3.771.000 euro.

De werking van de consortia wordt gesubsidieerd met twee enveloppen, een enveloppe gedetineerden en een basisenveloppe. De basisenveloppe bedroeg in 2009 3.102.758 euro, de gedetineerden enveloppe 668.241 euro. Deze enveloppen worden respectievelijk verdeeld op basis van het aantal LUC's en het aantal gedetineerden in het werkingsgebied.

Toegekende bedragen aan de consortia 2009

Consortia	Subsidie totaal 2008	Subsidie totaal 2009	Gedetineerde 2009	Basis 2009
Consortium Volwassenenonderwijs Antwerpen vzw	534.847,49 €	523.329,30 €	81.567,64 €	441.761,60 €
Consortium Volwassenenonderwijs de Rank vzw	273.850,05 €	326.108,30 €	120.865,60 €	205.242,70 €
Consortium Volwassenenonderwijs Samen Stromen vzw	140.619,85 €	171.897,10 €	36.040,74 €	135.856,40 €
Consortium Volwassenenonderwijs een Leven Lang Leren in Leuven en Omgeving vzw (L4)	331.370,39 €	365.485,90 €	68.728,21 €	296.757,70 €
Consortium Volwassenenonderwijs Groene Rand vzw	188.446,09 €	156.766,70 €	0,00 €	156.766,70 €
BruCoVo vzw	279.145,31 €	293.175,40 €	27.083,00 €	266.092,40 €

Consortium Volwassenenonderwijs Limburg Noord vzw	226.506,59 €	219.826,10 €	0,00 €	219.826,10 €
Consortium Volwassenenonderwijs Limburg Zuid vzw	235.135,70 €	254.980,40 €	67.691,43 €	187.288,90 €
Consortium Volwassenenonderwijs IX vzw	175.272,04 €	207.580,40 €	42.228,22 €	165.352,10 €
Consortium Volwassenenonderwijs X vzw	195.694,36 €	202.252,90 €	39.681,90 €	162.571,00 €
Consortium Volwassenenonderwijs 11 vzw (Consortium Wonderwijs)	423.743,00 €	417.724,30 €	59.305,99 €	358.418,30 €
Consortium Volwassenenonderwijs XII - Menes vzw	259.980,48 €	257.863,70 €	27.083,00 €	230.780,70 €
Consortium XIII Webros vzw	123.346,76 €	374.009,50 €	97.965,28 €	276.044,20 €
TOTAAL	3.387.958,11 €	3.771.000,00 €	668.241,01 €	3.102.758,80 €

• **Samenwerking met HvN**

Alle consortia hebben in 2009 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met het Huis (of de Huizen) van het Nederlands in hun werkingsgebied. Het consortium Volwassenenonderwijs Limburg Noord en het consortium Volwassenenonderwijs Limburg Zuid hebben er voor gekozen dit gezamenlijk samen te doen met Huis van het Nederlands Limburg vzw. Ook de twee consortia in de provincie West-Vlaanderen (Consortium Volwassenenonderwijs XII - Menes vzw en Consortium Volwassenenonderwijs Webros vzw) sloten een gezamenlijk protocol af met Huis van het Nederlands West-Vlaanderen.

Afgesloten samenwerkingsprotocollen

Consortium	Protocol afgesloten met
Consortium Volwassenenonderwijs Antwerpen vzw	Huis van het Nederlands provincie Antwerpen Huis van het Nederlands Antwerpen
Consortium Volwassenenonderwijs de Rank vzw	Huis van het Nederlands provincie Antwerpen
Consortium Volwassenenonderwijs Samen Stroom vzw	Huis van het Nederlands provincie Antwerpen
Consortium Volwassenenonderwijs een Leven Lang Leren in Leuven en Omgeving vzw (L4)	Huis van het Nederlands provincie Vlaams-Brabant
Consortium Volwassenenonderwijs Groene Rand vzw	Huis van het Nederlands provincie Vlaams-Brabant
BruCoVo vzw	Huis van het Nederlands Brussel vzw
Consortium Volwassenenonderwijs Limburg Noord vzw	Huis van het Nederlands Limburg vzw
Consortium Volwassenenonderwijs Limburg Zuid vzw	
Consortium Volwassenenonderwijs IX vzw	Huis van het Nederlands Oost-Vlaanderen
Consortium Volwassenenonderwijs X vzw	Huis van het Nederlands Oost-Vlaanderen
Consortium Volwassenenonderwijs 11 vzw (Consortium Wonderwijs)	Huis van het Nederlands Gent Huis van het Nederlands Oost-Vlaanderen
Consortium Volwassenenonderwijs XII - Menes vzw Consortium XIII Webros vzw	Huis van het Nederlands West-Vlaanderen

De afspraken die hierin gemaakt zijn, gaan over twee grote thema's, de dienstverlening aan (mogelijke) cursisten NT2 en de afstemming NT2 opleidingsaanbod. Concreet vertaalt dit zich in afspraken rond volgende onderwerpen:

- Overleg over:
 - de coördinatie en de ondersteuning van de centra bij de organisatie van duale trajecten en geïntegreerde trajecten die een aandeel NT2 bevatten
 - de organisatie van een behoeftedekkend aanbod Nederlands tweede taal
- De intake, testing en doorverwijzing van cursisten NT2 in de strafinrichtingen

- De klachtenprocedure met betrekking tot de intake, testing en doorverwijzing van cursisten NT2
- De uitvoering van artikel 36 van het decreet betreffende het volwassenenonderwijs van 15 juni 2007

- **Klachtenmanagement**

Wanneer een (kandidaat-)cursist een klacht heeft, moet deze zich in de eerste plaats wenden tot het centrum zelf. Vindt hij daar geen gehoor of wordt er onvoldoende gevolg gegeven aan de klacht, dan kan hij in tweede instantie terecht bij de ombudsdienst van het consortium. Deze regionale ombudsdienst is dus een tweedelijnsdienst. De ombudsdienst van het consortium treedt enkel op als een (kandidaat-)cursist geen oplossing gevonden heeft voor zijn probleem in het centrum zelf. De ombudsdienst treedt dan op als bemiddelaar tussen cursist en centrum.

De **ombudsdienst** heeft als **opdracht** te bemiddelen bij klachten die verband houden met

- de planning van het onderwijsaanbod;
- de toelatingsvoorwaarden;
- de hygiëne en woonbaarheid van de gebouwen en lokalen;
- de infrastructuur, het didactisch materiaal en de centrumuitrusting;
- de correcte toepassing van de reglementeringen op het gebied van eindtermen, specifieke eindtermen, basiscompetenties, opleidingsprofielen en leerplannen;
- de berekening van het inschrijvingsgeld en de toekenning van een gehele of gedeeltelijke vrijstelling hiervan;
- de raming en aanrekening van het cursusmateriaal;
- de beschikbaarheid, volledigheid en duidelijkheid van het centrumreglement, inbegrepen het evaluatiereglement;
- de informatieverstrekking over het onderwijsproject en het onderwijsaanbod.

De **ombudsdienst** is **niet bevoegd** om te bemiddelen bij klachten die verband houden met

- arbeidsbetrekkingen, werkomstandigheden of rechtspositieregeling van de personeelsleden van het centrum in kwestie;
- een conflict tussen de centra onderling;
- het eigen agogisch project van een centrum, tenzij dat aanleiding geeft tot overtreding van de geldende decretale en reglementaire bepalingen;
- beoordeling van evaluatieresultaten en het gevolg dat daaraan gegeven wordt.

De consortia brengen hiervan verslag uit per schooljaar. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de werking van de regionale ombudsdienst in het schooljaar 2008-2009 op basis van hun verslaggeving.

Werking ombudsdienst

Consortia	Aantal klachten	ontvankelijk
Consortium Volwassenenonderwijs Antwerpen vzw	0	0
Consortium Volwassenenonderwijs de Rank vzw	4	0
Consortium Volwassenenonderwijs Samen Stroom vzw	0	nvt
Consortium Volwassenenonderwijs een Leven Lang Leren in Leuven en Omgeving vzw (L4)	Geen informatie	Geen informatie
Consortium Volwassenenonderwijs Groene Rand vzw	0	nvt
BruCoVo vzw	Geen informatie	Geen informatie
Consortium Volwassenenonderwijs Limburg Noord vzw	Geen informatie	Geen informatie
Consortium Volwassenenonderwijs Limburg Zuid vzw	Geen informatie	Geen informatie
Consortium Volwassenenonderwijs IX vzw	1	0
Consortium Volwassenenonderwijs X vzw	1	0
Consortium Volwassenenonderwijs 11 vzw (Consortium Wonderwijs)	9	6
Consortium Volwassenenonderwijs XII - Menes vzw	0	Nvt
Consortium XIII Webros vzw	3	3
TOTAAL	18	9

Op basis van de verslagen blijkt dat de ombudsdiensten van de consortia nog niet veel gebruikt werden in het schooljaar 2008-2009.

Zoals eerder vermeld, worden klachten, die bij de afdeling volwassenenonderwijs terecht komen stelselmatig doorverwezen naar het consortium, natuurlijk onder voorwaarde dat deze binnen de opdracht van het consortium vallen. Dit, en de grote bekendheid van het consortium kan er voor zorgen dat de regionale ombudsdienst meer zal gebruikt worden in 2010.

4. Gegevensbeheer

Het gegevensbeheer is zowel een ondersteunend takenpakket als een kernproces op zich. Een deel van de verwerkte gegevens wordt gebruikt bij de berekening van de financiering. Steeds meer en meer wordt de cel gegevensbeheer bevraagd naar statistische gegevens ten behoeve van beleidsrapporten en analyses.

De dienstverlening wordt uitgevoerd door de cel gegevensbeheer.

4.1 Dienstverleningspakket

Proces1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- Evaluatie van de bestaande procedures
- Vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- Up-to-date houden van de instellingen en leerlingendatabank
- Up-to-date houden van de technische brochure voor gegevensuitwisseling via EDISON
- Up-to-date houden van de te gebruiken codes
- Foutmeldingen opvolgen, probleemanalyse uitvoeren en meewerken aan de oplossingen
- Ontwikkelen van de verificatieschermen en BE tellingsrapport uit mainframe
- Gegevensontsluiting verder uitbouwen
- Gegevensuitwisseling CVO/CBE (Huizen van het Nederlands)
- Gegevensuitwisseling consortia
- Initiëren en opvolgen van de nodige werkaanvragen ICT

B. Producten

- Brieven van de afdeling
- Informatieve en discussienota's voor intern gebruik
- Optimaliseren systeem gegevensbeheer
- Documenten en elektronische zendingen via Edison
- Statistische rapporten
- Goedgekeurde lessentabellen en structuurschema's
- Website volwassenenonderwijs

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Informatie verstrekken en overleg plegen
- Informatie verstrekken over het systeem inzake gegevensbeheer
- Deelname aan werkgroep Instellingen en Leerlingen
- Deelname aan werkgroep Gegevensbeheer

B. Producten

- Brieven van de afdeling
- Infosessies
- Bezoeken van en aan klanten
- Deelname aan werkgroepen/vergaderingen...met klanten

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Informatie verstrekken en overleg plegen
- Inlichtingen en cijfergegevens verstrekken aan externe klanten
- Verwerken van de door de centra toegeleverde gegevens
- Beheer van de doorlichtingsverslagen
- Actualiseren en beheer van instellingen- en cursistendatabank
- Opvolgen en verwerken van de wijzigingen aan de structuur van de centra (fusies, afbouw en vestigingsplaatsen)
- Opvolgen en verwerken van de inhoudelijke wijzigingen van het opleidingsaanbod (programmatie, lessentabellen en structuurschema's)
- Beheren van de centrumdossiers
- Het aanleveren van de jaarlijks opgevraagde statistische gegevens van de centra die volledig correct verzonden hebben voor de opgevraagde referentieperiode

B. Producten

- Brieven van de afdeling
- Informatieve en discussiedocumenten voor intern gebruik
- Cijfergegevens
- Documenten inzake opleidingsaanbod en studenten

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures,...)
- Uitvoeren van de regelgeving

B. Producten

- Telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- Brieven van het agentschap
- Correspondentie
- Documenten ter uitvoering van de regelgeving

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- Bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording
- Interne verantwoording

B. Producten

- Bijdrage aan het Activiteitenverslag van het Agentschap
- Interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen,...)
- Interne verantwoording: BSC
- Externe verantwoording op basis van BSC

4.2 Outcome

4.2.1 Onderwijsbevoegdheid centra voor volwassenenonderwijs

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.

Er zijn twee stromen te detecteren:

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

Stroom 1 bevat alle studiegebieden van het secundair volwassenenonderwijs met uitzondering van algemene vorming, bijzondere educatieve noden, handel, huishoudelijk onderwijs, informatie- en communicatietechnologie, personenzorg, Nederlands tweede taal, talen richtgraad 1 en 2 en talen richtgraad 3 en 4. Voor de opleidingen van stroom 1 verkrijgt het centrumbestuur de gevraagde onderwijsbevoegdheid als de algemene vergadering van het consortium volwassenenonderwijs bij consensus een positief advies verleent. In deze situatie moet het centrum geen actie ondernemen ten opzichte van de afdeling Volwassenenonderwijs. Het centrum verkrijgt ambtshalve de onderwijsbevoegdheid. Het consortium meldt haar advies binnen de dertig dagen aan de afdeling Volwassenenonderwijs zodat de databank onderwijsbevoegdheid geactualiseerd kan worden.

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. Dit kan op twee momenten in het jaar gebeuren: voor 30 september of voor 31 januari. Het advies van het consortium wordt aan het dossier toegevoegd. Enkel voor de negatief geadviseerde dossiers wordt binnen de vijftien dagen een advies aan de Vlaamse Onderwijsraad gevraagd. De Vlaamse Onderwijsraad verleent binnen de dertig dagen een advies. 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 2009 werd toegekend op basis van programmatieaanvragen in stroom 1.

Programmatieaanvragen toepassing artikel 64§1

Ingeleid bij de consortia					
Ingeleid bij het consortium	Advies consortium	Vlaamse Regering	aantal	goed gekeurd	af gekeurd
	Ingeleid bij het consortium	Positief advies bij consensus	bekendmaking bij de VR	124	124
Positief advies bij meerderheid		CVO vraagt onderwijsbevoegdheid	6	3	3
		CVO vraagt onderwijsbevoegdheid niet aan	Geen informatie		
Negatief		CVO vraagt onderwijsbevoegdheid → Advies VLOR	6	0	6
		CVO vraagt onderwijsbevoegdheid niet aan	Geen informatie		
TOTAAL			136	127	9

In 2009 werd 124 keer een bijkomende onderwijsbevoegdheden verkregen op basis van consensusadviezen van de consortia .

Zoals reeds vermeld, kan een CVO een dossier dat geen positief advies bij consensus kreeg van het consortium, het dossier toch nog indienen bij de VR. Dit kan op twee momenten in het jaar. Voor 30 september om bijkomende onderwijsbevoegdheid te verwerven vanaf 1 februari en voor 31 januari om onderwijsbevoegdheid te verwerven voor 1 september.

Zo werden er 12 aanvragen voor bijkomende onderwijsbevoegdheid ingeleid bij de VR. zes hiervan hadden als advies positief bij meerderheid, zes een negatief. Op deze manier werd drie maal een bijkomende onderwijsbevoegdheid verworven. Over het aantal dossiers, waarvan beslist werd ze toch niet in te dienen bij de VR, hebben we geen informatie.

- **Stroom 2: 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 voor 30 september of voor 31 januari bij de afdeling Volwassenenonderwijs inleiden. Tot deze categorie behoren de studiegebieden algemene vorming, bijzondere educatieve noden, handel, huishoudelijk onderwijs, informatie- en communicatietechnologie, personenzorg, 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 tijdig ingediende dossiers binnen de vijftien dagen voor advies voor aan de consortia. De consortia verstrekken binnen de dertig dagen een advies. Het centrum verkrijgt de aangevraagde onderwijsbevoegdheid door een beslissing van de Vlaamse Regering.

Voor de dossiers, die door de Vlaamse Regering goedgekeurd moeten worden, zijn er per schooljaar twee programmatierondes. Dit met het oog op het toekennen van onderwijsbevoegdheid per 1 februari of per 1 september.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de onderwijsbevoegdheid die in 2009 werd toegekend op basis van programmatieaanvragen in stroom 2.

Programmatieaanvragen toepassing artikel 64§2

Ingeleid bij de Vlaamse Regering					
	Advies consortium	aantal	goedgekeurd	afgekeurd	onontvankelijk
Ingeleid bij VR	Positief advies bij consensus	55	42	13	0
	Positief advies bij meerderheid	8	1	5	2
	Negatief advies	0	0	0	0
	Onthouding	15	0	15	0
TOTAAL		78	43	33	2

In 2009 werden 78 dossiers ingeleid bij de Vlaamse regering. Deze werden allemaal ter advies voorgelegd aan het bevoegde consortium. 55 dossiers kregen een positief advies bij consensus. Dit werd in 42 gevallen gevolgd met een goedkeuring van de Vlaamse regering. Acht dossiers kregen een positief advies bij meerderheid, slecht in een geval werd dit gevolgd door de VR. De reden tot afkeuring is in de meeste gevallen omdat het opleidingsprofiel nog in ontwikkeling was of omdat het een aanvraag voor een HBO-opleiding betrof. Het consortium gaf aan 0 dossiers een negatief advies, 15 keer gaf ze geen advies.

- **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.

Programmatieaanvragen concordanties

Ingeleid bij de Vlaamse Regering			
Advies inspectie	aantal	goedgekeurd	afgekeurd
Positief advies	6	6	0
Negatief advies	2	0	2
TOTAAL	8	6	2

Acht dossiers werden ingediend bij de afdeling volwassenenonderwijs. Deze werden allen voorgelegd aan de Inspectie Volwassenenonderwijs. Zes dossiers kregen een positief advies, Twee een negatief. De afdeling Volwassenenonderwijs volgde in alle gevallen het advies van de Inspectie Volwassenenonderwijs

Het onderwijsaanbod van de centra kan via deze link:

http://www.ond.vlaanderen.be/volwassenenonderwijs/directies/organisatie_ onderwijsaanbod.htm geraadpleegd worden. De informatie op de website wordt op basis van de door de afdeling Volwassenenonderwijs in de databank ingevoerde onderwijsbevoegdheden wekelijks geactualiseerd.

4.2.2 Aanpassingen aan de gegevensuitwisseling

In de loop van 2009 werden twee overlegmomenten georganiseerd representatieve afgevaardigden van de centra voor volwassenenonderwijs die belast zijn met het uitwisselen van gegevens over cursussen en cursisten. Op beide bijeenkomsten werd gepeild naar mogelijke problemen en suggesties ter verbetering. Ook intern werd voortdurend uitgekeken naar verbeterpunten. Dit leidde in 2009 tot onder andere volgende aanpassingen.

- De onderwijsbevoegdheden die in vorige referentieperiode niet toegepast zijn in regiovreemde lesplaatsen werden geschrapt.
- Er werd voor gezorgd dat de centra ook een terugzending krijgen van de gebeurteniscode 10034: het zenden van de studiebewijzen van de cursisten.
- Om de verspilling van papier te vermijden en om de hanteerbaarheid van het rapport CVO 2-5 te verbeteren werd gezorgd voor een elektronisch rapport in Excelformaat voor de verificateurs.
- Om de planlast te verminderen werden de formulieren voor de overdrachten van leraarsuren en van punten afgeschaft en vervangen door Edisonzendingen.
- Nog om de planlast te verminderen werden verschillende controles op de cursusvelden in Edisonberichten versoepeld. Zo moet onder andere geen nieuwe zending meer gedaan worden als de begin- of einddatum van een cursus wijzigt binnen een referentieperiode.
- Er werden ook een aantal wijzigingen doorgevoerd naar aanleiding van het onderwijsdecreet OD XIX.
- Van de cursisten waarvan in de zendingen geen rijksregisternummer werd meegegeven werd de rijksregisternummers opgevraagd bij CIPAL. BISnummers werden gecreëerd.

Er werd gestart met de analyse om de berekening van de omkadering voor CVO's te laten verlopen via de mainframe. Realisatie in 2010.

Eveneens werd er gestart met het onderzoek naar de mogelijkheid om de centra voor volwassenenonderwijs ook een CVO 2-5 rapport in elektronisch formaat te bezorgen. Realisatie in 2010.

Er wordt aan een oplossing gewerkt voor het zenden van studiebewijzen van cursisten die vrijgesteld zijn, die veranderen van klasgroep na de referentieperiode of die ingeschreven zijn na de referentieperiode,

Er werd een project opgestart om cursus- en cursistenzendingen via WebEdison mogelijk te maken voor de Basededucatie vanaf hun programma Alphiwin. Vertrekkende vanuit een pilootorganisatie zullen in de loop van 2010 alle Centra voor Basededucatie elektronische zendingen kunnen doen.

4.2.3 Statistische gegevens CVO's

Het gegevensbeheer van de afdeling Volwassenenonderwijs tijdens het schooljaar 2008-2009 omvat een hele waaier aan werkzaamheden om gegevens m.b.t. Centra voor Volwassenenonderwijs, de Centra voor Basiseducatie en de Huizen van het Nederlands te verzamelen.

Op basis van de cursistentellingen werd in samenwerking met de stafdiensten opnieuw een statistisch jaarboek voor het schooljaar 2008-2009 samengesteld. Het jaarboek is te consulteren op <http://www.ond.vlaanderen.be/onderwijsstatistieken>

Voor het volwassenenonderwijs hebben de cursistentellingen betrekking op de referteperiode 1/4/2008 t.e.m. 31/03/2009.

Hieronder zijn een aantal tabellen met kerncijfers opgenomen.

Aantal Centra voor Volwassenenonderwijs – schooljaar 2008-2009

Provincie	Gemeenschaps- onderwijs	Privaat- rechterlijk	Provincie	Gemeente	Vlaamse Gemeenschaps- commissie	TOTAAL
Antwerpen	9	16	1	6	0	32
Vlaams-Brabant	3	10	1	2	0	16
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	1	3	0	0	1	5
West- Vlaanderen	5	10	1	2	0	18
Oost-Vlaanderen	6	9	5	3	0	23
Limburg	4	9	4	1	0	18
TOTAAL	28	57	12	14	1	112

Aantal Centra voor volwassenenonderwijs – schooljaar 2007-2008

Provincie	Gemeenschaps- onderwijs	Privaat- rechterlijk	Provincie	Gemeente	Vlaamse Gemeenschaps- commissie	TOTAAL
Antwerpen	8	16	1	6	0	31
Vlaams-Brabant	4	10	1	2	0	17
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	1	6	0	0	1	8
West- Vlaanderen	5	10	1	3	0	19
Oost-Vlaanderen	6	10	6	2	0	24
Limburg	4	9	4	1	0	18
TOTAAL	28	61	13	14	1	117

Aantal cursisten in het volwassenenonderwijs – schooljaar 2008-2009

SCHOOLBEVOLKING VOLWASSENENONDERWIJS – schooljaar 2008-2009			
	Mannen	Vrouwen	Totaal
Secundair volwassenenonderwijs			
referteperiode 1/2/2008-31/3/2009	120.870	179.223	300.093
Hoger beroepsonderwijs van het volwassenenonderwijs			
referteperiode 1/2/2008-31/3/2009	10.967	14.098	25.065

Aantal cursisten in het volwassenenonderwijs – schooljaar 2007-2008

SCHOOLBEVOLKING 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

Meer cijfergegevens zijn terug te vinden op de website van het departement onderwijs:
<http://www.ond.vlaanderen.be/onderwijsstatistieken>

4.2.4 Statistische gegevens CBE's

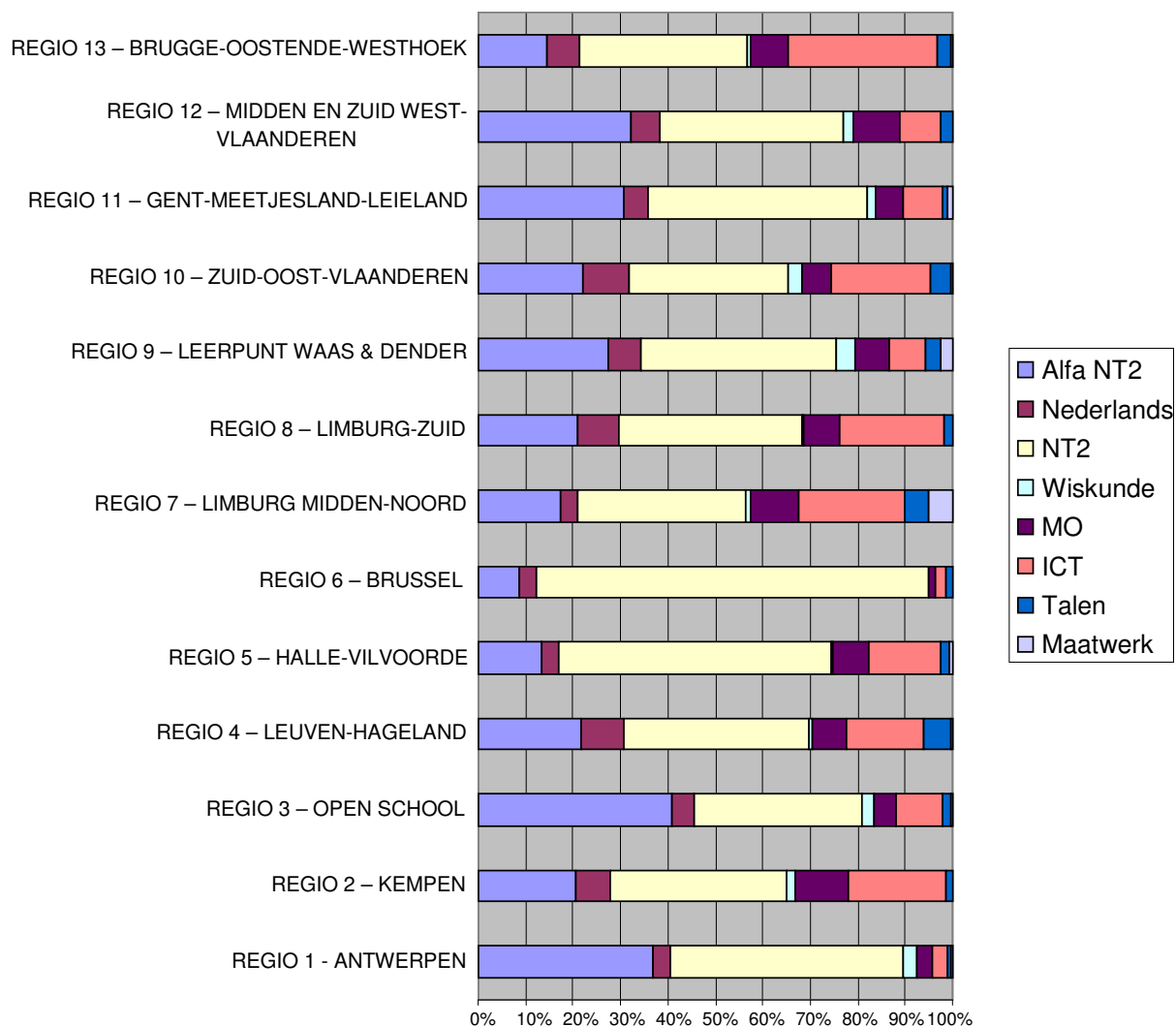
Spreiding Centra voor Basiseducatie per regio en per provincie

Provincie	Regio's	Consortium
Antwerpen	Regio 1 - Antwerpen	Consortium Antwerpen vzw
	Regio 2 - Kempen	Consortium De Rank vzw
	Regio 3 - Open School	Consortium Samen Stroom vzw
Vlaams-Brabant	Regio 4 - Leuven-Hageland	Consortium Een Leven Lang Leren in Leuven en Omgeving vzw
	Regio 5 - Halle-Vilvoorde	Consortium Groene Rand vzw
	Regio 6 - Brussel	Consortium BruCoVo vzw
Limburg	Regio 7 – Limburg Midden-Noord	Consortium Limburg Noord vzw
	Regio 8 – Limburg-Zuid	Consortium Limburg Zuid vzw
Oost-Vlaanderen	Regio 9 - Leerpunt Waas en Dender	Consortium IX vzw
	Regio 10 - Zuid-Oost-Vlaanderen	Consortium X vzw
	Regio 11 – Gent-Meetjesland-Leieland	Consortium 11 vzw (Wonderwijs)
West-Vlaanderen	Regio 12 - Midden en Zuid West-Vlaanderen	Consortium XII–Menes vzw
	Regio 13 - Brugge-Oostende-Westhoek	Consortium XIII Webros vzw

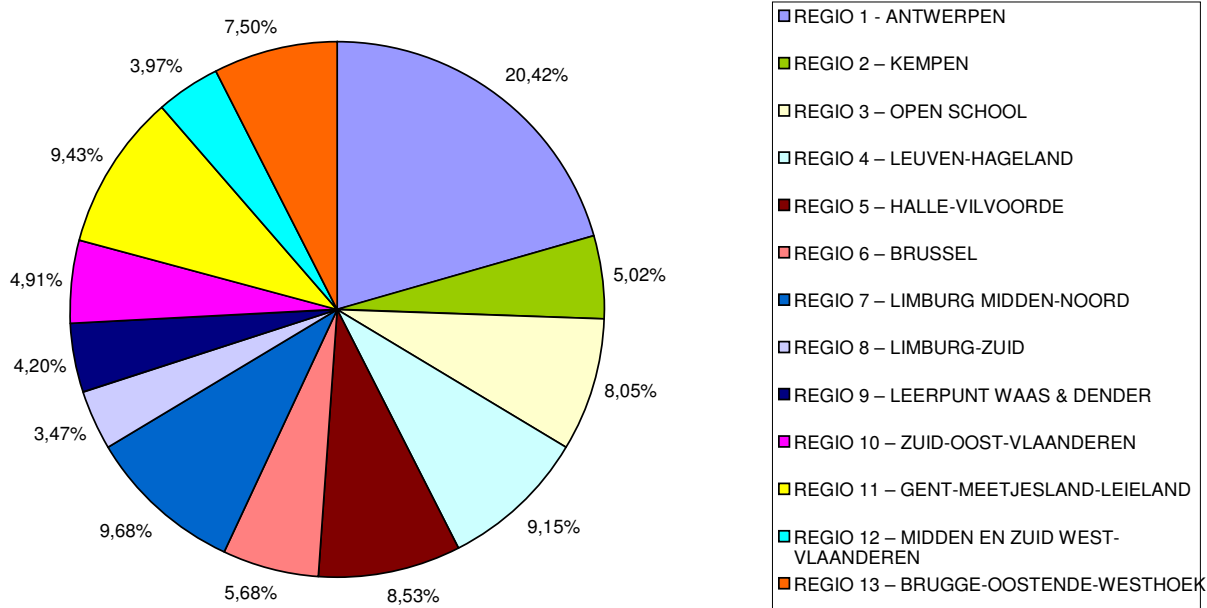
De vraag die we ons verder kunnen stellen is hoe de spreiding van het aanbod respectievelijk per provincie of per regio is. Hiervoor is het nodig dat we naar de geverifieerde LUC's kijken per leerdomein. Met de invoering van het decreet Volwassenenonderwijs voor de sector Basiseducatie op 01.09.2008 werd er niet langer meer gerekend met deelnemersuren maar met lesurencursist. Dit is het resultaat van de vermenigvuldiging van het aantal lestijden van een module met het aantal financierbare of subsidieerbare cursisten. De tijdspanne voor de registratie van deze cursisten - de referteperiode genoemd - loopt van april 2008 tot maart 2009. Tijdens deze periode werden door de 13 centra voor Basiseducatie 3.404.634 financierbare lesurencursist gepresteerd waarmee 55.765 cursisten bediend werden. Per georganiseerde module werd telkens het aantal cursisten geteld op het 1/3^{de} moment. Eén cursist kan evenwel meerdere modules gevolgd hebben en bijgevolg meerdere keren geteld zijn.

In onderstaande tabellen zijn de gegevens opgenomen betreffende het aantal lesurencursist per leerdomein en het aantal cursisten.

Aantal financierbaar eLUC's per regio en per leergebied



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



5. Personeel

5.1 Dienstverleningspakket

De betaling van de personeelsleden tewerkgesteld in het volwassenenonderwijs gebeurt volgens het principe van het derde betalingsstelsel. 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. Sinds september 2008 verloopt de informatieoverdracht van de aanstellingsopdrachten voor alle cvo's via het systeem van het elektronisch personeelsdossier (EPD). De uitvoering van deze taakstelling gebeurt in de werkstations 44-45 en 46 van AHOVOS. De informatieoverdracht van de aanstellingsopdrachten voor de CBE's verloopt via de 'papier' weg.

Het beheer van de dossiers 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 is een goede en rechtstreekse communicatie met het centrum van groot belang in de verwerking van de lonen. De communicatie verloopt via briefwisseling, telefonisch, e-mail, fax.

Ook voor het werkingsjaar 2009 heeft de afdeling Volwassenenonderwijs ingestaan voor de uitbetaling van de salarissen van alle personeelsleden (zowel statutaire, contractuele en tijdelijke) van de centra volwassenenonderwijs. Dit zijn het bestuurs- en onderwijzend personeel en het administratief personeel, voor zover zij via het derde-betalingsstelsel betaald werden.

De cel personeel heeft 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)

3.1.1 Betalen van de personeelsleden

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- Evaluatie van bestaande procedures
- Vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- Opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek met het oog op optimalisering van de procedures
- Betalingssysteem van het personeel voor de cvo's en cbe's evalueren
- EPD bestuderen, ontwikkelen en implementeren

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Gestandaardiseerde documenten - persformulieren
- Informatieve en discussienota's voor intern en extern gebruik
- Vernieuwd betalingssysteem EPD
- Vernieuwd systeem gegevensbeheer personeel

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Informatie verstrekken en overleg plegen

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Mededelingen van de cel personeel
- Infosessies
- Bezoeken van/aan klanten
- Deelname aan werkgroepen/vergaderingen ... van en met klanten
- Omzendbrieven

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Het coderen van de diverse betaalopdrachten in het weddensysteem;
- Het berekenen van sommige bedragen die niet automatisch door het weddensysteem worden gegeneerd;
- Het verrichten van allerlei diensten in het kader van de betalingen: taalafwijkingen, afwijking HOSP, aanvragen erkenning nuttige ervaring, valorisatie voorgaande diensten, berekening wachtgelden, pensioendossiers,...;
- Controle financiering- en subsidiëringsvoorwaarden;
- Controle voorwaarden vaste benoeming;
- Vaststellen hoofdambt-bijbetrekking;
- Opvolgen procedure nuttige ervaring;
- Opvragen gegevens aan cvo's / cbe's;
- Beheren van de dossiers van de personeelsleden van de cvo's / cbe's ;
- Opstellen van pensioendossiers;
- Voortdurend bijscholen van de kennis van de regelgeving door de agenten;
- Samenwerkingsakkoorden;
- Verlenen van terugbetalingfaciliteiten;

B. Producten

- Correcte en tijdige betalingen/coderingen
- Pers-formulieren en elektronische zendingen (RL's)
- Up-to-date persoons- en afgewerkte pensioendossiers
- Indienstredingdossier met verantwoordingsstukken

- Verlenen van afwijkingen
- Beslissingen inzake nuttige ervaring
- Beslissingen inzake valorisatie
- Interne werkbladen/bestanden

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Het mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie, interpretatie en toepassing van de regelgeving en de procedures,...)
- Het beantwoorden van vragen over de betalingen van het personeel, het interpreteren van de betaalregels
- Het oplossen van rechtspositionele vraagstukken
- Kwaliteitscontrole betalingen
- Kwaliteitscontrole personeelsdossiers
- Kwaliteitscontrole maandelijkse schoollistings
- Nazicht risicolijsten
- Grondige controle rechtsgrond terugvorderingen
- Supergebruiker (testpersoon voor nieuwe mainframetoepassingen)
- Nazicht personeelsdossiers

B. Producten

- Telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- Brieven van het agentschap
- Klachtrecht
- Correspondentie
- Documenten ter uitvoering van de regelgeving
- Steekproeven ter controle van de betalingen
- Terugvorderingen – voorschotten – achterstallen
- Drufo's
- Lijstenbeheer kwaliteit
- Foutenrapport
- documenten

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- Interne verantwoording : BSC
- Externe verantwoording op basis van BSC
- Bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- Bijdrage aan het activiteitenverslag van het agentschap
- Bijdrage aan rapport subdelegatie
- Interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen, staf,..)

3.1.2 Beheer administratief dossier personeel CVO's / CBE's

Naast de betalingen vormt het beheer van het administratief dossier een zeer belangrijk onderdeel van het takenpakket van de afdeling Volwassenenonderwijs.

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- Evaluatie van bestaande procedures
- Vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- Opstarten van registratiesysteem voor nazicht dossiers

B. Producten

- Brieven van de administratie
- Informatie en discussienota's voor intern en extern gebruik

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Informatie verstrekken en overleg plannen

B. Producten

- Omzendbrieven
- Mededelingen van de cel personeel

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Opvragen gegevens aan cvo's / cbe's
- Nazicht van de dossiers door elke agent voor zijn/haar sector
- Kenniscel voor meer specifieke taken (TBS 58+, specifieke dossiers, diverse berekeningen en simulaties,...)
- Verrichten van allerlei diensten in het kader van goed beheer personeelsdossiers (vb. opvragen/actualiseren ziekteverlof)
- Ondersteuning en opleiding (nieuwe) medewerkers
- Intern documentatiesysteem medewerkers (deelname aan Weetulex, agendering op Weetufly, schooldirect,...)

B. Producten

- Dienstbrieven
- Kenniscel: gegevens die niet automatisch door het systeem gegenereerd worden, ramingen
- Personeelsgegevens leveren: bijvoorbeeld attest gepresteerde onderwijsdiensten in het volwassenenonderwijs
- Documenten ter uitvoering van de regelgeving
- Deelname aan werkgroepen/vergaderingen voor de besprekingen van moeilijke dossiers
- Personeelsdossiers (vb. geactualiseerde dossiers op het vlak van loopbaanfiche en ziekteverlof, pensioendossiers,...)
- Instructies

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- kwaliteitscontrole nazicht
- mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten
- opvolgen van registratiesysteem
- nazicht personeelsdossiers volwassenenonderwijs
- foutenrapport opstellen

B. Producten

- Steekproeven van de dossiers
- Correspondentie
- Klachtrecht
- Telefonische en direct mondelinge contacten
- Foutenrapporten
- Rapporten: kwartaalrapport en jaarverslag
- Financieel rapport (terugvorderingen en bijbetalingen)
- Verduidelijken van de resultaten aan de coördinatoren werkstations en groepschefs werkstations
- Nazicht van gecorrigeerde dossiers

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- Interne verantwoording: BSC
- Externe verantwoording op basis van BSC

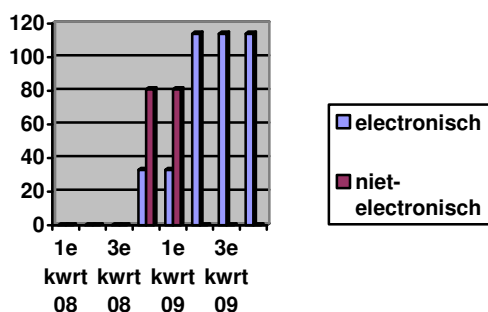
B. Producten

- Interne mondelinge en schriftelijke rapportering

3.1.3 Elektronisch personeelsdossier (EPD) (tot op heden enkel van toepassing op cvo's)

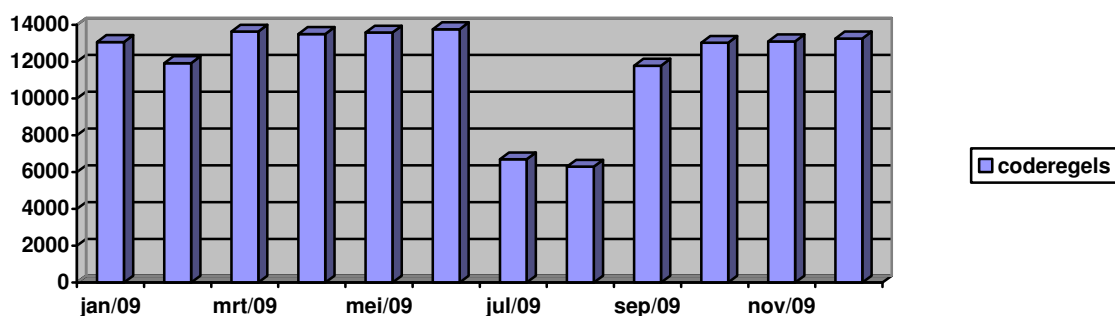
Vanaf het tweede kwartaal van het werkjaar 2009 hebben alle centra voor volwassenenonderwijs via EPD hun gegevens aan de afdeling Volwassenenonderwijs bezorgd.

Evolutie elektronische zendingen per kwartaal 2008-2009



Meer concreet betekent dit dat er tijdens 1.1.2009 – 31.12.2009 143.635 coderegels verwerkt zijn geweest.

Aantal code-regels verwerkt

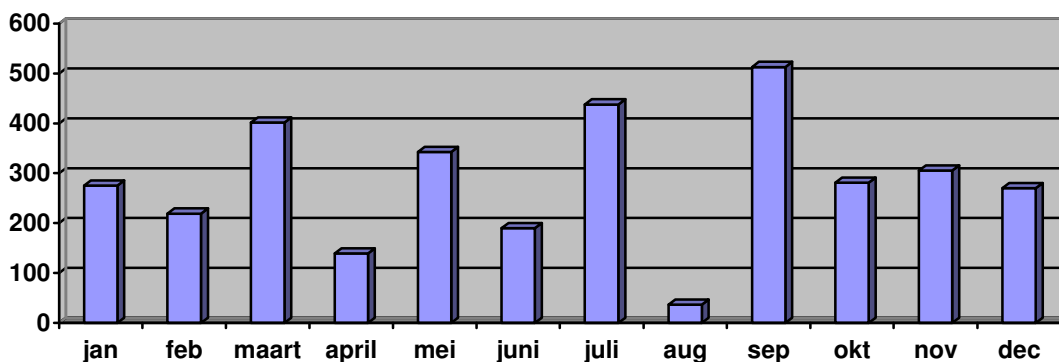


Het spreekt voor zich dat de invoering van het EPD een grote vermindering van de papierstroom teweeg brengt: de zogenaamde PERS-formulieren werden immers vervangen door een elektronische zending (record-layouts). In principe zorgt de verminderde papierstroom niet voor een vermindering van de gegevensstroom omdat het doorgeven van gegevens nodig blijft voor de correcte uitbetaling van de salarissen. te garanderen. In de toekomst niet meer.

Zo zijn er ook nog altijd documenten die zullen moeten opgestuurd worden, waaronder een kopie van het diploma, een doktersattest, een afwijking HOSP, een afwijking cumulatie, aanvraag nuttige ervaring...De afwijking HOSP en cumulatieafwijking - die niet verdwijnen met de komst van EPD - werden vernieuwd en kregen bij beslissing van de cel Taaladvies en de Dienst Wetsmatiging het 'kwaliteitslabel eenvoudig formulier'. Dit kadert in het project rond het formulierenbeheer van de Vlaamse overheid.

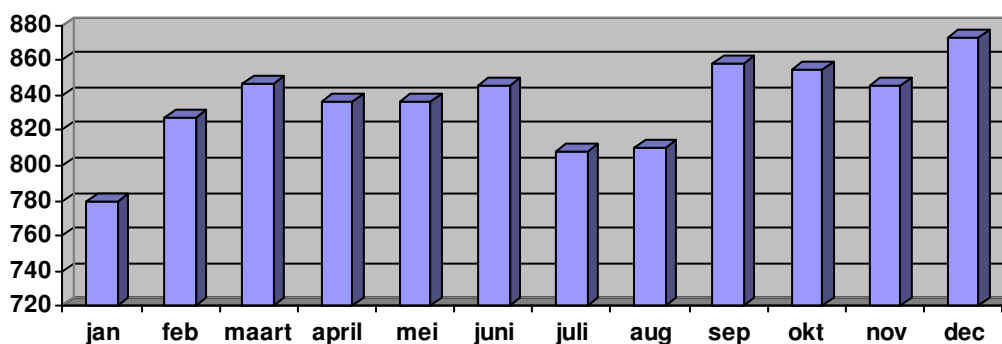
In de periode 01.01.2009 – 31.12.2009 werden er 3.413 PERS-formulieren opgestuurd door de cbe's.

Aantal persformulieren opgestuurd door de CBE's in 2009



Voor de periode 01.01.2009 – 31.12.2009 betekende dit dat op basis van de opgestuurde PERS-formulieren voor 10.019 dossiers coderegels verwerkt werden.

Aantal dossiers waarvoor coderegels verwerkt werden in 2009



5.2 Outcome

5.2.1 Personeel CVO's

Aantal fulltime equivalenten (vervangers inbegrepen) per personeelscategorie betaald in februari 2009

	mannen	vrouwen	totaal	totaal 2008	totaal 2007
secundair volwassenenonderwijs	VTE	VTE	VTE	VTE	VTE
contractueel administratief personeel*		2	2	2	5
onderwijzend- en bestuurspersoneel	1613,43	2693,96	4307,39	4221,17	4215,17
ondersteunend personeel	102,63	402,12	504,75	491,05	344,29
	1716,06	3098,08	4814,14	4714,22	4564,46
hoger beroepsonderwijs/specifieke lerarenopleiding					
contractueel administratief personeel*	0	0	0	0	0
onderwijzend- en bestuurspersoneel	383,84	350,33	734,17	737,39	728,08
ondersteunend personeel	10,9	32,45	43,35	39,91	32,89
	394,74	382,78	777,52	777,3	760,97

* betaald in werkstation 49

Aantal fulltime equivalenten in organieke betrekkingen volgens administratieve toestand betaald in februari 2009

	mannen	vrouwen	totaal	totaal 2008	totaal 2007
secundair volwassenenonderwijs	VTE	VTE	% VTE	% VTE	% VTE
Hoofdambt 93%				94%	93%
tijdelijk vacant	521,86	919,9	34%	35%	36%
vast benoemd	921,62	1914,58	66%	65%	64%
Bijbetrekking 7%				6%	7%
tijdelijk vacant	186,62	103,91	98%	97%	97%
vast benoemd	5,76	1,64	2%	3%	3%
hoger beroepsonderwijs/specifieke lerarenopleiding					
Hoofdambt 84%				83%	83%
tijdelijk vacant	103,58	132,68	37%	37%	40%
vast benoemd	191,29	207,21	63%	63%	60%
Bijbetrekking 16%				17%	17%
tijdelijk vacant	88,62	27,5	98%	97%	97%
vast benoemd	1,78	0,2	2%	3%	3%

Opmerkingen

- Organiek is een vaste benoeming in een bijbetrekking onmogelijk. De 2% betreft personeelsleden
- Bij vergelijking van tabel 1 en tabel 2 blijkt dat 262,91 fulltime equivalenten als vervanger zijn aangesteld.

Aantal personeelsleden (vervangers inbegrepen) per personeelscategorie betaald in februari 2009

	mannen	vrouwen	totaal	totaal 2008	totaal 2007
secundair volwassenenonderwijs	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
contractueel administratief personeel*		2	2	2	5
onderwijzend- en bestuurspersoneel	3156	4382	7538	7454	7543
ondersteunend personeel	185	586	771	753	550
	3341	4970	8311	8209	8098
hoger beroepsonderwijs/specifieke lerarenopleiding					
contractueel administratief personeel*	0	0	0	0	0
onderwijzend- en bestuurspersoneel	1189	875	2064	2118	2137
ondersteunend personeel	21	56	77	75	60
	1210	931	2141	2193	2197

* betaald in werkstation 49

Opmerkingen

- Er zijn personeelsleden die in meer dan 1 personeelscategorie tewerkgesteld zijn.
- Er zijn 517 personeelsleden die zowel in secundair volwassenenonderwijs als hoger

Aantal uitgeoefende opdrachten (vervangers inbegrepen) per net (begroting) betaald in februari 2009

	mannen	vrouwen	totaal	totaal 2008	totaal 2007
secundair volwassenenonderwijs	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Gemeenschapsonderwijs	1873	2597	4470	4351	4330
Vrij gesubsidieerd onderwijs	2591	3721	6312	6119	5789
Officieel gesubsidieerd onderwijs	1470	1832	3302	3194	2964
	5934	8150	14084	13664	13083
hoger beroepsonderwijs/specifieke lerarenopleiding					
Gemeenschapsonderwijs	435	360	795	783	785
Vrij gesubsidieerd onderwijs	878	803	1681	1629	1586
Officieel gesubsidieerd onderwijs	291	242	533	626	614

	1604	1405	3009	3038	2985
--	------	------	------	------	------

Opmerking:

Uit de vergelijking van deze tabel met de volgende, blijkt dat personeelsleden kunnen belast zijn met verschillende opdrachten. De schaduwdatabank geeft zelfs nog geen volledig beeld

van het aantal opdrachten zoals bedoeld in de decreten rechtspositie, maar geeft opdeling weer waarin volgende indicatoren verschillen:

- noemer opdrachtbreuk
- salarisschaal
- personeelscategorie

Aantal personeelsleden (vervangers inbegrepen) per net (begroting) betaald in februari 2009

	mannen	vrouwen	totaal	totaal 2008	totaal 2007
secundair volwassenenonderwijs	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Gemeenschapsonderwijs	1067	1561	2628	2583	2582
Vrij gesubsidieerd onderwijs	1471	2214	3685	3620	3534
Officieel gesubsidieerd onderwijs	778	1148	1926	1900	1861
	3316	4923	8239	8103	7977
hoger beroepsonderwijs/specifieke lerarenopleiding					
Gemeenschapsonderwijs	317	243	560	569	560
Vrij gesubsidieerd onderwijs	666	494	1160	1147	1170
Officieel gesubsidieerd onderwijs	220	178	398	447	442
	1203	915	2118	2163	2172

Opmerkingen:

- Er zijn personeelsleden die in meer dan een net zijn tewerkgesteld, maar in vergelijking met de tabel die het aantal personeelsleden per personeelscategorie weergeeft, zijn er nog meer personeelsleden die in verschillende personeelscategorieën zijn aangesteld.

Aantal personeelsleden (vervangers inbegrepen) per net (begroting) betaald in februari 2009

	mannen	vrouwen	totaal	totaal 2008	totaal 2007
secundair volwassenenonderwijs	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Gemeenschapsonderwijs	56,74%	65,98%	62,23%	61,73%	60,74%
Vrij gesubsidieerd onderwijs	44,68%	58,69%	53,10%	52,95%	51,70%
Officieel gesubsidieerd onderwijs	58,29%	66,97%	63,46%	63,31%	62,83%
	51,75%	62,93%	58,43%	58,18%	57,22%
hoger beroepsonderwijs/specifieke lerarenopleiding					
Gemeenschapsonderwijs	40,63%	41,95%	41,20%	40,37%	40,15%
Vrij gesubsidieerd onderwijs	29,93%	40,85%	34,58%	33,09%	32,08%
Officieel gesubsidieerd onderwijs	30,28%	44,40%	36,59%	37,60%	36,37%
	32,81%	41,83%	36,71%	35,94%	35,03%

Aantal fulltime equivalenten (vervangers inbegrepen) per leeftijdscategorie betaald in februari 2009

	mannen
secundair volwassenenonderwijs	VTE
tot en met 25 jaar	40,32
van 26 tot en met 30 jaar	171,88
van 31 tot en met 35 jaar	221,39
van 36 tot en met 40 jaar	218,99

van 41 tot en met 45 jaar	278,03
van 46 tot en met 50 jaar	302,83
van 51 tot en met 55 jaar	256,78
van 56 tot en met 60 jaar	188,82
van 61 tot en met 65 jaar	41,97
hoger beroepsonderwijs/specifieke lerarenopleiding	
tot en met 25 jaar	2,57
van 26 tot en met 30 jaar	27,24
van 31 tot en met 35 jaar	30,93
van 36 tot en met 40 jaar	41,18
van 41 tot en met 45 jaar	54,64
van 46 tot en met 50 jaar	78,06
van 51 tot en met 55 jaar	89,13
van 56 tot en met 60 jaar	54,88
van 61 tot en met 65 jaar	16,12

Opmerking:

Het aantal 50plussers stijgt, zowel in secundair volwassenenonderwijs als in hoger beroepsonderwijs/specifieke lerarenopleiding.

Weerslag modulair onderwijs op het aantal FTE in organieke betrekkingen per maand

Jaar	Maand	Secundair volwassenenonderwijs	Hoger beroepsonderwijs/ Specifieke lerarenopleiding
2008	september	4535,16	728,34
	oktober	4539,72	732,43
	november	4544,04	734,63
	december	4548,51	734,57
2009	januari	4537,53	740,71
	februari	4575,89	752,86
	maart	4594,38	755,72
	april	4589,08	754,70
	mei	4606,10	756,94
	juni	4589,82	755,68

Opmerking:

Het betreft het aantal organieke betrekkingen in alle personeelscategorieën.

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

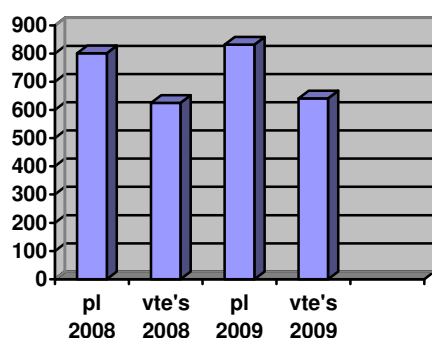
In onderstaande figuren worden een aantal cijfergegevens grafisch weergegeven :
 de personeelsleden met CODO-opdracht in de CBE's

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

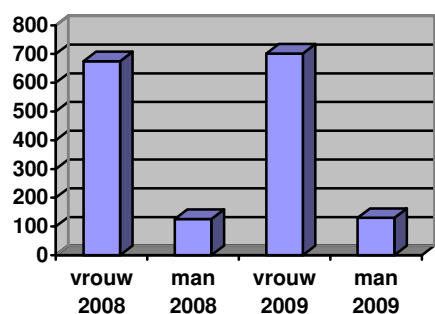
pl = personeelsleden

vte's =voltijds equivalenten

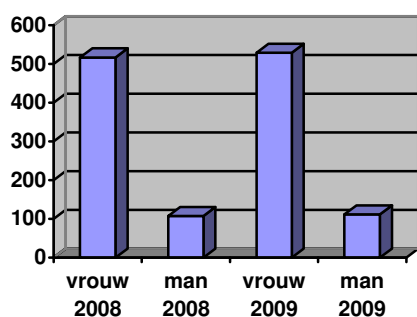
Personeelsleden : aantal en vte's (CODO) in 2008 en 2009 in CBE



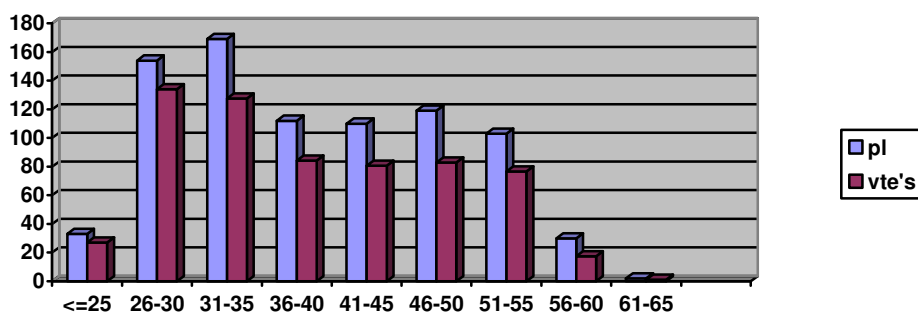
Verdeling vrouw/man in 2008 en 2009 in CBE, uitgedrukt in aantal



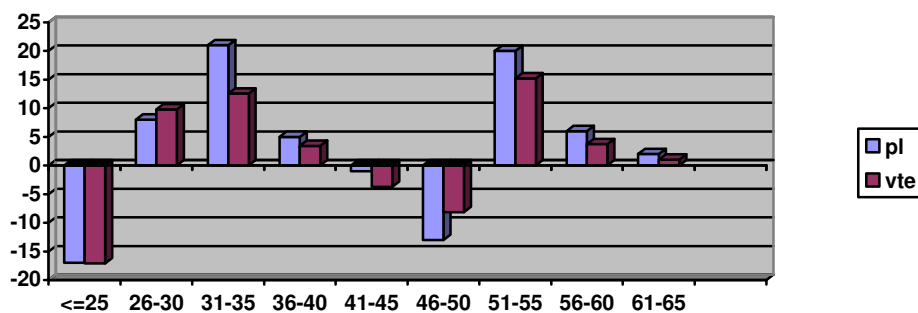
Verdeling vrouw/man in 2008 en 2009 in CBE, uitgedrukt in VTE's



Verdeling personeelsleden CBE's per leeftijdscategorie uitgedrukt in aantal en vte's in 2009



Vershil aantal personeelsleden per leeftijdscategorie 2008-2009, uitgedrukt in aantal en vte's



In bovenstaande grafiek worden de cijfers van figuur 9 –de verdeling per leeftijdscategorie in 2009- vergeleken met de cijfers van 2008, die terug te vinden zijn in het vorige activiteitenverslag.

De negatieve waarden wijzen op een verschuiving van het aantal personeelsleden naar een volgende leeftijdscategorie, dan wel het stopzetten van hun CODO-opdracht in 2009. Zo is er een significante daling van het aantal personeelsleden met CODO-opdracht in 2009 die jonger dan of gelijk zijn aan 25 jaar en in mindere mate een daling van personeelsleden tussen 46 en 50 jaar.

In artikel 7 van het Besluit van de Vlaamse Regering d.d. 29 mei 2009 tot vaststelling van de functies, de bekwaamheidsbewijzen en de salarisschalen in de Centra voor Basiseducatie worden de salarisschalen en de bijhorende functies opgesomd :

511 = directeur

501 = stafmedewerker

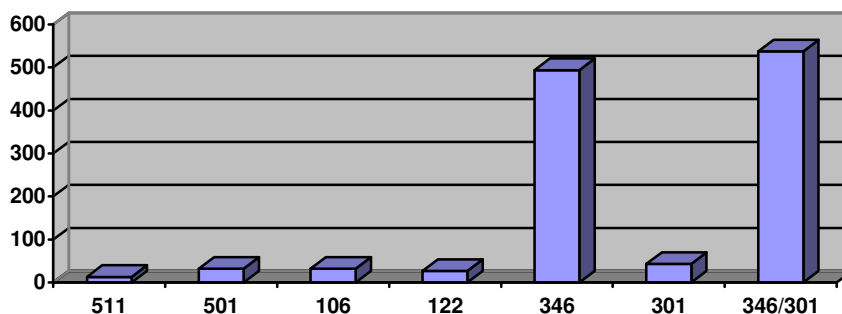
106 = beleidsondersteunend administratief medewerker

122 = uitvoerend administratief medewerker of ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting

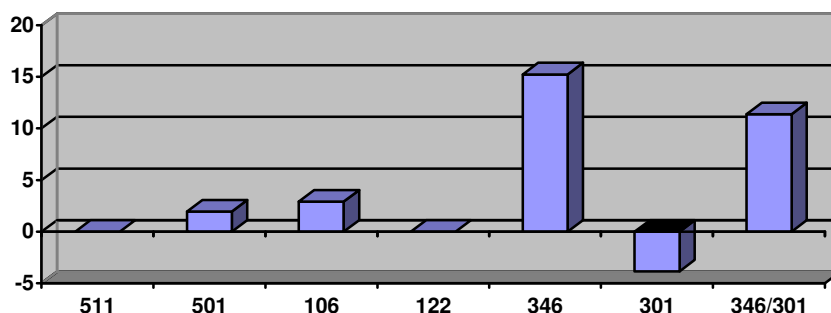
346 = leraar basiseducatie met BPB

301 = leraar basiseducatie zonder BPB

Verdeling personeelsleden CBE's per salarisschaal, uitgedrukt in vte's in 2009



Verskil verdeling PL per salarisschaal 2008-2009, uitgedrukt in vte's



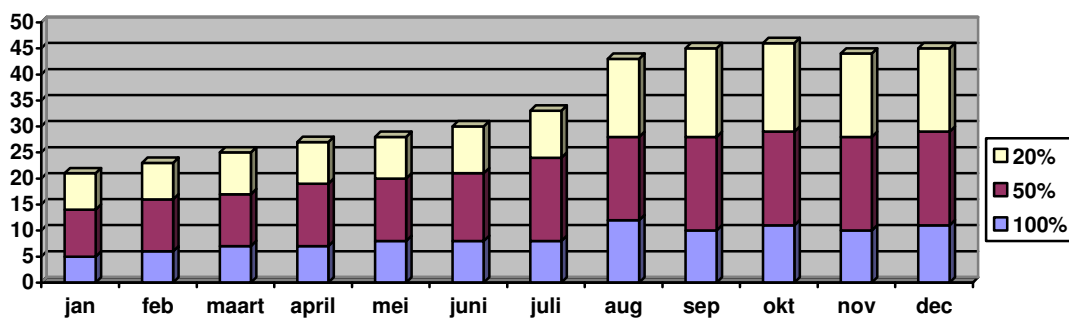
De negatieve waarde voor barema 301 wordt verklaard doordat een aantal personeelsleden die in 2008 nog geen BPB (bewijs van pedagogische bekwaamheid) hadden, dit bewijs in 2009 haalden door het volgen van de opleiding al dan niet in combinatie met een lio-baan.

Op basis van het besluit van de Vlaamse Regering d.d. 3 juli 2009 betreffende het verlof voor onderbreking van de arbeidsprestaties voor sommige personeelsleden van de Cebtra voor Basiseducatie kan men genieten van een aantal verlofstelsels nl.:

verlof:	(100%, vermindering tot halftijdse betrekking of vermindering met een vijfde van een ft-opdracht)
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

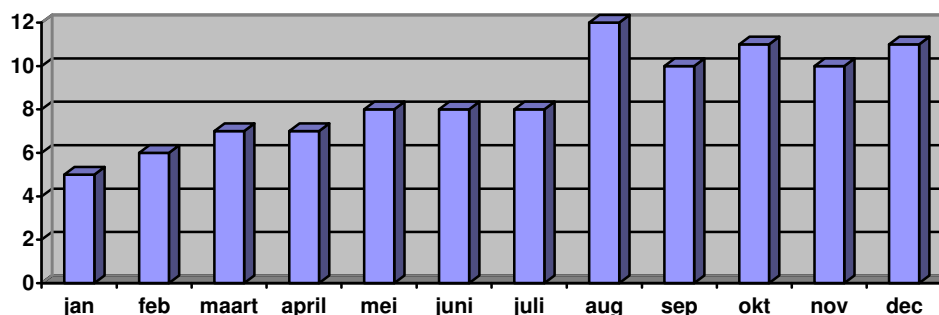
ouderschapsverlof:	(100%, vermindering tot halftijdse betrekking of vermindering met een vijfde van een ft-opdracht)
landingsbaan:	(vermindering tot halftijdse betrekking of vermindering met een vijfde van een ft-opdracht)
medische bijstand:	(vermindering tot halftijdse betrekking of vermindering met een vijfde van een ft-opdracht)
verlof:	(100%, vermindering tot halftijdse betrekking of vermindering met een vijfde van een ft-opdracht)

Aantal personeelsleden CBE met verlof in 2009

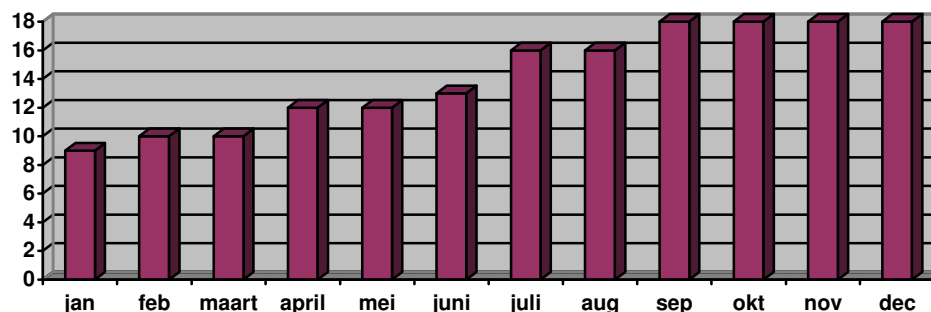


In de volgende grafieken wordt het verlof opgesplitst volgens de gevolgde vorm.

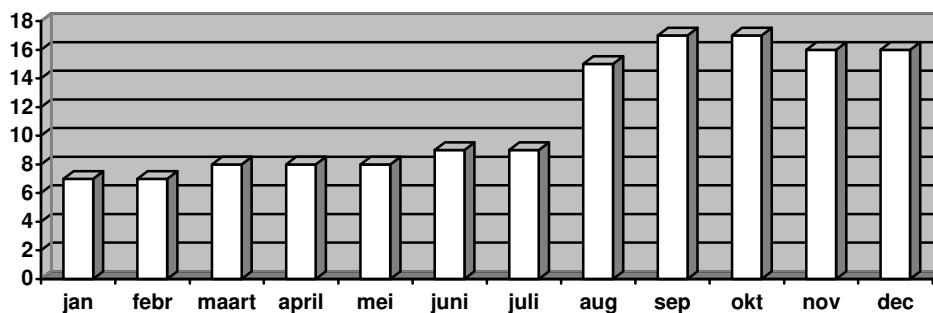
Aantal personeelsleden CBE : verlof 100% per maand in 2009



Aantal personeelsleden CBE : verlof met vermindering tot halftijdse opdracht per maand in 2009

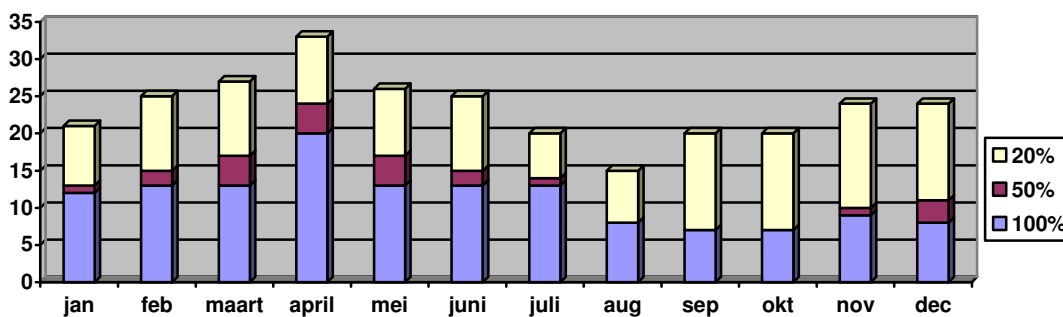


Aantal personeelsleden CBE : verlof met vermindering met een vijfde van een ft-opdracht per maand in 2009



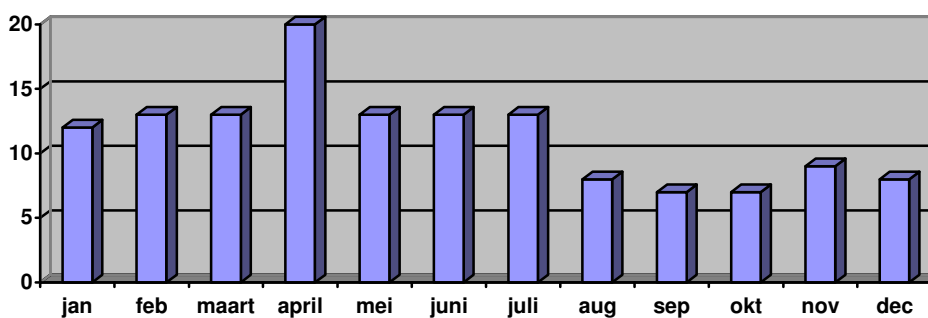
- ouderschapsverlof (100%, vermindering tot halftijdse betrekking of vermindering met een vijfde van een ft-opdracht)

Aantal personeelsleden CBE met ouderschapsverlof in 2009

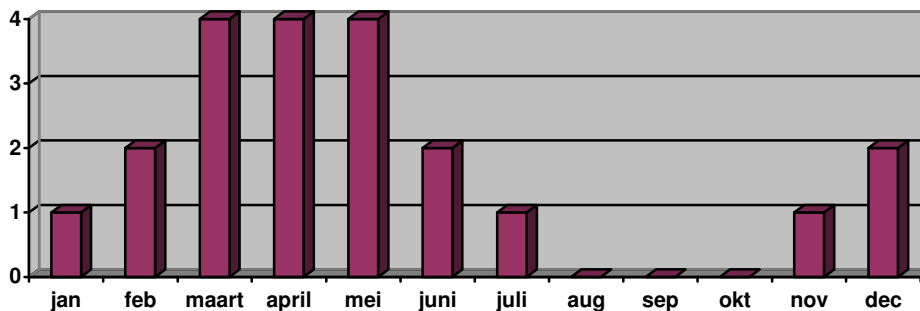


In de volgende grafieken wordt het ouderschapsverlof opgesplitst volgens de gevolgde vorm.

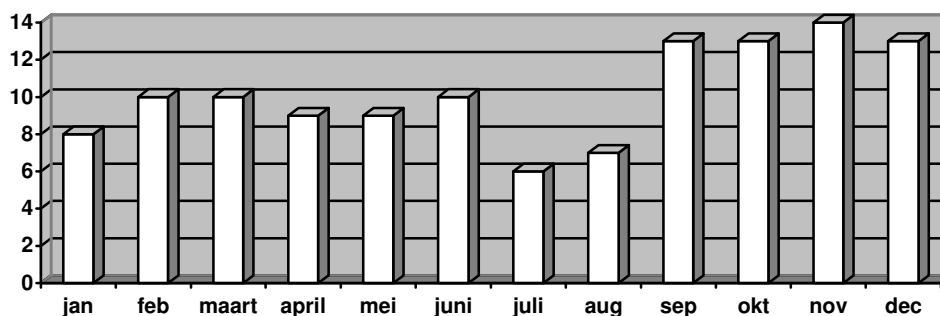
Aantal personeelsleden CBE : ouderschapsverlof 100% per maand in 2009



Aantal personeelsleden CBE : ouderschapsverlof met vermindering tot halftijdse opdracht per maand in 2009

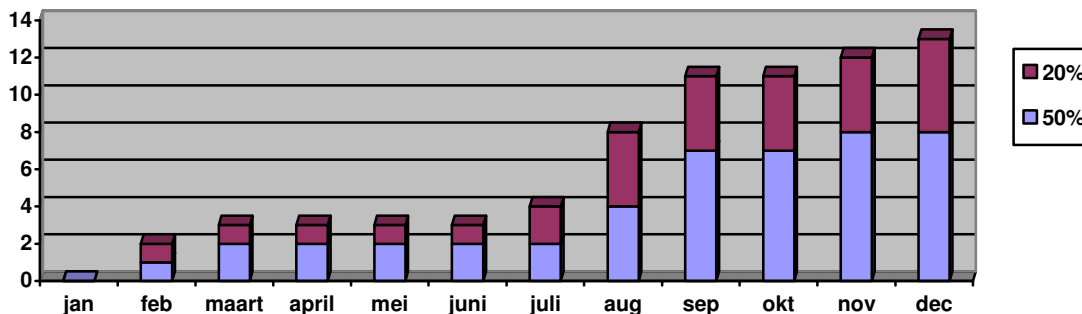


Aantal personeelsleden CBE : ouderschapsverlof met vermindering met een vijfde van een ft-opdracht per maand in 2009



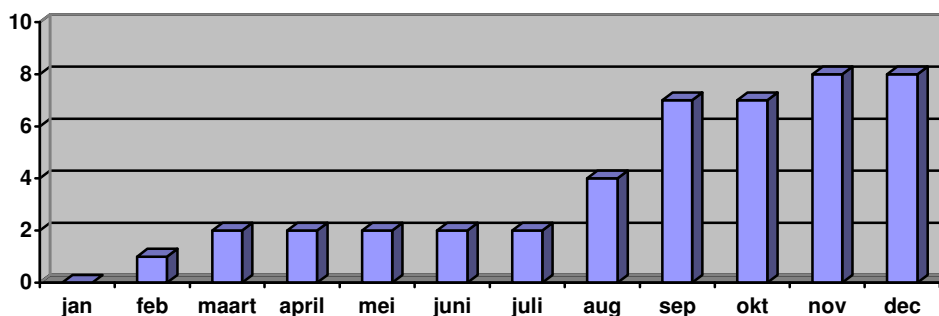
- landingsbaan (met vermindering tot halftijdse opdracht of vermindering met een vijfde van een ft-opdracht)

Aantal personeelsleden CBE met landingsbaan per maand in 2009

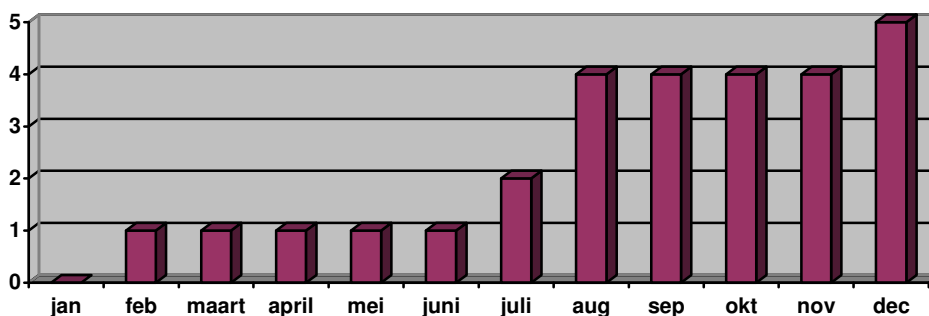


In de volgende grafieken wordt de landingsbaan opgesplitst volgens de gevolgde vorm.

Aantal personeelsleden CBE : met landingsbaan vermindering tot een halftijdse opdracht per maand in 2009

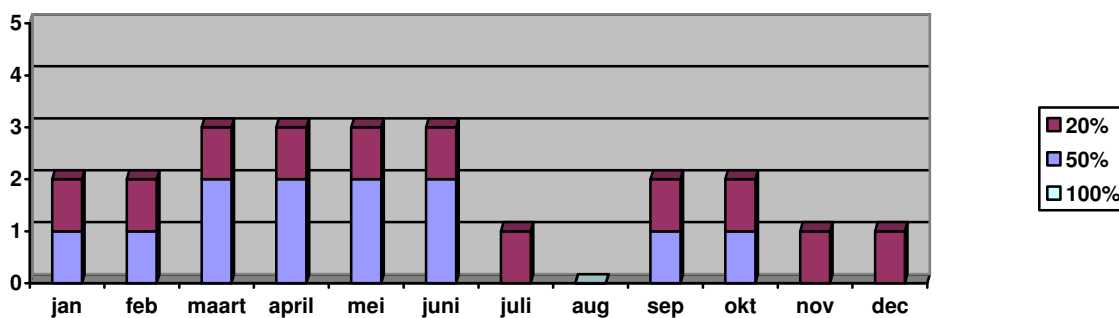


Aantal personeelsleden CBE : met landingsbaan vermindering met een vijfde van een ft-opdracht per maand in 2009



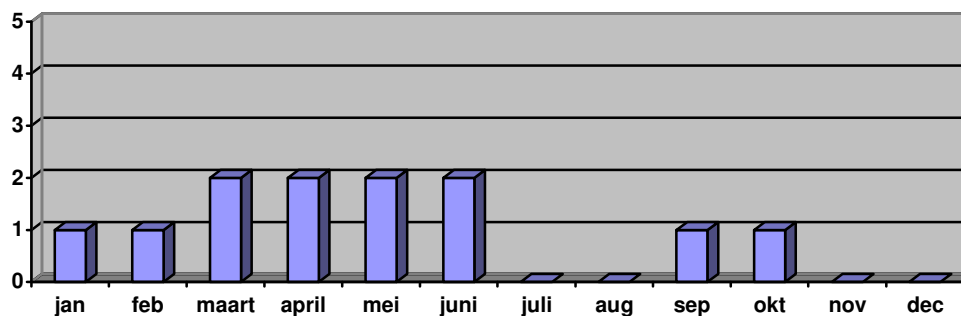
- medische bijstand (100%, met vermindering tot halftijdse opdracht of vermindering met een vijfde van een ft-opdracht)

Aantal personeelsleden CBE : met verlof medische bijstand per maand in 2009

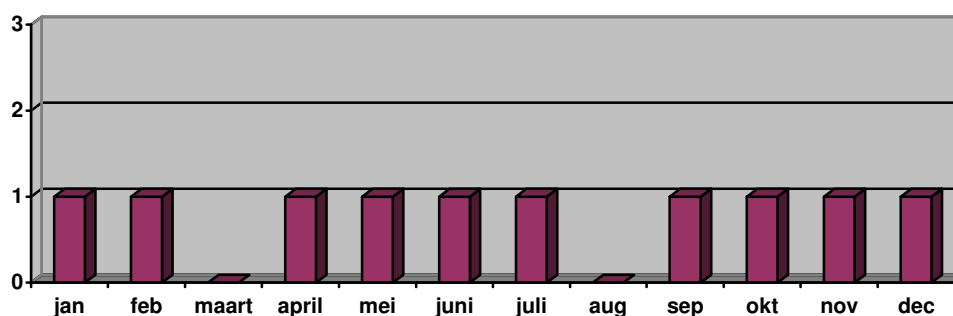


In de volgende grafieken wordt het verlof medische bijstand opgesplitst volgens de gevolgde vorm.

Aantal personeelsleden CBE : verlof medische bijstand met vermindering tot halftijdse opdracht per maand in 2009



Aantal personeelsleden CBE : verlof medische bijstand met vermindering met een vijfde van een ft-opdracht per maand in 2009



5.3 Kwaliteitscontrole

De controle op de correctheid van de personeelsdossiers wordt verricht door een aparte cel buiten de werkstations. Deze cel fungeert als een intern controle-instrument. De rapportering gebeurt per kwartaal en jaarlijks wordt een verslag opgemaakt.

5.3.1 Kwaliteitscontrole van de personeelsdossiers

In het kalenderjaar 2009 konden voor de CVO's 413 stamnummers worden doorgenomen, verspreid over 457 instellingen.

In tegenstelling tot de vroegere werkwijze, werd nu per agent een gelijk aantal dossiers opgevraagd. Hierbij werd wel rekening gehouden met het prestatievolume van de agenten.

Mede in het kader van de integrale invoering van het EPD, werd ook nu bijzondere aandacht besteed aan het nazicht van de loopbaanoverzichten.

Kwaliteitscontrole van de personeelsdossiers 2009

Indicator	Aantal fouten	Percentage fouten t.o.v. nageziene dossiers
1. Volledigheid dossier	12	2,6 %
2. Vaste benoeming	2	0,4 %
3. Barema/bekwaamheidsbewijs	41	9 %
4. Geldelijke anciënniteit	55	12 %
5. Opdracht	20	4,4 %
6. Dienstonderbreking	3	0,7 %
7. Ziekteverloven	1	0,2 %
TOTAAL	134	

Kwaliteitscontrole van de personeelsdossiers 2007

Indicator	Aantal fouten	Percentage fouten t.o.v. nageziene dossiers
1. Volledigheid dossier	13	2,7 %
2. Vaste benoeming	1	0,2 %
3. Barema/bekwaamheidsbewijs	48	10,1 %
4. Geldelijke anciënniteit	69	14,6 %
5. Opdracht	20	4,2 %
6. Dienstonderbreking	1	0,2 %
7. Ziekteverloven	2	0,4 %
TOTAAL	154	

Uit een vergelijking van de gegevens met vorig werkjaar, blijkt voor bijna alle onderzoeksindicatoren een daling van het foutenpercentage.

5.3.2 Kwaliteitscontrole op de proefbetalingen

Door de cel "Wedden – DINCO" van de afdeling Advies en Ondersteuning onderwijspersoneel van het AgODi werden ook in 2009 een aantal listings voor gedetailleerd onderzoek overgemaakt:

- Maandelijks : de proefbetalingen voor de wedden van de lopende maand;
- Einde mei/begin juni : betaling vakantiegeld voor het lopend kalenderjaar (acceptatieomgeving);
- Begin juni : betaling vakantiegeld voor het lopend kalenderjaar (productieomgeving);
- Half juni: de automatische herziening van de eindejaarstoelage van het vorig kalenderjaar;
- Half juni: uitgestelde bezoldiging voor de maand juli voor de tijdelijke personeelsleden;
- Half juli: uitgestelde bezoldiging voor de maand augustus voor de tijdelijke personeelsleden;
- Eind november: de eindejaarstoelage voor het lopend kalenderjaar (acceptatieomgeving);
- Begin december : de eindejaarstoelage voor het lopend kalenderjaar (productieomgeving);
- Begin december: herziening vakantiegeld van het lopend kalenderjaar.

Aan de cel "Wedden-DINCO" moeten de niet onmiddellijk verklaarbare verschillen/gegevens worden gemeld. De bemerkingen die door de cel Kwaliteitscontrole werden vastgesteld, werden besproken met de verantwoordelijken maar konden ook in 2009 telkens worden verklaard.

6. Word wat je wil

Sinds 01/01/2009 vallen de Vormingsdatabank en de website wordwatjewil ook onder de verantwoordelijkheid van de Afdeling Volwassenenonderwijs.

De doelstellingen van www.wordwatjewil.be en de Vormingsdatabank zijn oriëntering en transparantie in het opleidingsaanbod voor volwassenen:

www.wordwatjewil.be wil de gebruiker wegwijs maken in het onderwijslandschap voor volwassenen. www.wordwatjewil.be is dus 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, Basiseducatie, GO!, VSKO, OVSG, POV, SoCiuS, SLN (Steunpunt lokale netwerken), de Afdeling Hoger Onderwijs, CEVORA en Landbouwvorming.

6.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Informatievragen van burgers beantwoorden die binnenkomen via de infolijn 1700 of via de generieke wordwatjewil-mailboxen.
- Overleg met de partners die opleidingen publiceren op wwjw.

B. Producten

- Informatie verstrekken
- Overleg plegen

Proces 2: Applicatiebeheer

A. Omschrijving

- De beschikbaarheid van de applicaties (Vormingsdatabank en website) waarborgen
- De goede doorstroom van de gegevens van de partners naar de Vormingsdatabank garanderen.
- De upload van data over CVO uit de mainframe van Onderwijs en Vorming opvolgen.
- De upload van data over CVO uit de mainframe verrijken met andere beschikbare gegevens.
- De website up-to-date houden.

B. Producten

- Datatransporten
- Website

Proces 3/Evaluatie van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Statistieken trekken omtrent bezoekercijfers en bezoekerstrends.
- Steekproefsgewijs volledigheid en correctheid van de data controleren.
- Rapporteren in het Activiteitenverslag van AHOVOS

B. Producten

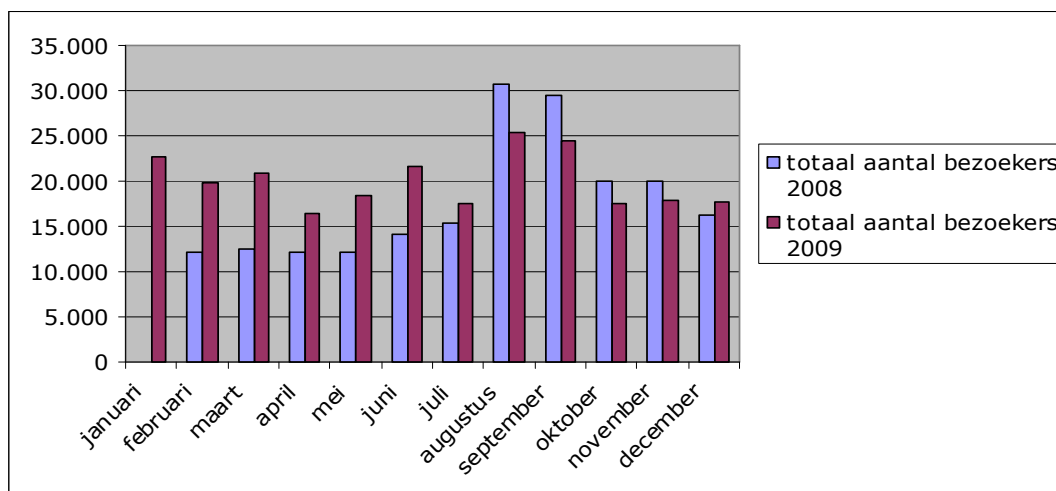
- Statistieken
- Bijdrage activiteitenverslag

6.2 Outcome

De bezoeken aan www.wordwatjewil.be worden sinds februari 2008 gescreend door Google Analytics. Een vergelijking van de cijfers van 2008 en 2009 leert ons dat de bezoekcijfers redelijk status quo zijn gebleven; de pieken in de zomermaanden lagen iets lager, maar het gemiddeld aantal bezoekers lag dan weer iets hoger. (zie tabel 1/grafiek 1)

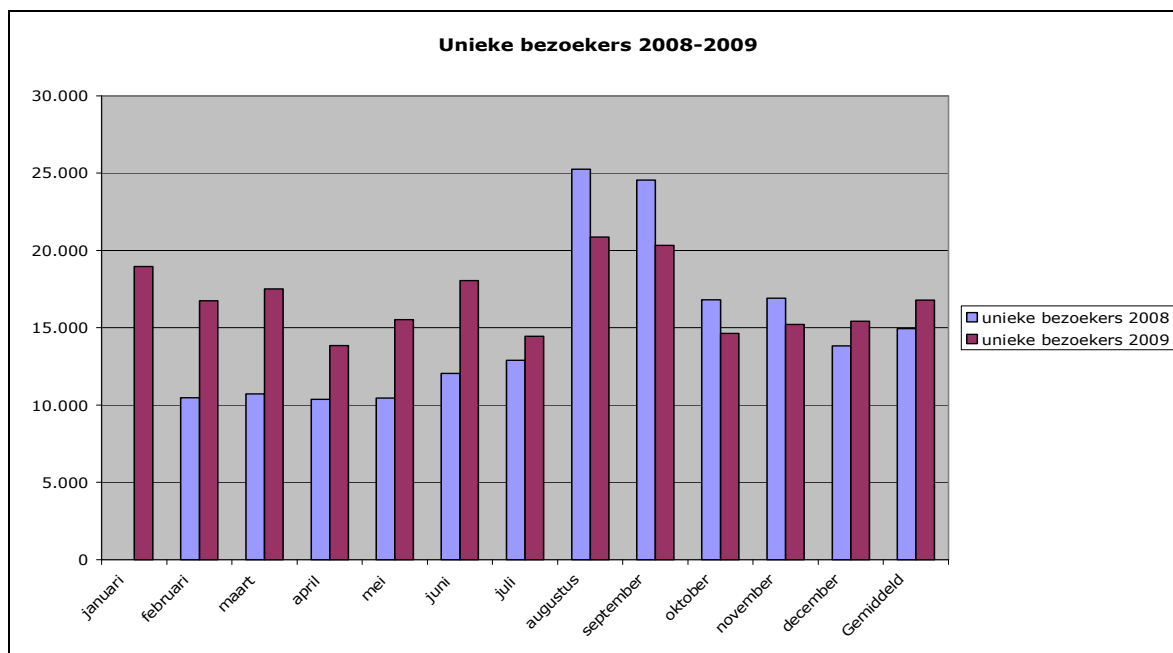
Belangrijk is ook dat het percentage nieuwe bezoekers hoog ligt (ongeveer 72%); waardoor het verschil tussen de totale bezoekers en de unieke bezoekers niet zo groot is. (zie tabel 2/grafiek 2)

	Totaal aantal bezoekers 2008	Totaal aantal bezoekers 2009
januari	geen gegevens	22.715
februari	12.217	19.822
maart	12.467	20.815
april	12.196	16.410
mei	12.137	18.402
juni	14.087	21.624
juli	15.424	17.440
augustus	30.686	25.332
september	29.539	24.435
oktober	19.913	17.552
november	20.030	17.821
december	16.258	17.734
Gemiddeld	17.723	20.009
Totaal	194.954	240.102



	unieke bezoekers 2008	unieke bezoekers 2009
januari	geen gegevens	18.973
februari	10.489	16.756
maart	10.721	17.506
april	10.362	13.841
mei	10.467	15.522

juni	12.054	18.050
juli	12.903	14.442
augustus	25.265	20.861
september	24.553	20.338
oktober	16.810	14.644
november	16.912	15.220
december	13.824	15.434
Gemiddeld	14.942	16.799



6.3 Herbouw applicaties

De migratie van de applicaties Vormingsdatabank en www.wordwatjewil.be naar de Afdeling Volwassenenonderwijs had een zware technologische impact; om binnen de vereisten van de ICT-infrastructuur van Onderwijs en Vorming te vallen, was het noodzakelijk dat de databank volledig werd herbouwd. Bovendien werd er besloten om van de gelegenheid gebruik te maken om ook de website volledig te herzien en beter te koppelen aan de databank.

2009 stond voor wordwatjewil daarom grotendeels in het teken van de (her)bouw van de applicaties. In de eerste jaarhelft werden de behoefteanalyse en de functionele analyse uitgevoerd en de tweede jaarhelft werd in beslag genomen door het technisch ontwerp, de bouwfase en de technische testen. Eind december startten vervolgens de acceptatietesten.

De belangrijkste wijzigingen die zijn doorgevoerd tijdens de herbouw van de Vormingsdatabank en de website www.wordwatjewil.be:

- Een uitbreiding van het aantal velden (bijvoorbeeld de koppeling van een consortium aan een CVO) in de databanken. Dit evenwel zonder de lopende datatransporten in gevaar te brengen.
- De technologie achter de website is een open source Content Management Systeem, dat zeer eenvoudig is in gebruik en makkelijk uit te breiden valt.
- De ontsloten databankrecords zijn indexeerbaar voor zoekmachines, wat de zichtbaarheid van wordwatjewil ten goede moet komen.
- De website heeft een frissere look and feel gekregen en maakt gebruik van de mogelijkheden die recente webontwikkelingen bieden, zoals het delen van informatie en het integreren van webcontent in externe sites. Dit moet de toegankelijkheid voor de burger nog groter maken.
- Het zoeken naar opleidingen in de databank werd vereenvoudigd en intuïtiever gemaakt door met facettering te werken. Dit komt neer op het stapsgewijs verkleinen van het aantal gevonden records, door telkens deelverzamelingen te maken, die beter en beter

beantwoorden aan de specifieke zoekvraag van de gebruiker, zonder dat de gebruiker deze op a priori dient te bepalen.

- Maar misschien wel de allerbelangrijkste wijziging is er één die achter de schermen plaats grijpt; de gegevens over opleidingen in het volwassenenonderwijs (CVO's) komen nu niet meer van de CVO's zelf, maar worden uit de Mainframe van Onderwijs en Vorming gehaald. Deze aanpassing aan de werkwijze heeft twee voordelen: de gebruiker krijgt een vollediger zicht op de opleidingen en de planlast van de Centra wordt een beetje ingeperkt.

7. Afstandsonderwijs Begeleid Individueel Studeren

BIS (Begeleid Individueel Studeren) biedt afstandsonderwijs aan onder de vorm van schriftelijke cursussen met mentorbegeleiding. BIS richtte zich in 2009 nog op twee doelgroepen: cursisten die zich voorbereiden op de Centrale Examencommissie en gedetineerden. In de loop van 2007 werd immers de dienstverlening voor het brede publiek afgebouwd.

Het afstandsonderwijs wordt gradueel overgedragen naar de sector: de CVO's, de CBE's, VDAB, Syntra en SoCius. Door het stimuleren en ondersteunen van gecombineerd onderwijs – een combinatie van contactonderwijs en afstandsonderwijs – in de CVO's en de CBE's, krijgt het volwassenenonderwijs alle kansen om afstandsonderwijs in te richten. Ook VDAB, Syntra en SoCius bieden opleidingen op afstand aan.

Om het inrichten van afstandsonderwijs of gecombineerd onderwijs door de sector te ondersteunen, wordt het cursusmateriaal van BIS ter beschikking gesteld. In oktober 2007 werd het schriftelijke cursusmateriaal op DVD bezorgd aan de CVO's, de CBE's, VDAB, Syntra, SoCius en de lerarenopleidingen van de hogescholen. In september 2008 werd het schriftelijke cursusmateriaal en de cursussen van BIS Online gratis ter beschikking gesteld op het leermiddelenportaal Klasement.net onder een creative commons licentie voor niet-commercieel gebruik. In september 2009 werd het resterende materiaal van BIS Online dat nog in productie was bij de stopzetting, ook verspreid naar de sector via de portaal-site Klasement (www.klasement.net/bis).

7.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

Gezien de dienst BIS enkel wordt voortgezet in afwachting van een definitieve datum van stopzetting, gebeuren er geen wijzigingen meer om de dienstverlening te verbeteren. Alle inspanningen worden gericht op het in stand houden van de kwaliteit van de huidige dienstverlening.

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

- A. Omschrijving
 - Informatie verstrekken, overleg plegen
- B. Producten
 - Communicatie m.b.t. statistieken
 - Informatieverstrekking cursisten: telefoon, brief, e-mail, website, brochures
 - Overleg/infosessies/informatieverstrekking m.b.t. overdracht materiaal
 - Overleg in de Stuurgroep "Onderwijs aan gedetineerden"

Proces 3: Producten en diensten leveren

- A. Omschrijving

Applicatiebeheer

- Beschikbaarheid waarborgen
- Doorvoeren noodzakelijke softwareaanpassingen (bv. SEPA)
- Opstellen van handleidingen / verzamelen sjablonen met als doel de continuïteit tot 2011 te kunnen garanderen

Mentorenbeheer

- Ondersteuning
- Beheer mailbox elektronische huistaken
- Kwaliteitscontrole
- Beheer mentorenbestand (o.a. vervangingen)
- Financieel beheer

Cursistenbeheer

- Inschrijving: inschrijving (via telefoon, brief of website), verzenden lespakketten; verzenden extra cursusmateriaal ...
- Beheer inschrijvingsgelden: verwerken ontvangsten, vrijgestelde cursisten, terugstorting, facturen
- Verwerken huistaken: verzamelen, doorsturen aan mentoren, terugsturen naar cursisten
- Troubleshooting
- Beheer cursistenbestand
- Attestering
- Communicatie: telefonische en schriftelijke vragen, technische ondersteuning

Cursusbeheer

- Stockbeheer didactisch materiaal

B. Producten

- Kwaliteitsvolle cursussen
- Kwaliteitsvolle begeleiding
- Vlotte administratieve afhandeling van inschrijvingen en cursusverloop
- Correcte uitbetaling van mentoren, auteurs en derden
- Overdracht van cursusmateriaal

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de klanten (klachten, vragen om informatie)

B. Producten

- Telefonische contacten met klanten
- Brieven en correspondentie

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- Interne verantwoording: BSC
- Externe verantwoording: op basis van BSC

B. Producten

- Bijdrage aan het activiteitenverslag van het Agentschap
- Interne mondelinge en schriftelijke rapportering, bv. aan het beleid

7.2 Outcome

Eind april 2007 werd de dienstverlening van BIS aan het brede publiek stopgezet. Sindsdien bedient BIS nog slechts twee doelgroepen: cursisten die zich voorbereiden op de Centrale Examencommissie en gedetineerden.

De volgende figuur toont de evolutie van de cursistenpopulatie van BIS sinds de stopzetting van de dienstverlening aan het brede publiek in april 2007. De cijfers tonen de inschrijvingen voor afzonderlijke cursussen, niet het aantal personen die gebruik maken van BIS.

Cursusinschrijvingen van BIS sinds stopzetting bediening brede publiek in april 2007

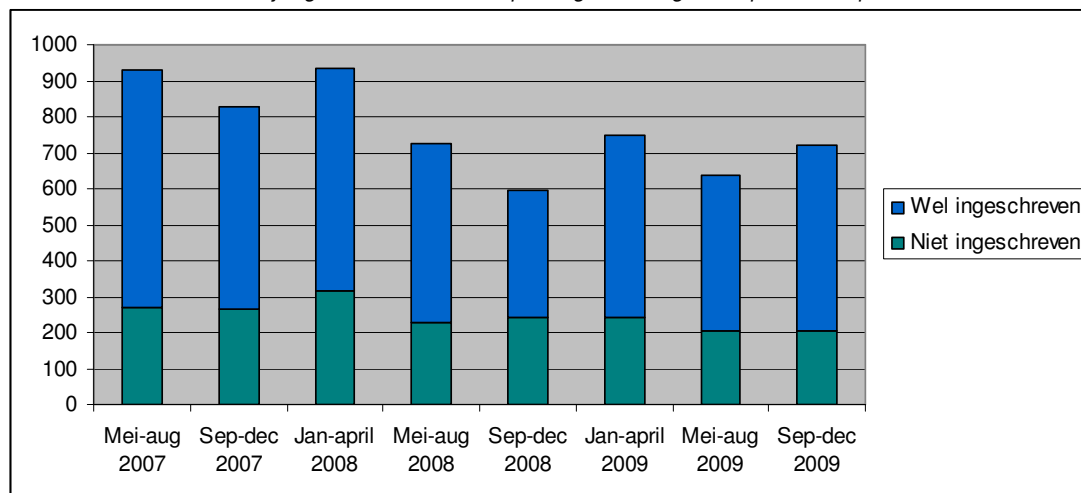
	Proefinschrijvingen					Percentage inschrijvingen t.o.v. proefinschrijvingen
	Totaal	Niet ingeschreven	Wel ingeschreven			
			Wel ingeschreven	EC*	Gedetineerd**	
Mei-aug 2007	928	270	658	382	276	70,91%
Sep-dec 2007	827	266	561	224	337	67,84%
Jan-april 2008	937	317	620	244	376	66,17%
Mei-aug 2008	727	230	497	219	278	68,36%
Sep-dec 2008	597	243	354	167	187	59,30%
Jan-april 2009	748	244	504	195	309	67,38%
Mei-aug 2009	636	206	430	164	266	67,61%
Sep-dec 2009	721	205	516	306	210	71,57%
Totaal	6.121	1981	4140	1901	2239	67,64%
	100,00%	32,36%	67,64%	45,92%	54,08%	

* In de kolom 'EC' ('Examencommissie') worden de cursussen opgenomen die voorbereiden op de Centrale Examencommissie.

** Een gedetineerde die zich inschrijft voor een cursus ter voorbereiding van de Centrale Examencommissie wordt opgenomen in de kolom 'Gedetineerd' en niet in de kolom 'EC'.

De onderstaande figuur laat zien hoe de cursistenpopulatie van BIS stilaan afneemt. Het eerste kwadrimester van het jaar vertoont wel steeds een piek omwille van de aanloop naar de Examencommissie. In september 2009 was er ook een piek aan inschrijvingen voor de Examencommissie. Verklaring hiervoor was dat een private sportschool gebruik maakte van de cursussen van BIS voor al haar leerlingen ter voorbereiding op de Centrale Examencommissie.

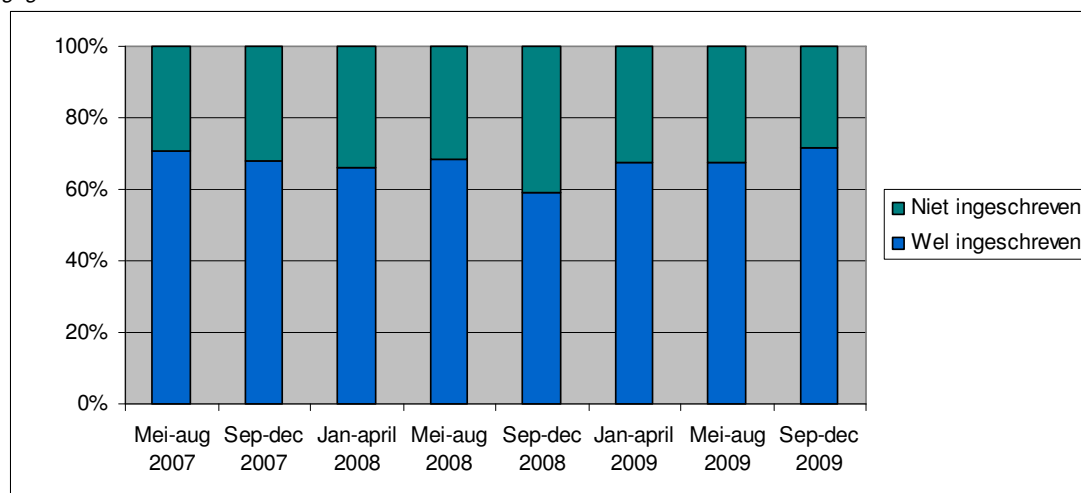
Evolutie aantal cursusinschrijvingen van BIS sinds stopzetting bediening brede publiek in april 2007



Wanneer een cursist zich aanmeldt bij BIS ontvangt hij eerst kosteloos een kennismakingspakket. Na deze eerste kennismaking met de cursus beslist de cursist of hij zich daadwerkelijk wil inschrijven door een betaling ofwel door een attest voor vrijstelling van inschrijvingsgeld over te maken.

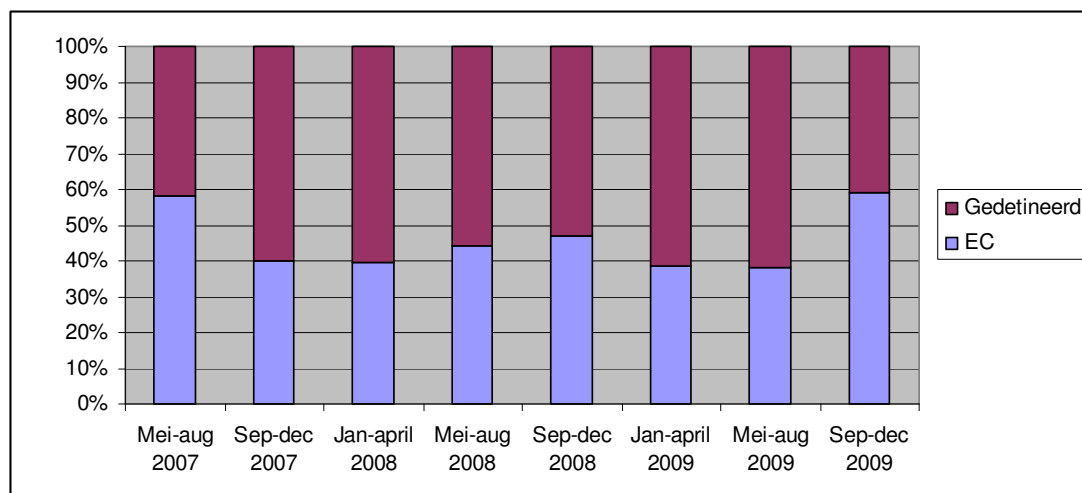
In 2006 resulteerde nog bijna 80% van de proefinschrijvingen in een daadwerkelijke inschrijving in een cursus. Sinds mei 2007 zakte deze verhouding naar zo'n 70%. In het laatste quadrimester van 2008 was er een daling naar 60%. In 2009 lag de verhouding opnieuw rond de 70%.

Verhouding tussen het aantal proefinschrijvingen van BIS die resulteren in een inschrijving en deze waaraan geen gevolg gegeven wordt



De laatste grafiek toont de verhouding tussen de beide doelgroepen die BIS nog bedient: ongeveer de helft van de cursussen wordt aangevraagd door gedetineerden, de andere helft door cursisten die zich voorbereiden op de Centrale Examencommissie. Deze verhouding blijft min of meer stabiel sinds de stopzetting van de dienstverlening naar het brede publiek in april 2007.

Verhouding tussen het aantal cursusinschrijvingen van gedetineerden en deze van cursisten die zich voorbereiden op de Centrale Examencommissie



8. Mee realiseren van het beleid van de minister

Dagelijks wordt door het verzorgen van de diverse dienstverleningspakketten meegewerkt aan het realiseren van het beleid. Dit is dan ook de kerntaak van het agentschap.

Daarnaast wordt ook vanuit die kernopdracht meegewerkt aan nieuw beleid. Nieuw beleid wordt door de samenwerking afgetoetst aan de uitvoerbaarheid binnen de administratie, waaronder ook een eerste 'veldaftoetsing' gebeurt.

Het jaar 2009 was opnieuw een druk beleidsjaar voor het volwassenenonderwijs. Hieronder worden de belangrijkste bijdragen besproken voor de personeelsmaterie en voor wat betreft aanbod en organisatie.

8.1 Ondersteuning en dienstverlening

8.1.1 Implementatie van het decreet volwassenenonderwijs

In 2009 werkte de afdeling Volwassenenonderwijs nauw samen met het Departement Onderwijs om de organisatie van het onderwijs in de centra voor basiseducatie en volwassenenonderwijs verder te optimaliseren.

Ten gevolge daarvan zijn via andere decreten in 2009 noodzakelijke wijzigingen aangebracht aan het decreet Volwassenenonderwijs van 15 juni 2007

Ook heeft de afdeling meegewerkt om het decreet volwassenenonderwijs verder uit te voeren of te concretiseren.

8.1.1.1 Decreten

- 30/04/2009 - Decreet betreffende het secundair na secundair onderwijs en het hoger beroepsonderwijs (B.S. 20/07/2009)
- 30/04/2009 - Decreet betreffende de kwalificatiestructuur (B.S. 16/07/2009)
- 08/05/2009 - Decreet betreffende het onderwijs XIX (B.S. 28/08/2009)
- 08/05/2009 - Decreet betreffende de kwaliteit van onderwijs (B.S. 28/08/2009)

8.1.1.2 Uitvoeringsbesluiten

- 23/01/2009 - Decreet houdende oprichting van onderhandelingscomités voor de basiseducatie en voor het Vlaams Ondersteuningscentrum voor het Volwassenenonderwijs (B.S. 26/03/2009)
- 30/01/2009 - Besluit van de Vlaamse Regering houdende ambtshalve toekenning van onderwijsbevoegdheid aan centra voor volwassenenonderwijs (B.S. 12/03/2009)
- 13/02/2009 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de uitbreiding van de onderwijsbevoegdheid van centra voor volwassenenonderwijs (B.S. 16/03/2009)
- 30/04/2009 - Decreet betreffende het secundair na secundair onderwijs en het hoger beroepsonderwijs (B.S. 20/07/2009)

- 29/05/2009 - Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van de functies, de bekwaamheidsbewijzen en de salarisschalen in de Centra voor Basiseducatie (B.S. 17/08/2009)
- 05/06/2009 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de uitbreiding van de onderwijsbevoegdheid van centra voor volwassenenonderwijs (B.S. 07/09/2009)
- 03/07/2009 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het verlof voor onderbreking of vermindering van de arbeidsprestaties voor sommige personeelsleden van de Centra voor Basiseducatie (B.S. 03/09/2009)
- 03/07/2009 - Besluit van de Vlaamse Regering met betrekking tot de prestatieregeling en de jaarlijkse verlofdagen en feestdagen van de personeelsleden van de Centra voor Basiseducatie (B.S. 30/09/2009)
- 03/07/2009 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de toekenning van een verlof voor het uitoefenen van een andere tewerkstelling voor sommige personeelsleden van de Centra voor Basiseducatie (B.S. 30/09/2009)
- 24/07/2009 - Besluit van de Vlaamse Regering houdende geldelijke bepalingen voor de personeelsleden van de Centra voor Basiseducatie en tot wijziging van het koninklijk besluit van 15 april 1958 houdende bezoldigingsregeling van het onderwijzend, wetenschappelijk en daarmee gelijkgesteld personeel van het Ministerie van Openbaar Onderwijs en het koninklijk besluit van 1 december 1970 houdende bezoldigingsregeling van het administratief personeel, het meesters-, vak- en dienstpersoneel van de rijksinrichtingen voor kleuteronderwijs, voor lager, buitengewoon, middelbaar, technisch, kunst- en normaalonderwijs. (B.S. 13:10/2009)
- 02/10/2009 - Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 21 september 2007 tot regeling van een aantal aangelegenheden voor de Centra voor Volwassenenonderwijs in uitvoering van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs en het besluit van de Vlaamse Regering van 12 oktober 2007 tot regeling van een aantal aangelegenheden voor de Centra voor Basiseducatie ter uitvoering van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs. (B.S. 05/11/2009)

8.1.1.3 Opleidingsprofielen

In 2009 werd er in overleg met het Departement Onderwijs en Vorming mee gewerkt aan de implementatie van nieuwe opleidingsprofielen om de in het decreet Volwassenenonderwijs bepaalde organieke onderwijsstructuur te helpen verwezenlijken:

- **24/07/2009** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied mechanica-elektriciteit (B.S. 08/09/2009)
- **24/07/2009** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied talen richtgraad 1 en 2 (B.S. 14/10/2009)
- **24/07/2009** - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied textiel (B.S. 15/10/2009)

8.1.1.4 Impact op het personeel van de Centra voor Volwassenenonderwijs

Om uitvoering te kunnen geven aan de personeelsmaterie van het decreet Volwassenenonderwijs zijn de ontwerpbesluiten naar aanleiding van de haalbaarheidstoetsen en de analyse in 2009 verfijnd en beter op elkaar afgestemd. Daarbij hebben het Afdelingshoofd en de materiespecialisten van de afdeling Volwassenenonderwijs vanuit hun ervaring met de organisatie en de wetmatigheden van het modulair onderwijs belangrijke beleidsondersteuning gegeven.

De grote thema's in 2009 met betrekking tot de toekomstige regelgeving bleven de prestatieregeling en de nieuwe bekwaamheidsbewijzen, aangevuld met de ambtshalve en individuele concordanties die de rechten moeten garanderen van de personeelsleden die al vast benoemd of al tijdelijk in dienst zijn voordat de nieuwe personeelsregelgeving op 1 september 2010 definitief zal geïmplementeerd worden.

In 2009 is ook veel aandacht besteed aan de manier waarop de nuttige ervaring voor de nieuwe opleidingsprofielen vanaf 1 september 2010 kan gevalideerd worden en hoe de rechten van personeelsleden die nu al nuttige ervaring hebben, behouden kunnen blijven.

De analyse van de nieuwe personeelsbepalingen met het oog op een optimale informaticatechnische implementatie in het elektronische personeelsdossier heeft in het najaar van 2009 geleid tot nog enkele aanpassingen van de nieuwe regelgeving. Die analyse wees uit dat de bekwaamheidsbewijzen voor het onderwijzend personeel van het hoger beroepsonderwijs en de specifieke lerarenopleiding beter konden vastgesteld worden op het niveau van het ambt van lector voor alle opleidingen in plaats van een onderscheid te maken tussen enerzijds voorlopige modulaire en lineaire opleidingen en anderzijds opleidingen met een opleidingsprofiel zoals in het secundair volwassenenonderwijs.

De stand van zaken: alle nieuwe personeelsbepalingen die ingaan op 1 september 2010 zijn in 2009 onderhandeld.

De vertegenwoordigers van de afdeling Volwassenenonderwijs hebben tijdens die onderhandelingen nauw samengewerkt met de medewerkers van de minister en de afdeling Arbeidsvoorwaardenbeleid. 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 om te illustreren dat de nieuwe prestatieregeling globaal gezien garant staat voor het behoud van het opleidingsaanbod van de centra vanaf 1 september 2010.

Tijdens de onderhandelingen van de nieuwe prestatieregeling is er tevens aan de hand van concrete voorbeelden een garantie geboden dat personeelsleden die niet voor een volledig schooljaar aangesteld worden, maar slechts voor de duur van een module of als vervanger, verder een salaris zullen krijgen voor de effectief geleverde prestaties. Dit heeft geleid tot het invoeren van een nieuwe formule voor het vaststellen van hun salaris. Daardoor wordt de rechtszekerheid van personeelsleden die in de modulaire structuur worden tewerkgesteld, bij besluit verzekerd en de huidige werkwijze geoptimaliseerd.

Wat de lopende regelgeving betreft, voor het geven van de modulen van goedgekeurde opleidingsprofielen die de voorlopige gestructureerde opleidingen vervangen, bleek uit problemen die het onderwijsveld de afdeling meldde, dat naast het pedagogische aspect bij de goedkeuring van de opleidingsprofielen tevens rekening moet worden gehouden met de inzetbaarheid van het personeel. In 2009 is dit aspect opnieuw aan bod gekomen bij de ontwikkeling van opleidingsprofielen van het studiegebied Mechanica-elektriciteit.

Bij de omvorming van de voorlopige opleiding Computertechnicus naar de definitieve opleidingen Computeroperator en Netwerktechnicus was een procedure tot individuele concordantie noodzakelijk voor de inzetbaarheid en de rechtszekerheid van bepaalde personeelsleden in de nieuwe opleidingen. De bepalingen tot individuele concordantie in het besluit waarbij de opleidingsprofielen zijn goedgekeurd en de procedure werd in nauwe samenwerking met de afdeling Volwassenenonderwijs gerealiseerd.

In 2009 heeft de afdeling Volwassenenonderwijs de maatregelen uitgewerkt voor het ondersteunen en stimuleren van centra die gecombineerd onderwijs aanbieden. De centra die via een uitgebreide procedure geselecteerd werden, konden daardoor vanaf 1 september 2009 genieten van een extra pakket leraarsuren waarmee ze een of meer personeelsleden konden aanstellen om de leerplatforms voor afstandsonderwijs optimaal te ontwikkelen. De afdeling Volwassenenonderwijs heeft tevens duidelijke richtlijnen aan die centra gegeven, zodat de aangestelde personeelsleden voor die extra opdrachten hun rechten behouden of kunnen opbouwen binnen de bepalingen van de rechtspositie.

8.1.2 Beleid helpen vernieuwen

8.1.2.1 Nieuwe cumulatierегeling

- (B.S. 04/09/2009 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende bepaalde aspecten van de administratieve en geldelijke toestand van bepaalde personeelsleden van het onderwijs die opnieuw in actieve dienst treden of prestaties leveren die als overwerk of bijbetrekking worden beschouwd (B.S. 23/10/2009) 13/10/2009)

De afdeling Volwassenenonderwijs heeft in 2009 intens samengewerkt met de afdeling Arbeidsvoorwaardenbeleid en alle betrokken afdelingen van het Agentschap voor Onderwijsdiensten om de maximale bezoldiging van uitgeoefende onderwijsprestaties en het opnieuw in dienst treden van sommige personeelsleden over alle onderwijsniveaus heen tot stand te brengen. Bij het realiseren van deze maatregelen is beleidsmatig geopteerd om zoveel mogelijk het bestaande hoofdambt te behouden in functie van de rechtspositie van de personeelsleden.

Tevens heeft de materiespecialist van de afdeling deelgenomen aan zowel de informele als de formele onderhandelingen om vanuit de ervaringen met het eigen onderwijsveld antwoorden en gepaste oplossingen mee te ondersteunen en om ze op zo kort mogelijke termijn te helpen implementeren in het elektronische personeelsdossier.

De wijzigingen voor het volwassenenonderwijs betekenen een vereenvoudiging van de regelgeving en een vermindering van de taakbelasting voor zowel centra als werkstations.

Zo is er vanaf 1 september 2009:

- dezelfde vaststelling en gunstige bezoldigingswijze van elke vastgestelde bijbetrekking in om het even welke personeelscategorie van een centrum voor volwassenenonderwijs
- de mogelijkheid tot een soepeler aanstelling van gespecialiseerde personeelsleden met beroepservaring doordat inkomsten buiten het regulier onderwijs geen rol meer spelen bij de aanwerving
- de creatie van een speciale bezoldigingswijze voor personeelsleden die bereid zijn een collega te vervangen voor een heel korte periode of die tijdens bepaalde verlofstelsels bereid zijn om een opdracht op te nemen waarvoor het centrum geen ander geschikt kandidaat vindt
- de toelating om op pensioengestelde personeelsleden – ook als ze ouder dan 65 jaar zijn - tijdelijk opnieuw tewerk te stellen wanneer het centrum geen beroep kan doen op een ander geschikt personeelslid.

De afdeling Volwassenenonderwijs heeft zich tevens geëngageerd om het nut van deze maatregelen te evalueren. Zo blijkt uit een eerste bevraging van de schaduwdatabank dat van september tot november 2009 al 17 gepensioneerden boven de pensioenleeftijd opnieuw in dienst zijn getreden in een centrum voor volwassenenonderwijs.

8.1.2.2 Nieuwe taalregeling

Uit het aantal afgeleverde taalafwijkingen over alle onderwijsniveaus heen bleek dat de taalwetgeving van 30 juli 1963 te stringent was en dat er een tekort dreigde aan geschikte leraars die aan de voorwaarden voldeden vooral in taalopleidingen.

Daarom zijn er in de decreten rechtspositie vanaf 1 september 2009 soepeler taalkennisvereisten ingeschreven. Vanaf dan kan iemand de kennis van de onderwijstaal bewijzen aan de hand van certificaten van opleidingen NT2 die volgens het Europees Referentiekader voor Talen zijn georganiseerd of via een taalexamen van de Nederlandse Taalunie.

Daarnaast is het nog altijd mogelijk dat een CVO een taalafwijking aanvraagt wanneer het voor een bepaald ambt of taalopleiding geen personeelslid vindt die aan de nieuwe taalvereisten voldoet.

De interpretatie en implementatie van deze nieuwe gunstiger maatregel was echter minder evident dan aanvankelijk geschat.

Bovendien wees een bevraging van het elektronische personeelsdossier uit dat de centra voor volwassenenonderwijs het grootste aantal talenleraars tewerkstelt met een buitenlands diploma.

De afdeling Volwassenenonderwijs heeft bijgevolg in 2009 actief meegeholpen om de nieuwe regeling te helpen concretiseren door een actieve bijdrage te leveren in de werkgroep die de omzendbrief voorbereidde en door het oplijsten van het aantal personeelsleden dat door toepassing van de nieuwe regelgeving aan de taalvereisten voldoet ten opzichte van vroeger.

Voor het personeel van de centra voor basiseducatie is een analoge taalregelgeving vanaf 1 september 2009 van toepassing.

8.1.2.3 Verlofstelsels

Elk jaar wordt een aantal verlofstelsels voor het onderwijspersoneel geactualiseerd naar aanleiding van wijzigingen aan de federale wetgeving of ter uitvoering van een collectieve arbeidsovereenkomst. In 2009 zijn er diverse wijzigingen besproken.

Deze aanpassingen lijken theoretisch eenvoudig tot wanneer de regelgeving of de inhoud van de omzendingen wordt voorbereid in niveau overschrijdende werkgroepen of in onderhandelingscomités.

Oorzaken daarvan zijn de ervaringen en de knelpunten die elke vertegenwoordiger van de werkgroep meebrengt vanuit zijn eigen onderwijsveld, waar de belangen en de uitgangspunten vaak verschillend zijn.

Voor het volwassenenonderwijs blijkt dit de modulaire structuur te zijn, het ontbreken van vervangingseenheden en het gedeelte van eenzelfde betrekking dat als bijbetrekking wordt beschouwd omdat opdrachten in CVO als laatste van de loonkettingen komen voor het bepalen van het hoofdambt. Er zijn hoe langer hoe meer oplossingen voor deze knelpunten. In 2009 is het zo geregeld dat bijvoorbeeld een personeelslid dat een korte reglementaire vervanging doet daarvoor een speciaal statuut verkrijgt zodat de bezoldiging van zijn andere lopende opdrachten niet wordt beïnvloed of dat een personeelslid dat dringend verlof nodig heeft een terbeschikkingstelling wegens persoonlijke aangelegenheden kan aanvragen ook voor de opdracht die hij als bijbetrekking uitoefent.

De besluiten die met betrekking tot verlofstelsels goedgekeurd zijn:

- 03/07/2009 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het omstandigheidsverlof, het verlof wegens overmacht, het onbezoldigd ouderschapsverlof en het vaderschapsverlof voor bepaalde personeelsleden van het onderwijs en de centra voor leerlingenbegeleiding en tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 26 april 1990 betreffende het verlof voor verminderde prestaties, gewettigd door sociale of familiale redenen en de afwezigheid voor verminderde prestaties wegens persoonlijke aangelegenheid ten gunste van de personeelsleden van het onderwijs en de centra voor leerlingenbegeleiding (B.S. 13/10/2009)
- 16/10/2009 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de terbeschikkingstelling wegens persoonlijke aangelegenheden voor de personeelsleden van het onderwijs (B.S.25/11/2009)

8.1.2.4 Huizen van het Nederlands en Inburgering

De werking van de Huizen van het Nederlands is sterk verbonden met Inburgering. De regelgeving daar rond is vrij nieuw, waardoor ze nog geconsolideerd moet worden. In 2009 werd het Afsprakenkader NT2 vernieuwd: het omschrijft nu preciezer de taken en de verantwoordelijkheden van de verschillende partners in het inburgeringstraject (Inburgering/ Onthaalbureaus; Huizen van het Nederlands/ aanbodsverstrekkers; VDAB). De afdeling Volwassenenonderwijs nam deel aan de activiteiten van de werkgroepen die aan de aanpassing van het Afsprakenkader NT2 voorafgingen.

De afdeling leverde ook input voor de beleidsnota rond Inburgering van het nieuwe kabinet, in nauwe samenspraak met de afdeling ILSVO.

Met het oog op een eventuele bijsturing van het financieringsmechanisme van de Huizen van het Nederlands werd een voorbereidende studie uitgevoerd door PriceWaterhouseCoopers.

De geplande vernieuwing van de Kruispuntbank Inburgering werd voorbereid door een grondige analyse van de huidige Matrix-KBI, uitgevoerd door RealDolmen.

8.1.3 Meedenken en uitwerken en beleid (o.a. cao's) in niveauoverschrijdende werkgroepen

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

Onze afdeling neemt dan ook 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 de voeling hebben met het onderwijsveld: de inrichtende machten, directies en onderwijspersoneel en anderzijds best 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 of eenduidige interpretatie ervan voor regelgeving eigen onderwijsniveau

Werkgroep Personeel CBE:

Deze werkgroep is zijn werkzaamheden gestart vanaf september 2007. Deze werkgroep onder voorzitterschap van de afdeling Arbeidsvoorwaardenbeleid kwam geregeld samen om uitvoering te geven aan de bepalingen betreffende het personeelsstatuut voor het personeel van de centra voor basiseducatie. In deze werkgroep zijn ook de afdeling Instellingen en Leerlingen Secundair Onderwijs en het Volwassenenonderwijs en het Agentschap voor Onderwijsdiensten ruim vertegenwoordigd.

Overheidsoverleg met de Inspectie:

Dit overleg heeft plaats onder voorzitterschap van de afdeling Instellingen en Leerlingen SO. Voor het domein personeel zijn er belangrijke afspraken gemaakt betreffende het aanreiken van gegevens uit het elektronische personeelsdossier om de nieuwe werkwijze van de doorlichting te ondersteunen.

8.1.3.1 Haalbaarheidstoetsen

Nieuwe regelgeving wordt door de agentschappen getoetst op het te doorlopen implementatietraject. Voor de volgende besluiten werd in de loop van 2009 een haalbaarheidstoets uitgevoerd.

- Ontwerp van BVR tot wijziging van de regeling van een aantal aangelegenheden voor de Centra voor Volwassenenonderwijs en de Centra voor Basiseducatie in uitvoering van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs
- Ontwerp van BVR betreffende de toelatingsvoorwaarden voor het volwassenenonderwijs
- Ontwerp van BVR tot wijziging van de regelgeving betreffende de studiebekrachtiging en de organisatie van het opleidingsaanbod in het volwassenenonderwijs
- Ontwerp van BVR tot wijziging van de regelgeving betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied auto
- Ontwerp van BVR betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied handel
- Ontwerp van BVR betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied lichaamsverzorging
- Ontwerp van BVR betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het studiegebied talen richtgraad 1 en 2
- Ontwerp van BVR betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor het hoger beroepsonderwijs
- Ontwerp van BVR tot tijdelijke erkenning van het experimenteel nieuw studiegebied bibliotheek-, archief- en documentatiekunde voor het secundair volwassenenonderwijs en de vastlegging van de modulaire structuur voor dit experimenteel nieuw studiegebied
- Ontwerp van BVR tot wijziging van de regelgeving betreffende de modulaire structuur van de leergebieden van de basiseducatie
- Ontwerp van BVR tot wijziging van de regelgeving betreffende de studiebekrachtiging in het volwassenenonderwijs, de toelatingsvoorwaarden, de indeling van studiegebieden in opleidingen van het volwassenenonderwijs en de modulaire structuur voor het studiegebied voeding
- Ontwerp van BVR betreffende de modulaire structuur van de BE en het secundair VWO

Deel 4

Studietoelagen

1. Missie en takenpakket van de afdeling

De missie van de afdeling Studietoelagen kadert in de reglementair omschreven missie en taakomschrijving van het Agentschap. De missie van de afdeling is “voor bepaalde leerlingen en studenten maximale kwalificatie- en ontplooiingskansen in het onderwijs te creëren door het wegwerken van financiële drempels”.

De missie sluit volledig aan bij de beleidsvisie van Onderwijs en Vorming door mee te werken aan gelijke onderwijskansen voor iedereen van de kleuterklas tot het hoger onderwijs.

Deze missie vertaalt zich in verschillende concrete dienstverleningspakketten en taken:

Externe taakstellingen

- Het tijdig en correct behandelen van de aanvragen voor studie- en schooltoelagen;
- Het tijdig en correct betalen van de studie- en schooltoelagen;
- Het tijdig en correct verstrekken van informatie over studie- en schooltoelagen;
- Samenwerking met het beleid en het mee realiseren van het beleid van de minister.

Interne taakstelling

- Secretariaat
- Begroting
- Gegevensbeheer

1. Secretariaat

Het secretariaat van de afdeling staat in voor de registratie van de post en biedt ook ondersteuning aan de rest van de afdeling. Daarnaast verzorgt het secretariaat ook het klachtenbeheer van de afdeling. Meer info over het klachtenbeheer is terug te vinden in puntje 1.5 van deel 1 van dit verslag.

Het secretariaat van de afdeling Studietoelagen is te bereiken op volgend adres:

Afdeling Studietoelagen
Secretariaat – 1A14
Consciencegebouw
Koning Albert II-laan 15
1210 Brussel
Tel: 02/553.86.64 – Fax: 02/553.86.65

2. Begroting en gegevensbeheer

De vier externe takenpakketten worden ondersteund door de interne takenpakketten van begroting en gegevensbeheer. Deze worden verder in het verslag besproken.

2. Het tijdig en correct behandelen van de aanvragen voor school- en studietoelagen

Dit dienstverleningspakket omvat de processen:

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

2.1 Intake

Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- optimalisering van de procedures
- evaluatie applicatie met het oog op proactieve dossierafhandeling en interne vereenvoudiging procedures

B. Producten

- Efficiënte, duidelijke procedures
- Efficiënte applicatie, aangepast aan nieuwe doelgroepen
- Automatische dossierafhandeling voor de eenvoudige dossiers
- Performante applicatie bij het intake proces dat onafhankelijk is van de beschikbaarheid van het MAGDA platform.

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- aanvraagformulieren, flyers, folders en affiches bezorgen
- koppelen van escalatiemails en escalatietelefoons Infolijn
- informatie verstrekken aan de studentenvoorzieningen en andere intermediairs
- nodige informatie opvragen bij aanvragers of derden
- ontvangen van bezoekers op de bezoekdagen

B. Producten

- aanvraagformulieren, flyers, folders, affiches
- mails, telefoons, brieven
- bezoekdagen

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- correcte en tijdige registratie van de aanvraagdossiers en briefwisseling in de applicatie
- scannen van de aanvraagdossiers en briefwisseling

B. Producten

- correcte en tijdige geregistreerde dossiers
- digitale dossiers
- briefwisseling
- telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- cijfers intake en scanning
- steekproeven voor kwaliteitscontrole

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- beantwoorden vragen
- klasseren van de aanvraagdossiers en briefwisseling
- archiveren van de aanvraagdossiers en briefwisseling

B. Producten

- informatie aan de aanvrager, studentenvoorziening, derden

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording : BSC
- externe verantwoording op basis van BSC
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het activiteitenverslag van de afdeling/het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, vorming,...)

2.1.2 Vernieuwingen van het intake-proces

Vanaf 2008-2009 zijn de volgende vernieuwingen aan het intakeproces uitgevoerd.

- Uitbreiding van het intake proces zodat automatische dossierafhandeling mogelijk wordt. Alle velden van het aanvraagformulier worden overgenomen zodat eenvoudige dossiers die automatisch afgehandeld kunnen worden, gescheiden kunnen worden van de moeilijke dossiers die door de dossierbehandelaar behandeld worden.
- 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 BCIV ontbreekt of I&L of DHO ontbreekt, niet meer aan de dossierbehandelaar worden gegeven. Eens de gegevens van het dossier compleet zijn, neemt de dossierbehandelaar het dossier op.
- BCIV wordt ook opgevraagd voor de partner van de OHV die op het aanvraagformulier werd opgegeven. Hierdoor zijn voor een samenwonend koppel de BCIV fiches al binnen. Er zal ook beter getoond worden in de applicatie als een BCIV fiche over een gezamenlijke aanslag gaat. De naam van de partner zal getoond worden in plaats van dat je moet doorklikken naar het scherm BCIV detail.
- De intake ploeg moet voor ontbrekende kinderen niet meer bellen of opzoeken in de mainframe applicatie. De intake ploeg neemt enkel de kandidaten over die op het aanvraagformulier staan. In een batch wordt dan vergeleken met I&L en DHO of er nog extra kandidaten moeten worden aangemaakt. Deze leerlingen of studenten worden automatisch aan het dossier toegevoegd.
- 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.

In 2009 werden een aantal belangrijke vernieuwingen aan het intakeproces voorbereid. Hierover wordt uitgebreid op ingegaan bij het ondersteund proces 'applicatie'.

2.2 Initiële dossierbehandeling en behandelen beraden

2.2.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek met het oog op
- optimalisering van de procedures
- aanpassen applicatie aan nieuwe doelgroepen
- evaluatie applicatie met het oog op proactieve dossierafhandeling en interne vereenvoudiging procedures

B. Producten

- Efficiënte, duidelijke procedures
- Efficiënte applicatie, aangepast aan nieuwe doelgroepen
- Handleiding
- Verzameling van veelgestelde vragen

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Beantwoorden van escalatiemails en escalatietelefoons Infolijn
- Informatie verstrekken aan de studentenvoorzieningen en andere intermediairs
- Nodige informatie opvragen bij aanvragers of derden
- Ontvangen van bezoekers op de bezoekdagen
- Meewerken aan zitdagen gemeentes
- Overleg met de boekhouding
- Overleg met NARIC
- Wissel-leerproject met studentenvoorzieningen
- Optimaliseren, aanpassen en uitbreiden van de webpagina naar aanleiding van de gewijzigde wetgeving
- Uitbreiding webpagina voor intermediairs
- Informatie verstrekken aan de Vlaamse Ombudsdienst over de stand van zaken van de klachtenbehandeling
- Oprichting Technische Werkgroep Studentenvoorzieningen als instrument voor betere informatieverstrekking en –uitwisseling met studentenvoorzieningen
- optimaliseren van de procedure met betrekking tot vragen over individuele dossiers en regelgeving voor intermediairs
- Overleg met overlegplatform

B. Producten

- Volledige dossiers
- Mails, telefoons, brieven
- Infosessies
- Zitdagen
- Bezoekdagen
- Afspraken ivm te volgen procedures (vb. voorschottenregeling)
- richtlijnen bij interpretatie wetgeving (Antwoorden Staat Vrij – mails)
- Klachtenrapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst
- Webpagina intermediairs
- Webpagina Studietoelagen
- Verslagen overleggroepen

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Correcte en tijdige behandeling van de aanvraagdossiers in de applicatie
- Correcte en volledige informatie verlenen met betrekking tot het vaststellen en berekenen van de toelagen.

B. Producten

- Correcte en tijdig behandelde dossiers die klaargemaakt zijn voor betaling
- telefoongesprekken en directe mondelinge contacten met de klanten
- brieven van het agentschap
- naleven van het klachtrecht (tijdigheid)
- berichtgevingen = beslissingen mededelen (negatief/positief)
- briefwisseling applicatie
- antwoorden op niet-dossiergebonden vragen
- documenten ter uitvoering van de regelgeving/statistieken
- cijfers dossieropvolging
- steekproeven voor kwaliteitscontrole
- terugvorderingen bij herzieningen
- herinneringsbrieven

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Beantwoorden vragen
- Behandelen van klachten en bezwaarschriften
- kwaliteitscontrole
- herzieningen aanvraagdossiers

B. Producten

- Informatie aan de aanvrager/studentenvoorziening/derden
- Navorming dossierbehandelaars, intakekers; opfrissen regelgeving en applicatie

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording : BSC
- externe verantwoording op basis van BSC
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het activiteitenverslag van de afdeling/het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, vorming, jaarrapport ombudsman)

2.2.2 Vernieuwingen bij de dossierbehandeling

Ook bij dossierbehandeling werden een aantal vernieuwingen doorgevoerd vanaf 2008-2009

- Bij het opnemen van een dossier, worden de aanvraagdossiers van alle kandidaten in behandeling gezet.
- De leefeenheid wordt al zoveel mogelijk aangevuld met de partner, verwanten en niet-verwanten op basis van de gegevens uit het rijksregister en de gegevens op het aanvraagformulier. Voor complexe gezinnen moet de dossierbehandelaar de leefeenheid samenstellen.
- De studies SO zullen automatisch klaar staan zoals bij HO. Deze werden al overgenomen door I&L vanaf dat deze gegevens daar voorhanden zijn (1 november)
- De verschillende dossierbeslissingen worden in bepaalde gevallen automatisch afgesloten zodat onnodig klikwerk wordt vermeden. Op een groot overzichtsscherm kan de

dossierbehandelaar zien welke voorwaardenblokken automatisch werden afgesloten en waar er nog een probleem is. De leefeenheid wordt automatisch afgesloten als het over een eenvoudige leefeenheid gaat.

- De nationaliteitsvoorwaarden worden automatisch afgesloten als deze voldaan zijn. Deze staan automatisch op voldaan als de kandidaat Belg is.
- De statuutsvoorwaarden worden automatisch afgesloten als deze voldaan zijn. Dit is het geval bij het statuut ten laste van ouders.
- De financiële voorwaarden worden automatisch afgesloten als het over een eenvoudig dossier gaat. Een eenvoudig dossier is bijvoorbeeld als er geen KI buiten de eigen woning is en geen niet-belastbare inkomsten. Zowel als deze voorwaarde voldaan of niet voldaan is, zal deze worden afgesloten.
- De pedagogische voorwaarden zullen automatisch afgesloten worden als deze voldaan zijn.
- Op een groot overzichtsscherm kunnen dossierbeslissingen voor verschillende aanvraagdossiers tegelijk genomen worden. Drie aanvraagdossiers kunnen bijvoorbeeld tegelijk in beraad gezet worden omdat briefwisseling opgevraagd wordt. Dossiers tegelijk in herziening zetten gaat ook.
- De aanvraag voor een vermoedelijk inkomen kan snel aangeduid worden op het gezinsniveau voor alle kandidaten tegelijk.
- De kandidaten worden in de volgorde van de leeftijd gezet met de oudste bovenaan, zowel in de leefeenheid als in het dossiermenu.
- Overall in de applicatie wordt de voornaam eerst getoond en daarna de achternaam. Het geboortejaar wordt ook getoond.
- Een aanvraag van DAF wordt in de documentverkenner bekeken. Ook als er een tweede DAF toekomt (bijDAF), komt deze in de documentverkenner te staan. De knop aanvraagformulier in het dossiermenu wordt de documentverkenner zodat je minder moet rondklikken.
- In de documentverkenner worden de fiches voor de kandidaat opgedeeld op naam van de kandidaat. Nu staat er enkel fiche voor de kandidaat zodat het onduidelijk is over welke kandidaat het gaat.
- In de in / uitlijst wordt getoond bij de berichtgeving over welke kandidaat het gaat. De naam, onderwijstype en het geboortejaar wordt ook getoond.
- Bij brief 6 komen er extra paragrafen om het rekeningnummer op te vragen, om de inkomsten van het aanvraagformulier op te vragen, om een attest schuldbemiddeling op te vragen, ...
- De OHV wordt automatisch ingevuld als geadresseerde bij brieven tenzij er enkel een dossier HO is. Dan wordt de kandidaat HO als geadresseerde opgegeven. Deze velden zijn wel wijzigbaar voor de uitzonderlijke situaties.
- Het is mogelijk om een afdrukvoorbeeld te bekijken van de attesten die bij brief 6 worden opgevraagd.
- In een standaard dossier is het rekeningnummer al ingevuld door de intaker. Bij het afhandelen wordt nagekeken of er een rekeningnummer is. Je hoeft niet meer naar het scherm betalingsgegevens te gaan in een standaard dossier. Als er een document voorschottenregeling binnen is of het gaat over schuldbemiddeling, wordt de dossierbehandelaar op de hoogte gebracht.
- Post-its blijven op ongelezen staan. Je kan ze markeren als ongelezen als ze niet meer belangrijk zijn voor een volgende behandelaar.

In de loop van het schooljaar 2009-2010 werden er nog enkele wijzigingen ingevoerd:

- Vanaf november 2009 werd een uitgebreide MAGDA foutafhandeling in gebruik genomen. Dossiers die onvolledig waren in het MAGDA platform werden hierdoor geblokkeerd.
- Vanaf 4 december 2009 wordt een ontvangstmelding ten laatste 1 week na de intake verstuurd, ook als er nog gegevens in externe databanken verder worden opgehaald.

De voorbereidingen voor release 4.3. voor einde januari 2010 werden getroffen.

- De afdeling Studietoelagen gaat volledig met SEPA werken. Dit zijn de nieuwe rekeningnummers binnen de eurozone met IBAN en BIC codes. De aanvragers mogen nog steeds het oude bankrekeningnummerformaat gebruiken maar vanaf eind januari 2010 zullen we op bankrekeningnummers volgens het de nieuwe formaat betalen en zullen deze IBAN en BIC codes ook op de berichtgeving staan.
- We gaan over naar een nieuwere versie van het document managementsysteem. Dit is het systeem waarin de gescande documenten zich bevinden.
- De applicatie wordt aangepast aan de nieuwe versie van het boekhoudsysteem: Orafin 2010.

- Er komt een post-it als op het aanvraagformulier aangeduid is dat een kandidaat op internaat zit. Zo kan dat dossier niet doorgaan naar automatische dossierbehandeling.
- Als een kandidaat gehuwd is, kan het dossier niet automatisch behandeld worden. Er moet via manuele dossierbehandeling worden nagegaan of de kandidaat het statuut van gehuwd student kan aantonen.
- Als je in de intake aanduidt dat de fiche ontbreekt bij een OHV of kandidaat HO, ben je verplicht om een *adres* in te vullen. Dit adres is immers in de meeste gevallen nodig om een ontvangstmelding te sturen. Als je dit vergeet in te vullen, krijg je een waarschuwing.
- Er wordt in de land-dropdownlijsten bij adres automatisch 'België' voorgeselecteerd, om te voorkomen dat er brieven door onachtzaamheid bestemming 'Afghanistan' krijgen.
- Bij een herziening met als reden 'foute berekening' of 'andere' moet op het kandidaatsscherm een *reden* ingetikt worden (die ook op de berichtgeving komt) Tot nu toe kon je dat negeren en op het overzichtsscherm alles afsluiten, maar dan was de berichtgeving onvolledig.
- Berichtgeving 1 kan je tegenhouden via op de knop 'houd brief tegen' te klikken. De berichtgeving wordt dan niet naar de drukkerij gestuurd. Bij document detail staat er in het veld 'tegengehouden 'J' (van 'Ja').

2.2.2.1 Kwaliteitszorg

In het najaar 2009 startte de afdeling Studietoelagen met een kwaliteitszorgsysteem van het intake-en dossierbehandelingsproces. Een kwaliteitszorgcel werd opgericht.

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 willen we de kwaliteit van de dossierafhandeling verbeteren.

2.2.2.2 Vorming

De afdeling Studietoelagen startte in augustus 2009 een heus vormingsprogramma op voor intake en dossierbehandeling. Zowel bij de start van het aanvraagjaar als tussentijds werden er vormingen en opfrissingen gegeven.

Opleidingen start 2009-2010

Soort opleiding	Datum en uur
Opleiding Studietoelagen eerste lijn	3 augustus
Regelgeving, incl. OD 19	4 augustus - 9-16.30u
Regelgeving, incl. OD 19	6 augustus - 9-16.30u
Opleiding Studietoelagen 2de lijn	7 augustus
Opleiding Studietoelagen 2de lijn	10 augustus
Regelgeving, incl. OD 19	11 augustus - 9-16.30u
Regelgeving, incl. OD 19	12 augustus - 9-16.30u
Vernieuwde intake	17 augustus - 9u tot 16u
Regelgeving, incl. OD 19	18 augustus - 9-16.30u
Vernieuwingen applicatie dossierbehandeling	18 augustus - 9.30u tot 16u
Vernieuwde intake	19 augustus - 9u tot 16u
Vernieuwingen applicatie dossierbehandeling	19 augustus - 9.30u tot 16u
Regelgeving, incl. OD 19	20 augustus - 9-16.30u
Vernieuwingen applicatie dossierbehandeling	25 augustus - 9.30u tot 16u
Regelgeving, incl. OD 19	25 augustus - 9-16.30u
Regelgeving, incl. OD 19	25 augustus - 9u tot 16u
Vernieuwingen applicatie dossierbehandeling	26 augustus
Regelgeving, incl. OD 19	27 augustus - 9-16.30u
Regelgeving, incl. OD 19	31 augustus - 9-16.30u
Regelgeving, incl. OD 19	31 augustus - 9-16.30u
Regelgeving, incl. OD 19	1 september - 9-16.30u
Regelgeving, incl. OD 19	1 september - 9-16.30u

Vernieuwingen applicatie dossierbehandeling	1 september - 9.30u tot 16u
Regelgeving, incl. OD 19	1 september - 9-16.30u
Vernieuwingen applicatie dossierbehandeling	2 september - 9.30u tot 16u
Startdag	3 september
Regelgeving, incl. OD 19	7 september - 9-16.30u
Vernieuwde intake	8 september - 9u tot 16u
Regelgeving, incl. OD 19	8 september - 9-16.30u
Regelgeving, incl. OD 19	9 september - 9-16.30u
Regelgeving, incl. OD 19	10 september 9-16.30u
Regelgeving, incl. OD 19	11 september 9-16.30u
Opleiding nieuwe dossierbehandelaars - regelgeving	14 september 9-16.30u
Regelgeving, incl. OD 19	14 september 9-16.30u
Opleiding nieuwe dossierbehandelaars - regelgeving	16 september 9-16.30u
Opleiding nieuwe dossierbehandelaars - regelgeving	18 september 9-16.30u
Opleiding nieuwe dossierbehandelaars - applicatie	23 september 9-16.30u
Opleiding nieuwe dossierbehandelaars - applicatie	25 september 9-16.30u

2.2.3 Outcome

2.2.3.1 School- en academiejaar 2008-2009: vernieuwingen schooltoelagen deeltijds secundair onderwijs, leertijd Syntra en basisonderwijs

Aanvragen	Aanvragen	Toekenningen	Afkeuringen	Geweigerd om financiële redenen	Geweigerd om andere redenen (*)	toelagen in €	Gemiddelde toelagen in €
Kleuteronderwijs	79.043	54.548	18.903	18.119	784	4.363.840,00	80,00
Lager onderwijs	146.071	107.433	30.348	29.035	1.313	12.126.158,27	112,87
Secundair onderwijs	171.065	127.521	34.108	31.081	3.027	48.196.384,71	377,95
Hoger onderwijs	61.936	41.934	14.908	13.498	1.410	65.934.931,14	1.572,35
Totaal	458.115	331.436	98.267	91.733	6.534	130.621.314,12	

Bron: afdeling Studietoelagen – 30 april 2010

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

2.2.3.2 School- en academiejaar 2009-2010

Aanvragen	Aanvragen	Toekenningen	Afkeuringen	Geweigerd om financiële redenen	Geweigerd om andere redenen (*)	toelagen in €	Gemiddelde toelagen in €
Kleuteronderwijs	62.670	43.626	9.989	6.616	3.373	3.584.312,16	82,16
Lager onderwijs	118.347	87.962	11.628	10.398	1.230	10.203.703,77	116,00
Secundair onderwijs	148.283	110.812	16.787	14.914	1.873	43.100.817,72	388,95
Hoger onderwijs	57.038	36.635	9.989	8.806	1.183	57.836.658,05	1.578,73
Totaal	386.338	279.035	45.776	40.734	5.042	114.725.491,70	

Bron: afdeling studietoelagen - 30 april 2010

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

- Aantal beursstudenten per instelling HO in Vlaanderen**

Academiejaar 2008-2009 (opgesplitst per hogeschool en universiteit)

Hogescholen	Beurs	Bijna-beurs	Beurs (%)	Bijna-beurs (%)
Artesis Hogeschool Antwerpen	1852	58	6,42%	4,30%
Plantijn-Hogeschool van de provincie Antwerpen	889	42	3,08%	3,11%
Karel de Grote-Hogeschool Katholieke Hogeschool Antwerpen	2601	135	9,02%	10,00%
Katholieke Hogeschool Kempen	1537	81	5,33%	6,00%
Katholieke Hogeschool Mechelen	987	44	3,42%	3,26%
Erasmushogeschool Brussel	1028	33	3,56%	2,44%
Hogeschool Sint-Lukas Brussel	184	11	0,64%	0,81%
Hogeschool voor Wetenschap & Kunst	844	46	2,93%	3,41%
Katholieke Hogeschool Leuven	1121	49	3,89%	3,63%
Hogeschool Gent	4086	210	14,16%	15,56%
Katholieke Hogeschool Sint- Lieven	1183	59	4,10%	4,37%
XIOS Hogeschool Limburg	1065	41	3,69%	3,04%
Katholieke Hogeschool Limburg	1713	89	5,94%	6,59%
Provinciale Hogeschool Limburg	1343	60	4,66%	4,44%
Hogeschool West-Vlaanderen	1298	58	4,50%	4,30%
Katholieke Hogeschool Brugge- Oostende	926	59	3,21%	4,37%
Katholieke Hogeschool Zuid- West-Vlaanderen	1721	92	5,97%	6,81%
HUB - EHSAL	1326	52	4,60%	3,85%
Groep T - Leuven Hogeschool	353	13	1,22%	0,96%
Hogere Zeevaartschool	73	3	0,25%	0,22%
Arteveldehogeschool	1860	86	6,45%	6,37%
Lessius Hogeschool	858	29	2,97%	2,15%
Totaal hogescholen in Vlaanderen	28848	1350	100,00%	100,00%

Universiteiten	Beurs	Bijna-beurs	Beurs (%)	Bijna-beurs (%)
Universiteit Gent	4573	171	36,53%	30,98%
Katholieke Universiteit Leuven	4120	212	32,92%	38,41%
Vrije Universiteit Brussel	1489	53	11,90%	9,60%
HUB - KU Brussel	26	0	0,21%	0,00%
Universiteit Hasselt	305	19	2,44%	3,44%
Universiteit Antwerpen	1819	85	14,53%	15,40%
transnationale Universiteit Limburg	185	12	1,48%	2,17%
Totaal universiteiten in Vlaanderen	12517	552	100,00%	100,00%

2.2.3.3 Escalatiemails

Algemeen overzicht van de escalaties, ontvangen in 2009: **7453** escalatiemails werden door de afdeling verwerkt.

Maand	Aantal
jan/09	261
feb/09	322
mrt/09	1043
apr/09	618
mei/09	285

jun/09	242
jul/09	177
aug/09	413
sep/09	1084
okt/09	959
nov/09	831
dec/09	1218
Totaal	7.453

2.3 Herzieningen

2.3.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek met het oog op
- optimalisering van de procedures

B. Producten

- Efficiënte, duidelijke procedures

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Informatieverstrekking over individuele dossiers, aan de aanvrager of intermediairs
- Overleg met de cel boekhouding
- Dossiers wijzigen op basis van gegevens van de aanvrager of derden (DTO/DHO, I&L, FOD Financiën...)

B. Producten

- documenten voor de boekhouding
- Gewijzigde dossiers + brieven nav herziening: brieven status quo, bijbetaling, terugvordering

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Dossiers controleren op pedagogische voorwaarden:
 - Batch internaten secundair onderwijs
 - Batch pedagogische voorwaarden secundair onderwijs en hoger onderwijs (aanwezigheid, inschrijving, wijziging)
- Dossiers controleren op financiële voorwaarden:
 - Batch BCIV inkomstenjaar 2006
- Dossier corrigeren

B. Producten

- Gecorrigeerde dossiers
- Beslissing meegedeeld (brieven status quo, bijbetaling, terugvordering)
- Doorgegeven voor betaling/terugvordering

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Beantwoorden van de vraag tot herziening

- Behandelen van klachten en bezwaarschriften

B. Producten

- Brief aan de aanvrager, studentenvoorzieningen, derden

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- interne verantwoording : BSC
- externe verantwoording
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het activiteitenverslag van de afdeling/het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, vorming,...)

2.3.2 Outcome

Er zijn hierover geen gegevens beschikbaar.

2.4 Bezwaarschriften

2.4.1 Dienstverleningspakket

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- evaluatie van bestaande procedures
- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek met het oog op optimalisering van de procedures

B. Producten

- bezwaarschriftprocedure ligt vast en is bekend

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Bezwaarschriftprocedure toelichten

B. Producten

- Duidelijke, gekende en bruikbare bezwaarschriftprocedure

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Behandelen bezwaarschriften

B. Producten

- Beantwoorden bezwaarschriften binnen de gestelde termijnen
- Eventuele betaling of terugvordering in gang gezet
- Actuele overzichten bezwaarschriften per academiejaar

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van burgers in verband met de beslissing

B. Producten

- Correspondentie: telefoongesprekken, brieven, e-mails

Proces 5: Verantwoording afleggen

A. Omschrijving

- Bijdrage leveren tot het activiteitenverslag van de afdeling/het agentschap
- interne verantwoording: BSC
- externe verantwoording
- bijdrage leveren tot maatschappelijke verantwoording

B. Producten

- bijdrage aan het activiteitenverslag van de afdeling/het agentschap
- interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, vorming,...)

2.4.2 Outcome

De afdeling Studietoelagen behandelde in 2009 **307** bezwaarschriften. Deze bezwaarschriften hadden betrekking op verschillende school- en academiejaren.

Bezwaarschriften 2009

School-en academiejaar	Aantal
2004-2005	1
2005-2006	15
2006-2007	54
2007-2008	31
2008-2009	175
2009-2010	31
Totaal	307

3 Het tijdig en correct betalen van de studie- en schooltoelagen

Deze dienstverlening omvat de volgende processen:

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

3.1 *Betaling van de toelagen*

3.1.1 Dienstverleningspakketten

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- evaluatie van bestaande procedures
- opstellen van documenten voor intern gebruik en voor een breder publiek met het oog op
- optimalisering van de procedures
- aanpassen applicatie aan nieuwe doelgroepen

- evaluatie applicatie met het oog op proactieve dossierafhandeling en interne vereenvoudiging procedures
- toegang Orafin: project boekhouding
- invoeren Sepa
- aanpassen aan het nieuw boekhoudsysteem Orafin 2010

B. Producten

- brieven van het agentschap
- optimale procedures

De afdeling Studietoelagen heeft drie betaaldata per maand vastgelegd. In 2009 zijn er in totaal 33 betaalmomenten geweest. Tijdens de maand december zijn er twee extra betaalmomenten geweest om nog meer toelagen uitbetaald te krijgen in 2009.

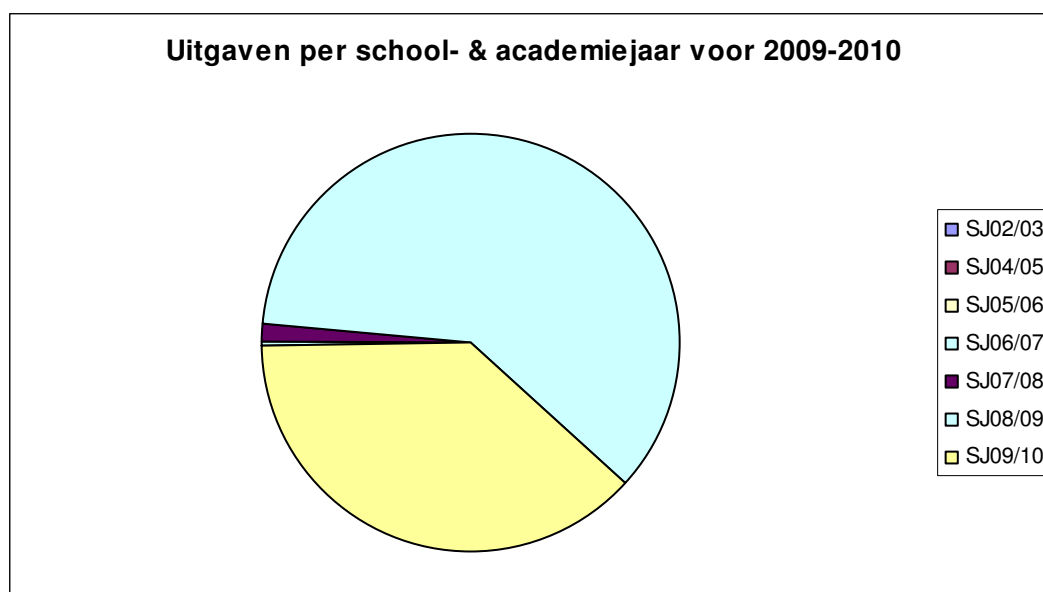
In 2009 werd 2.8 mio € van het begrotingsbudget van Studietoelagen niet uitgekeerd. Dit onbenutte bedrag werd op 5 januari 2010 echter al integraal uitgegeven.

Er werden in 2009 (januari tot en met december 2009) 372.819 school- en studietoelagen betaald.

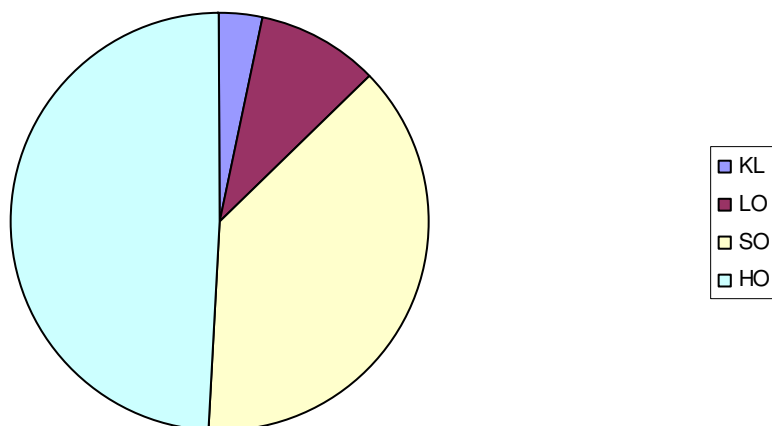
	2002-2003	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	TOTAAL
HO	1	2	33	1.415	1.962	30.876	16.881	51.170
SO	0	0	0	4	4.108	79.860	61.222	145.194
LO	0	0	0	0	0	69.485	47.660	117.145
KO	0	0	0	0	0	37.741	21.569	59.310
TOTAAL	1	2	33	1.419	6.070	217.962	147.332	372.819

Er werd in 2009 (januari tot en met december 2009) voor 142.179.876,35 euro aan school- en studietoelagen betaald.

	SJ02/03	SJ04/05	SJ05/06	SJ06/07	SJ07/08	SJ08/09	SJ09/10	Totaal Betaling 09-10
KL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.021.727,21	1.772.109,04	4.793.836,25
LO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7.867.565,94	5.450.483,86	13.318.049,80
SO	0,00	0,00	2.003,06	2.297,00	680.630,85	30.582.918,99	23.008.748,80	54.276.598,70
HO	2.039,00	4.150,06	12.252,62	393.994,42	1.309.156,82	44.052.521,46	24.017.277,22	69.791.391,60
TOTAAL	2.039,00	4.150,06	14.255,68	396.291,42	1.989.787,67	85.524.733,60	54.248.618,92	142.179.876,35

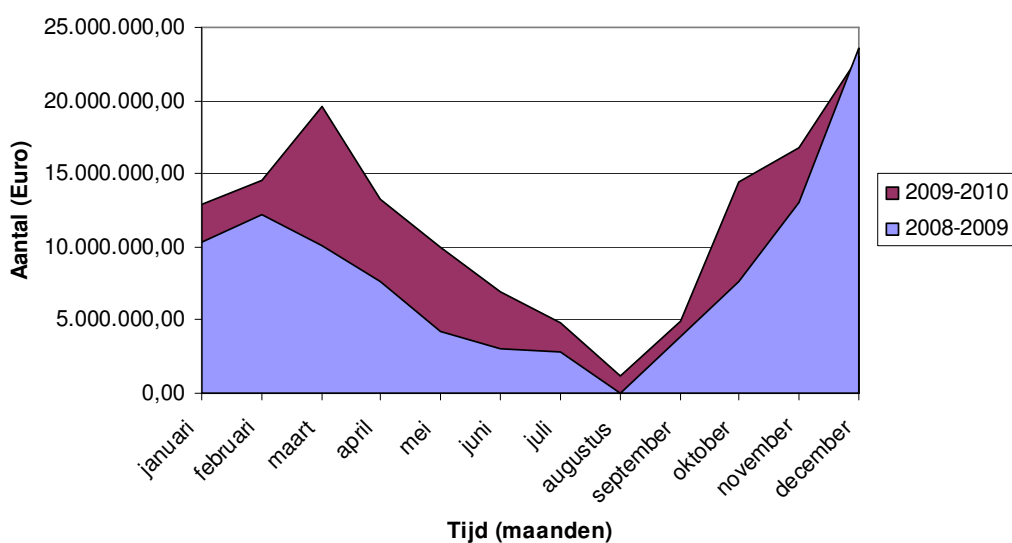


Uitgaven per onderwijsniveau voor 2009-2010



	2008-2009	2009-2010
januari	10.287.097,75	12.911.842,70
februari	12.228.580,82	14.595.385,53
maart	10.058.846,66	19.619.471,61
april	7.624.157,95	13.217.864,82
mei	4.192.452,83	9.925.677,43
juni	3.101.983,74	6.883.231,37
juli	2.830.799,74	4.829.845,19
augustus	1.320,63	1.131.542,42
september	3.896.515,51	4.944.327,87
oktober	7.625.513,15	14.400.307,26
november	13.014.170,51	16.737.628,09
december	23.551.369,97	22.982.752,06
totaal	98.412.809,26	142.179.876,35

Budgettaire aanrekening studietoelagen



3.2 Betaling van voorschotten – de studentenvoorzieningen

3.2.1 Dienstverleningspakketten

Proces 1: Vernieuwen dienstverlening

A. Omschrijving

- Vereenvoudigen, vernieuwen en harmoniseren van procedures
- Evaluatie van de bestaande procedures
- Actualiseren van de procedures

B. Producten

- Brieven van het agentschap

Proces 2: Communicatie met klanten en partners

A. Omschrijving

- Informatie verstrekken en overleg plegen met de studentenvoorzieningen
- Actualiseren van de coördinaten van de studentenvoorzieningen

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Richtlijnen naar de studentenvoorzieningen
- Infosessies
- Bezoeken van en aan klanten
- Deelname aan werkgroepen/ vergaderingen.... met klanten
- Coördinaten van de studentenvoorzieningen liggen vast

Proces 3: Producten en diensten leveren

A. Omschrijving

- Betaling voorschotten via gesplitste betalingen

B. Producten

- Brieven van het agentschap
- Informatieve en discussiedocumenten
- Modelcontract dat geldt als aanvraag
- Sjabloon voor elektronische melding
- Al dan niet gesplitste betaling door de dossierbehandelaar

Proces 4: Nazorg van de dienstverlening

A. Omschrijving

- Mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen van de studentenvoorzieningen
- Uitvoeren van de regelgeving

B. Producten

- Bijdrage aan het Activiteitenverslag van het agentschap
- Interne mondelinge en schriftelijke rapportering (activiteiten, studiedagen, zendingen,...)
- Interne verantwoording: BSC
- Externe verantwoording op basis van BSC

3.2.2 Outcome

Dat de studentenvoorzieningen belangrijke partners zijn van onze afdeling bewijzen de cijfers hieronder. In het academiejaar 2008-2009 werden er 2.197 studenten voor een totaal van 2.112.531,75 euro voorschotten verleend.

Er wordt een bestand bijgehouden waarin alle voorschotten staan per studentenvoorziening. In dit document staat ook vermeld welke student reeds een toelage ontving voordat het formulier voorschottenregeling de afdeling heeft bereikt ('te laat'). Daarnaast staan ook alle OCMW's vermeld die een voorschot hebben toegekend.

In het totaal ontvingen we reeds 1062 stuvomails tijdens het schooljaar 2009-2010 (Stand van zaken op 29 juni 2010).

1.459.200 euro werd er uitbetaald aan voorschotten.

Studentenvoorzieningen

HO instelling	bedrag
Sovoreg	258860,7
VUB	114980
U Hasselt	5300
UA	29850
HZS	3200
HWK	4800
St-Lukas	22800
Stuvox	51176
KHLimburg	84925
Studio O	107345
Lessius	14621,47
Erasmus	56300
Sovoarte	175291
KHL	82575,94
KUL	285398,4
Plantijn	45780
Hub	71427
KHM	76720
KHK	26475
KHBO	23950
Totaal	1459200

Bovendien heeft de afdeling via een vervolg op het project "wisselleren" de studentenvoorzieningen laten kennis maken met de Infolijn, zodat ook zij een beter zicht kregen op onze informatie- en communicatiepartner. Zij maken eveneens gebruik van het documentatiesysteem Siebel van de Infolijn!

3.3 Terugvorderingen

3.3.1 Kwaliteitscontrole terugvorderingen

In 2009 werd de kwaliteitscontrole van de terugvorderingen voorbereid. Hierbij zullen al de terugvorderingsdossiers volledig gecontroleerd worden.

3.3.2 Vernieuwingen voor betalingen en terugvorderingen

3.3.2.1 Financieringspostbus

In november 2009 werd een nieuwe postbus geïnstalleerd, waarbij de burgers met vragen over terugvorderingen en betalingen terecht kunnen. In 2009 kwamen er maar 16 vragen via dit kanaal

binnen. Vanaf begin 2010 stellen we een stijging vast, doordat deze postbus nu ook op alle communicatie rond dit takenpakket staat vermeld.

3.3.2.2 Innovatie

Het project betalingen en terugvorderingen werd in 2009 voorbereid. De analyse ervan loopt nog in 2010. Hierbij lichten we toch al een tipje van de sluier op van de vernieuwingen die vanaf 2010-2011 worden ingevoerd.

Het project vereenvoudiging en automatisering betalingen en terugvorderingen gaat in werking op 20 juli 2010. De voorbereidingen en de analyse voor dit project werd opgestart in 2009.

Het project houdt de volgende wijzigingen in:

- Er kunnen meerdere redenen voor herziening geregistreerd worden die op de berichtgeving getoond worden.
- Bij reden van herziening “andere” of “onjuiste berekening” komt er een pop-upbericht als het over een terugvordering gaat.
- De lijst van de te controleren terugvorderingen wordt via de applicatie aangemaakt.
- Alle informatie van de boekhouding, nodig voor de afhandeling van de terugvordering bij STL wordt geïntegreerd in de applicatie STL.
- Er komt meer afstemming tussen de boekhouding en de behandeling van terugvorderingen bij STL.
- Terugvorderingen in wacht worden geautomatiseerd.
- Alle brieven en documenten voor de boekhouding met betrekking tot terugvorderingen / annulaties van terugvorderingen worden automatisch aangemaakt.
- De brieven in verband met terugvorderingen worden aangevuld met gegevens van de boekhouding: informatie over terugbetaalde bedragen.
- Betalen en terugvorderen over de onderwijsniveaus heen bij een overgang onderwijstype.
- De batch vermoedelijk inkomen wordt geautomatiseerd. Eenvoudige herzieningen lopen automatisch. Complexe herzieningen worden manueel behandeld. De batches van de pedagogische voorwaarden van alle onderwijstypes worden geautomatiseerd. Eenvoudige herzieningen lopen automatisch. Complexe herzieningen worden manueel behandeld.
- Performantie van de schermen betalingen verbeteren

4 Het tijdig en correct verstrekken van informatie over school- en studietoelagen

4.1 Takenpakket

Voor elk schooljaar wordt het communicatieplan van de afdeling geactualiseerd, zo ook voor 2009-2010. De grote doelstellingen bleven dezelfde, maar aan de horizon zien we het project rond de automatische toekenning verschijnen. Hiermee willen we de vermoede non- take-up van school-en studietoelagen wegwerken.

Samenwerking Infolijn

De Vlaamse Infolijn speelt een belangrijke rol in de communicatie en informatieverstrekking van de afdeling. Deze samenwerking werd in 2009 nog verder geïntensifieerd door het delen van het CMS-Siebel van de Infolijn. 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.

Zitdagen

De afdeling sloot in 2008 opnieuw aan bij een jarenoude traditie van zitdagen in gemeentes, maar gaf deze een nieuw elan door ook zitdagen in scholen, OCMW's, enz te geven.

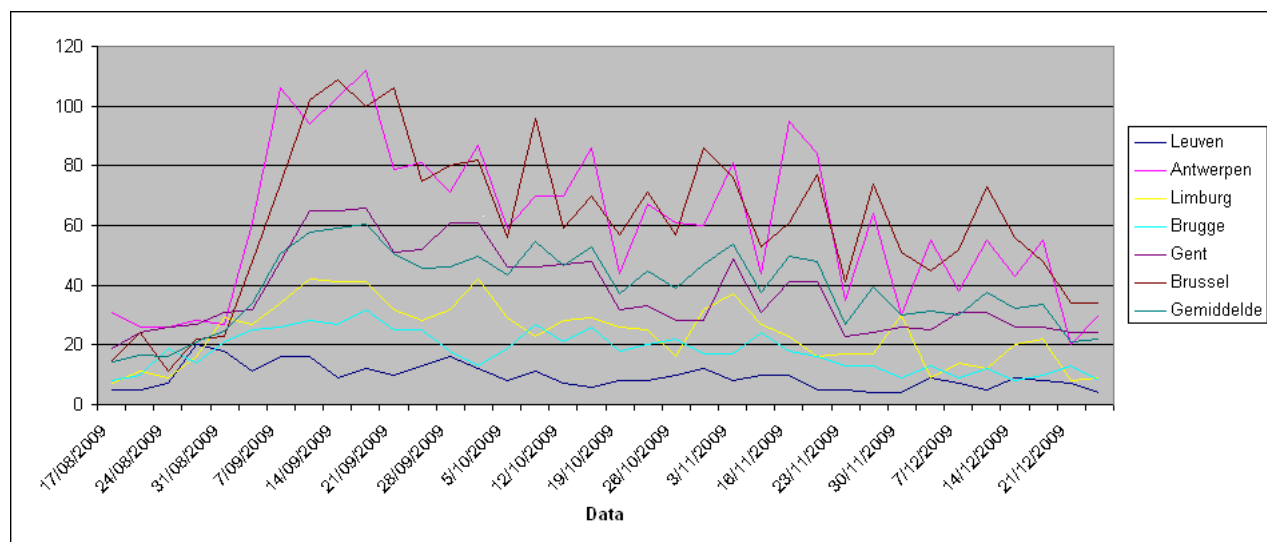
Provincie	Aantal bezoekers
Antwerpen	567
Antwerpen invulmomenten	547
Limburg	777
Oost-Vlaanderen	355
Vlaams-Brabant	248
West-Vlaanderen	528
Eindtotaal	3022

In het totaal waren er 3022 bezoekers.

Provincie	Totaal aantal zitdagen
Antwerpen	33
Limburg	37
Oost-Vlaanderen	27
Vlaams-Brabant	18
West-Vlaanderen	32
Eindtotaal	147

Bezoekers

Eind 2009 hadden we in totaal al **7573** bezoekers ontvangen tijdens academiejaar 2009-2010.



5 Samenwerking met het beleid en het mee realiseren van het beleid van de minister

Via het leveren van haalbaarheidstoetsen en beleidstoetsen werkt de afdeling Studietoelagen mee aan het realiseren van het beleid. De wijzigingen via OD XX werden in samenwerking met het departement voorbereid.

6 Ondersteunende takenpakketten

6.1 Begroting

In 2009 hadden we oorspronkelijk een budget van 119.791.000 euro. Dat budget werd verhoogd op 17 december 2009 met 8.491.000 euro, zodat we in 2009 een totaal budget 2009 hadden van 128.282.000 euro.

6.2 Gegevensbeheer

Het gegevensmateriaal van de afdeling is al heel wat beter dan vorig jaar, maar is nog altijd niet stabiel. In 2010 is dit een apart project.

6.3 Applicatie

2009-2010

Vanaf 2009-2010 is het vereenvoudigingsproject in werking getreden. Ongeveer 10% van de dossiers werd automatisch door de applicatie behandeld omdat hiervoor geen manuele interventie van een dossierbehandelaar nodig is.

In de manuele dossiers worden een aantal dossierbeslissingen automatisch door de applicatie genomen.

- 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.

2010-2011

Het project vereenvoudiging en automatisering betalingen en terugvorderingen gaat in werking op 20 juli 2010. De voorbereidingen en de analyse voor dit project werd opgestart in 2009.

Het project houdt de volgende wijzigingen in:

- Er kunnen meerdere redenen voor herziening geregistreerd worden die op de berichtgeving getoond worden.
- Bij reden van herziening “andere” of “onjuiste berekening” komt er een pop-upbericht als het over een terugvordering gaat.
- De lijst van de te controleren terugvorderingen wordt via de applicatie aangemaakt.
- Alle informatie van de boekhouding, nodig voor de afhandeling van de terugvordering bij STL wordt geïntegreerd in de applicatie STL.
- Er komt meer afstemming tussen de boekhouding en de behandeling van terugvorderingen bij STL.
- Terugvorderingen in wacht worden geautomatiseerd.

- Alle brieven en documenten voor de boekhouding met betrekking tot terugvorderingen / annulaties van terugvorderingen worden automatisch aangemaakt.
- De brieven in verband met terugvorderingen worden aangevuld met gegevens van de boekhouding: informatie over terugbetaalde bedragen.
- Betalen en terugvorderen over de onderwijsniveaus heen bij een overgang onderwijstype.
- De batch vermoedelijk inkomen wordt geautomatiseerd. Eenvoudige herzieningen lopen automatisch. Complexe herzieningen worden manueel behandeld. De batches van de pedagogische voorwaarden van alle onderwijstypes worden geautomatiseerd. Eenvoudige herzieningen lopen automatisch. Complexe herzieningen worden manueel behandeld.
- Performantie van de schermen betalingen verbeteren

Naast het project vereenvoudiging en automatisering van de betalingen en terugvorderingen wordt het project DAF voor intermediairs ook voorbereid. Dit project gaat in werking vanaf 20 juli 2010 als pilootproject.

Het project DAF voor intermediairs houdt in dat intermediairs zoals OCMW's, studentenvoorzieningen, vakbonden,... een DAF dossier kunnen indienen of opvolgen voor een aanvrager. Op die manier is het niet meer nodig dat de aanvrager zijn pincode kent!

Daarnaast worden nog 2 wijzigingen uitgevoerd aan de intake:

- DAF aanvragen zullen automatisch worden verwerkt door de applicatie zonder manuele intake. Als er een bijlage aan de DAF aanvraag hangt, moet de DAF aanvraag wel nog ingetaket worden.
- E-mails zullen automatisch verwerkt worden door de applicatie. Eenvoudige e-mails met bijlagen zullen ingelezen worden. E-mails die niet automatisch verwerkt kunnen worden, zullen door de intaker behandeld worden.

Daarbovenop zal het ook nodig zijn om de applicatie aan te passen aan Onderwijsdecreet XX.

6.4 Interne Communicatie

6.4.1 Nieuwsbrieven

Via maandelijkse nieuwsbrieven (2^{de} jaargang) blijft de hele afdeling op de hoogte van de werkzaamheden van de afdeling. In 2010 is de periodiciteit veranderd en brengen we om de 14 dagen een nieuwsbrief uit.

6.4.2 Estelle



Waar in het begin het werkgerelateerde nieuws en het persoonsgebonden nieuws samen opgenomen werden in 1 nieuwsbrief, werd in 2009 gekozen om de persoonsgebonden nieuwtjes apart in een heus personeelsblaadje te bundelen en te publiceren. Onze Estelle (STL) was een feit. De Estelle verschijnt maandelijks.

Deel 5

Administratief luik

1 Delegatie

In het subdelegatiebesluit van 13 februari 2007 worden een aantal bevoegdheden aan de afdelingshoofden en de personeelsleden van de afdelingen Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen verleend.

Er wordt delegatie verleend op de volgende gebieden:

2. delegatie inzake uitvoering van begroting

De afdelingshoofden hebben delegatie om, in het kader van de uitvoering van de begroting en binnen de perken van de in de begroting vastgelegde kredieten en middelen die onder het beheer van hun entiteit ressorteren, de beslissingen te nemen van de eraan verbonden vastleggingen, het goedkeuren van verplichtingen en de eruit voortvloeiende uitgaven en betalingen, het vaststellen van vorderingen en het verkrijgen van ontvangsten en inkomsten.

3. delegatie inzake personeelsmanagement

De afdelingshoofden hebben delegatie om beslissingen te nemen in verband met:

- het bepalen van de inhoud van het programma en de evaluatiecriteria van de proeftijd, rekening houdend met de afspraken ter zake in het managementcomité Onderwijs en Vorming;
- het toestaan van jaarlijks verlof, omstandigheidsverlof, vormingsverlof en dienstvrijstelling.

4. delegatie inzake overheidsopdrachten

5. delegatie inzake briefwisseling

6. delegatie inzake onderwijs:

Afdeling Hoger Onderwijs

Subdelegaties bij de afdeling Hoger Onderwijs

Subdelegatiebesluit 13-2-2007	Korte omschrijving specifieke delegaties	Aantal in 2009
Geen	Vaststelling en toekenning werkingsuitkeringen NVAO.	12
Art. 17, 4°	Vaststelling en toekenning toelagen aan de hogescholen.	5
Art. 17, 5°	Vaststelling en toekenning subsidies voor instituten voor schone kunsten en andere instellingen voor schone kunsten.	60
Art. 17, 6°	Vaststelling en toekenning van de dotatie DAB HZS.	3
Art. 17, 7°	Vaststelling en toekenning van de toelagen aan de universiteiten en sommige instellingen van academisch onderwijs en onderzoek.	50
Art. 17, 8°	Vaststelling en toekenning van de toelagen aan de universiteiten voor de financiering van het fundamenteel wetenschappelijk onderzoek.	13
Art. 17, 9°	Vaststelling en toekenning van de toelage aan de Universitaire Faculteit voor Protestantse Godgeleerdheid te Brussel.	12
Art. 17, 10°	Vaststelling en toekenning van de toelagen aan sommige instellingen van openbaar nut voor postinitieel onderwijs, wetenschappelijk onderzoek en wetenschappelijke	24

	dienstverlening.	
Art. 17, 11°	Vaststelling en toekenning van de dotaties aan het Universitair Ziekenhuis te Gent.	11
Art. 17, 15°	De organisatie en de aanduiding van de secretaris van het toelatingsexamen arts-tandarts.	*
Art. 17, 12°	Vaststelling en toekenning van de subsidies aan de door de Vlaamse Regering gesubsidieerde studentenkoepelverenigingen.	4
Art. 17, 13°	Vaststelling van de personeelsformatie van de HZS.	0
Geen	De taalafwijkingen cfr. Art. 16 wet 30-7-1963.	1
Art. 17, 1°	De erkenning van de volledige gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's of studiegetuigschriften (cfr. art. 1 BVR 10-6-1997).	*
Art. 17, 2°	De erkenning van de volledige gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's van de academische graden (cfr. art. 2 BVR 14-10-1992).	*
Art. 17, 3°	De opmaak van de conformiteitsattersten voor de wervingsambten in het onderwijs.	*
Geen	De individuele aanvragen tot het bekomen van terugbetalingsfaciliteiten bij terugvordering van wedde of weddentoelagen.	1
Art. 17, 16°	De gelijkwaardigheden cfr. art. 2, §2 KB 20-7-1971.	*

* Deze taken behoren tot de bevoegdheid van AKOV.

Afdeling Volwassenenonderwijs

Subdelegaties bij de afdeling Volwassenenonderwijs

Subdelegatiebesluit 13-2-2007	Korte omschrijving specifieke delegaties	Aantal in 2009
Art. 18, § 1, 1°	De opname in de financiering of in de toelageregeling van structuuronderdelen.	**
Art. 18, § 2, 1°	De vaststelling van de voorlopige structuurschema's van het modulair onderwijs voor sociale promotie.	**
Art. 18, § 1, 2°	De ondertekening van de besluiten betreffende de uitbetaling van voorschotten aan de centra voor basiseducatie en het Vlaams Ondersteuningscentrum voor Basiseducatie.	Gewijzigde subsidiëring voor de CBE's (enkel WT) Geen gebruik gemaakt van delegatie, alles via MB
Art. 18, § 1, 3°	De terugbetaling van de inschrijvingsgelden CVO	Niet meer van toepassing door betaling via DAB 'Fonds Inschrijvingsgelden CVO'
Art. 18, § 1, 10°	De terugbetaling van de inschrijvingsgelden BIS	60
Art. 18, § 1, 4°	De aanstelling en de vergoeding van de mentor en de hernieuwing hiervan.	14
Art. 18, § 2, 2°	De vrijstellingen cfr art. 17, § 1, 1° en 2°	10

	decreet 27-3-1991 en art. 28, § 1, 1° en 2° wet van 29-5-1959.	
Art. 18, § 2, 3°	De taalafwijkingen cfr. Art. 16 wet 30-7-1963.	33
Art. 18, § 2, 4°	De erkenning van de nuttige ervaring voor de bepaling van het bekwaamheidsbewijs.	383
Art. 18, § 2, 5°	De afwijking op de vereiste bekwaamheidsbewijzen voor individuele gevallen in het hoger onderwijs van het korte type en het hoger technisch onderwijs van de tweede en de derde graad.	295
Art. 18, § 2, 6°	De wijziging en het voortijdig einde van de loopbaanonderbreking.	3
Art. 18, § 2, 7°	De afwijking in geval van laattijdige aanvragen van terbeschikkingstelling en de beëindiging van reffectatie en wedertewerkstelling.	Geen
Art. 18, § 2, 8°	De afwijkingen op de cumulatiebeperving, namelijk het optrekken van de grens van een derde tot twee derde van de opdracht.	59
Art. 18, § 3, 1°	De vaststelling van hoofdamt en bijbetrekking.	2358
Art. 18, § 2, 9°	Het verhaal tegen een aanstelling in bijbetrekking.	Geen
Art. 18, § 3, 2°	De beslissing betreffende de toekenning van een vergoeding wegens begrafeniskosten in geval van overlijden van personeelsleden van het onderwijs en de psycho-medisch-sociale centra.	1
Art. 18, § 2, 10°	De individuele aanvragen tot het bekomen van terugbetalingsfaciliteiten bij terugvordering van wedde of weddentoelagen.	65
Art. 18, § 1, 5°	De vastlegging en toekenning van de toelage voor ICT-coördinatie aan de CVO's.	1
Art. 18, § 1, 6°	De afwijkingen op de verlof-, de vakantie- en uurregeling.	Geen
Art. 18, § 1, 7°	Het verhaal zoals bedoeld in artikel 9 van het BVR 14 juni 1989	Geen
Art. 18, § 1, 8°	De bepaling van het modelformulier voor de mededeling aan AHOVOS van iedere toelating tot de proeftijd of vaste benoeming aan de hand van een formulier.	Geen
Art. 18, § 1, 9°	De aanstelling van de effectieve en plaatsvervangende leden en van de secretarissen in de Kamers van Beroep van het gesubsidieerd vrij onderwijs, het gesubsidieerd officieel onderwijs, de gesubsidieerde vrije centra voor leerlingenbegeleiding en de gesubsidieerde officiële centra voor leerlingenbegeleiding.	Geen

** Deze procedures zijn als gevolg van het nieuwe decreet niet meer van toepassing

Afdeling Studietoelagen

Subdelegaties bij de afdeling Studietoelagen

Subdelegatiebesluit 13-2-2007	Omschrijving specifieke delegaties	Aantal in 2009
-------------------------------	------------------------------------	----------------

Art. 19, § 1, 1° en art. 19, § 2	De toekenning, afwijzing en terugvordering van studietoelagen.	560.487
Art. 19, § 1, 2°	De opvolging en de naleving van de bepalingen in de beheersovereenkomst van de studentenvoorzieningen en de toekenning van subsidies aan deze studentenvoorzieningen.	-
Art. 19, § 1, 3°	De opvolging van de leningen en de uitbetaling van de rentelasten van de leningen die de VZW "De Gezinsbond" onder waarborg van de Gemeenschap uitgeeft voor haar studiefonds.	-

In het subdelegatiebesluit is zijn ook bepalingen opgenomen rond de regeling bij vervanging.

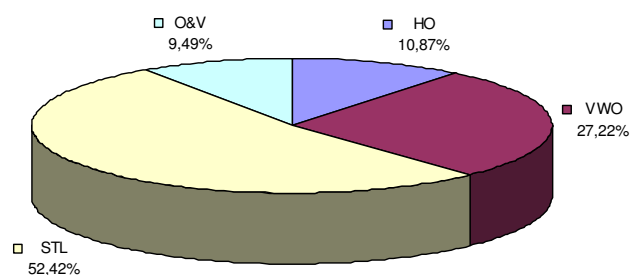
De actualisatie van het delegatiebesluit zit momenteel in de finale fase. Op basis van dit delegatiebesluit zal een nieuw subdelegatiebesluit uitgewerkt worden.

2 Budget

2.1 Specifieke werkingskosten (BA 12.74)

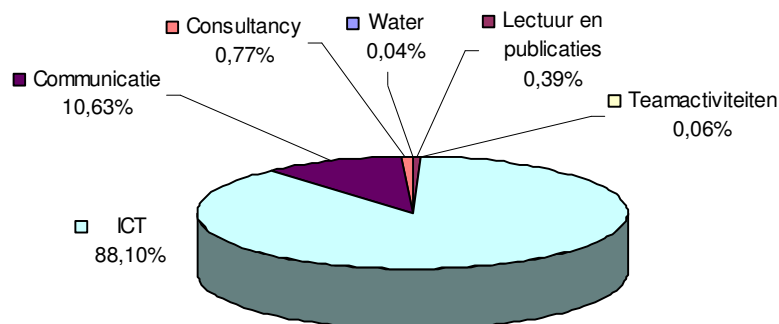
AHOVOS beschikte in 2009 over een budget van 1.268.000,00 EUR voor specifieke werkingskosten. In 2009 is dit budget volledig besteed. De onderstaande tabellen laten de verdeling zien over de afdelingen en over de rubrieken.

Hoger Onderwijs	137.839,89	10,87%
Volwassenenonderwijs	345.027,17	27,22%
Studietoelagen	664.392,99	52,42%
Onderwijs en vorming	120.253,24	9,49%



Water	536,74	0,04%
Lectuur en publicaties	4.937,60	0,39%
Teamactiviteiten	739,14	0,06%
ICT-ondersteuning	1.116.741,56	88,10%
<i>Studietoelagen</i>		<i>42,12%</i>
<i>Hoger Onderwijs</i>		<i>9,48%</i>
<i>Volwassenenonderwijs</i>		<i>27,01%</i>
<i>Onderwijs en Vorming</i>		<i>9,49%</i>
Communicatie	134.787,50	10,63%
Consultancy	9.770,75	0,77%

Het grootste deel (88,10%) van de werkmiddelen van AHOVOS zijn besteed aan ICT-ondersteuning. Dit was noodzakelijk omdat het voorziene ICT-budget ontoereikend was om een aantal ICT-projecten van AHOVOS verder uit te werken (o.a. applicatie Studietoelagen, Databank Hoger Onderwijs en Wordwatjewil-databank).



2.1 ICT

Het ICT-budget van beleidsdomein wordt beheerd door de verschillende domeinen. Deze domeinen bevatten vertegenwoordigers van de betrokken entiteiten.

- Domein Personeel: dit domein beheert alle ICT-projecten die betrekking hebben op personeelsaangelegenheden. Het gaat dan over het elektronisch personeelsdossier en het salarissysteem. De voortgang en stand van zaken van de projecten wordt maandelijks besproken in de domeinvergadering. De verantwoordelijke van dit domein is Guy Janssens, administrateur-generaal van AgODi. In dit domein is er een sterke betrokkenheid van de afdelingen Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs aangezien deze afdelingen voor de uitbetalingen van de personeelsleden van de hogescholen en de instellingen voor volwassenenonderwijs ook gebruik maken van het elektronisch personeelsdossier en het salarissysteem.
- Domein Instellingen en Leerlingen: dit domein beheert de ICT-processen van de afdelingen die diensten verlenen aan scholen of onderwijsinstellingen, leerlingen, cursisten en studenten. De voortgang en stand van zaken van de projecten wordt maandelijks besproken in de domeinvergadering. De verantwoordelijke van dit domein is Luc Jansegers, administrateur-generaal van AHOVOS. De projecten die voor AHOVOS in dit domein worden beheerd hebben vooral betrekking op de studietoelagen, de databanken hoger onderwijs (DHO)

2.2 Beleidskredieten

In de initiële begroting van 2009 was er 2.012.668.000,00 EUR voorzien aan beleidskredieten die door AHOVOS werden beheerd. Ten opzichte van 2008 is dit budget met 2,90% gestegen.

De onderstaande tabel⁷ geeft een overzicht van deze kredieten per programma.

ENT PR ESR	Krediet 2010
Programma: Algemeen	1.420
FD0 FC202 1211 Algemene werkmiddelen	1.420
Programma: Hoger Onderwijs	1.619.831 / 1.281

⁷ Bron: initiële begroting 2010

		(VRK)
FD0 FG209 1211	Terugbetaling vakbondsopdrachten	362
FD0 FG216 1211	Organisatie van het toelatingsexamen arts-tandarts	496
FD0 FG232 3122	UZ Gent – loonlasten voortvloeiend uit akkoorden met de Vlaamse Regering inzake sectorale programmatie	297
FD0 FG233 3122	UZ Gent – verhoging vakantiegeld	2.248
FD0 FG234 3122	UZ Gent – CAO eindejaarstoelage	3.252
FD0 FG235 3122	UZ Gent – terbeschikkingstelling van gebouwen	17.613
FD0 FG200 3300	Studentenkoepelverenigingen – hoger onderwijs	201
FD0 FG204 3300	Sectoraal vormingsfonds hoger onderwijs	886
FD0 FG226 3300	Hogere instituten schone kunsten en andere instellingen voor schone kunsten	3.325
FD0 FG201 4430	Werkingsuitkeringen hoger onderwijs	1.305.601
FD0 FG202 4150	Bijkomende werkingsmiddelen voor de geïntegreerde lerarenopleiding	320
FD0 FG206 4430	Open hoger onderwijs	632
FD0 FG208 4410	Centrale personeelsuitgaven voor de hogescholen	7.854
FD0 FG210 4410	Terbeschikkinggestelden voorafgaand aan het pensioen	21.936
FD0 FG211 4430	Sociale voorzieningen in het hogescholenonderwijs en hogere zeevaartschool	28.334
FD0 FG212 4410	Terugvorderingen enveloppe hogescholenonderwijs	1.281 (VRK)
FD0 FG217 4430	Toelagen associaties	520
FD0 FG218 4150	Toelagen sociale voorzieningen in het universitair onderwijs	8.304
FD0 FG219 4150	Universiteit Antwerpen ten bate van IOB	2.075
FD0 FG220 4150	Universiteit Antwerpen ten bate van IJOS	167
FD0 FG205 4170	Nederlands Vlaams Accreditatie Organisatie	2.287
FD0 FG213 4400	Werkingsmiddelen Vlaamse Autonome Hogere Zeevaartschool	4.279
FD0 FG222 4410	Bijdrage wettelijke en conventionele werkgeversbijdragen universiteiten	24.016
FD0 FG203 4430	Aanvullend aanmoedigingsfonds voor beleidsspeerpunten	6.213
FD0 FG215 4430	Versterking van de onderzoeksbetrokkenheid van de academische opleidingen aan de hogescholen	8.229
FD0 FG221 4430	Vrije Universiteit Brussel ten behoeve van het IES	1.859
FD0 FG223 4430	Bijzonder onderzoeksfonds voor de universiteiten	104.590
FD0 FG225 4430	UAMS	510
FD0 FG227 4430	Evangelische theologische faculteit Leuven	419
FD0 FG228 4430	Faculteit der protestantse godsgelerdheid in Brussel	215
FD0 FG229 4430	Instituut voor tropische geneeskunde "Prins Leopold" in Antwerpen	10.151
FD0 FG230 4430	Vlerick Leuven Management School	1.862
FD0 FG236 5111	Wetenschappelijke en technische uitrusting en installatie van zware medische apparatuur	907
FD0 FG237 5111	UZ Gent - Investeringsfonds	13.686
FD0 FG224 6152	Onroerende investeringen universitair onderwijs	26.921
FD0 FG214 6410	Eigenaarsonderhoud ten bate van de Hogere Zeevaartschool	189
FD0 FG231 6410	Onroerende investeringen I.T.G.	636
FD0 FG243 4316	Bijkomende werkingsmiddelen voor de geïntegreerde lerarenopleiding (provincies)	45
FD0 FG244 4430	Bijkomende werkingsmiddelen voor de geïntegreerde lerarenopleiding (gesubsidieerd autonoom onderwijs)	1.035
FD0 FG245 4430	Toelagen sociale voorzieningen in het universitair onderwijs (gesubsidieerd autonoom onderwijs)	7.359
Programma: Volwassenenonderwijs		317.996 / 169 (VRK)
FD0 FH214 1211	Ondersteunende projecten gericht op de realisatie van de opdracht van de Huizen van het Nederlands	499
FD0 FH217 1211	B.I.S.	96 (VRK)
FD0 FH203 3300	Uitvoering van projecten door de centra voor volwassenenonderwijs	241

FD0 FH210 3300	Consortia voor volwassenenonderwijs	3.017
FD0 FH211 3300	Vlaams ondersteuningscentrum voor volwassenenonderwijs	910
FD0 FH212 3300	Vzw SNPB	692
FD0 FH213 3300	Vzw De Link	425
FD0 FH215 3300	Vzw's Huizen van het Nederlands	4.207
FD0 FH216 3300	Universitaire talentcentra in het kader van het Vlaamse inburgeringsbeleid	107
FD0 FH205 4130	DAB Fonds inschrijvingsgelden centra voor volwassenenonderwijs	2.513
FD0 FH200 4150	Salarissen en toelagen voor het personeel van het volwassenenonderwijs van het gemeenschapsonderwijs	86.762
FD0 FH204 4170	Nascholing voor centra voor volwassenenonderwijs	412
FD0 FH208 4170	Nascholing voor centra voor basiseducatie	26
FD0 FH209 4170	Terugvorderingen salarissen centra voor basiseducatie	73 (VRK)
FD0 FH201 4334	Aan de gesubsidieerde officiële instellingen voor centra voor volwassenenonderwijs	65.828
FD0 FH202 4410	Aan de gesubsidieerde vrije instellingen voor centra voor volwassenenonderwijs	114.136
FD0 FH206 4410	Centra voor basiseducatie (bijdrage voor lonen)	32.860
FD0 FH207 4430	Centra voor basiseducatie (bijdrage voor overige werkingskosten)	5.361

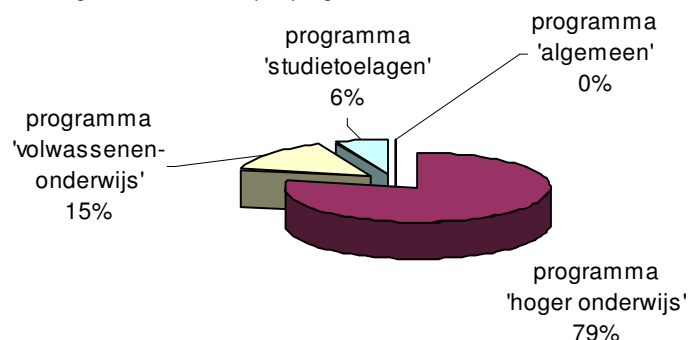
Programma: Leerling ondersteuning **133.300 / 2.187 (VRK)**

FD0 FJ200 1211	Dienstverlening aan de Vlaamse Infolijn ten behoeve van de afdeling Studietoelagen	1.112
FD0 FJ201 3300	Gezinsbond voor zijn studiefonds, met waarborg van de door de gemeenschap aangegane leningen	22
FD0 FJ202 3431	Studiefinanciering voor het basis-, secundair en hoger onderwijs	132.166
FD0 FJ203 3431	Recuperatiefonds studietoelagen	2.187 (VRK)

Totaal entiteit **2.072.547**
3.637 (VRK)

De volgende grafiek geeft een overzicht van de beleidskredieten per programma.

Verdeling beleidskredieten per programma



3 Personeel

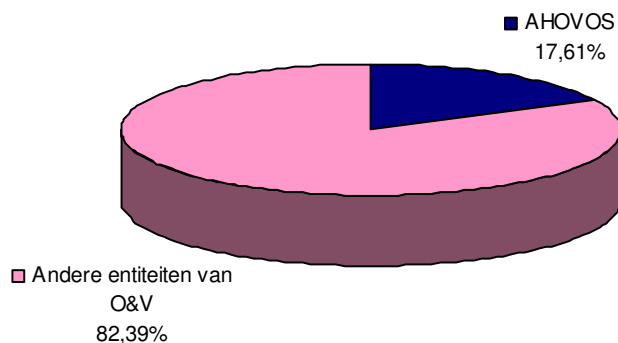
3.1 Personeelsbudget

Het ministerie Onderwijs en Vorming⁸ beschikte in 2009 over een totaal personeelsbudget van 49.682.998,54 EUR. Een deel van dit budget (17.61%) is voorbehouden voor het personeelsbeleid

⁸ Dit zijn de entiteiten van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming zonder Agion.

van AHOVOS: 8.991.719,90 EUR. In dit bedrag zit ook 273.754,54 EUR dat ter beschikking is gesteld van het agentschap ter ondersteuning van de uitvoering van de beheersovereenkomst.

Verdeling personeelsbudget AHOVOS binnen O&V



3.2 Personeelsplan

Bij de momentopname per 1/4/2010, telde AHOVOS 228 personeelsleden (uitgedrukt in hoofden). In dit aantal zijn de regeringscommissarissen en hun personeelsleden meegeteld.

De personeelsleden van het regeringscommissariaat zijn administratief toegewezen aan het personeelsplan van AHOVOS, maar vormen een aparte, gesloten enveloppe binnen AHOVOS zonder interactie met de rest van de personeelsformatie. Zonder deze personeelsleden telt het agentschap 192 personeelsleden.

Bij de afdeling Studietoelagen zal tot het ogenblik dat de automatische toekenning van school- en studietoelagen geregeld is, worden gewerkt met een tijdelijk bijkomend contingent van personeelsleden voor het intakeproces. Op jaarbasis gaat het om 10 voltijdse eenheden. De periode van effectieve tewerkstelling is: september tot en met december, met een gedeeltelijke uitloop tot in het voorjaar.

In wat volgt zullen de cijfers worden weergegeven zonder rekening te houden met de personeelsaantallen met betrekking tot het regeringscommissariaat en de tijdelijke personeelsleden die ingeschakeld worden bij de intakeploeg van de afdeling Studietoelagen.

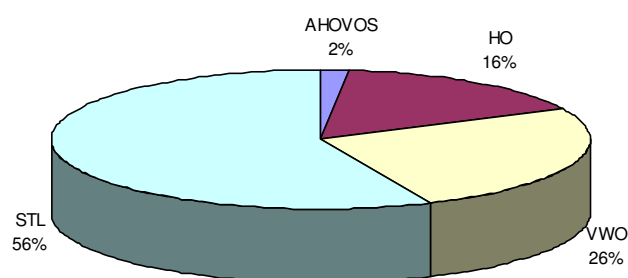
3.2.1 Statutair versus contractueel

76,5% van dit personeelsbestand is statutair aangesteld of zit nog in de stageperiode. 23,5% is dus contractueel aangesteld.

De volgende tabel geeft een overzicht van de personeelsverdeling over de 3 afdeling.

	AHOVOS	HO	VWO	STL	SOM
Statutair	3	25	40	79	147
Contractueel		6	9	30	45
Totaal	3	31	49	109	192

De onderstaande grafiek geeft de procentuele verdeling van het personeel weer over de afdelingen van het agentschap.



3.2.2 Van A tot en met D

Zoals aangekondigd in het personeelsplan van 2008 en dat van 2009 zijn er een aantal bevorderingen en benoemingen doorgevoerd binnen het agentschap.

Benoemingen

In 2008 zijn 3 personeelsleden in niveau C1 benoemd. Het ging respectievelijk om een personeelslid van de afdeling Hoger Onderwijs en 2 personeelsleden van de afdeling Volwassenenonderwijs.

In 2009 zijn 9 personeelsleden benoemd: 8 personeelsleden van de afdeling Studietoelagen (allen in niveau C1) en 1 personeelslid van de afdeling Hoger Onderwijs (niveau D1).

Bevorderingen

In 2008 zijn 3 personeelsleden bevorderd:

	HO	VO	STL
Van A1 naar A2	1	1	
Van C2 naar C3			1

In 2009 werden er 11 personeelsleden bevorderd:

	HO	VWO	STL
Van A1 naar A2	1		
Van C2 naar C3			5
Van C1 naar C3		2	3

De verdere verdeling over de niveaus heen is terug te vinden in de onderstaande tabel en grafiek.

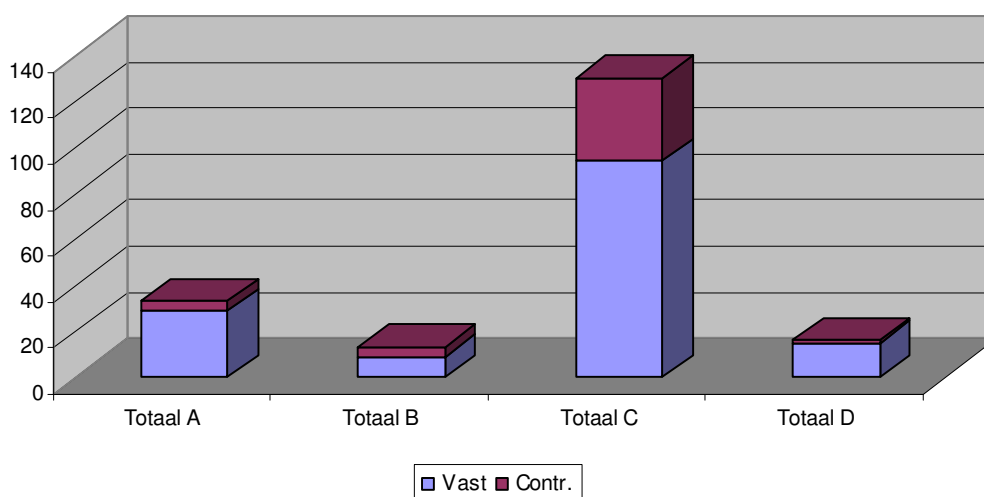
	AHOVOS		HO		VWO		STL		Som		
	S	C	S	C	S	C	S	C	S	C	Σ
Niveau A	2		9	1	9	3	9		29	4	33
A3	1								1		1
A2A			1		1		1		3		3
A2			1				1		2		2
A1	1		7	1	8	3	7		23	4	27
Niveau B	1		3	3	5	1			9	4	13
B3											
B2											

B1	1	3	3	5	1		9	4	13	
Niveau C		10	2	24	4	60	30	94	36	130
C3		1		1		5		7		7
C2		1		6		8		15		15
C1		8	2	17	4	47	30	72	36	108
Niveau D		3		2	1	10		15	1	16
D3										
D2		1		1		4		6		6
D1		2		1	1	6		9	1	10

De afdeling Studietoelagen is de grootste afdeling van het agentschap en telt verhoudingsgewijs het meeste personeelsleden binnen niveau C: 82% C's ten opzichte van 39% bij de afdeling Hoger Onderwijs en 57% bij de afdeling Volwassenenonderwijs.

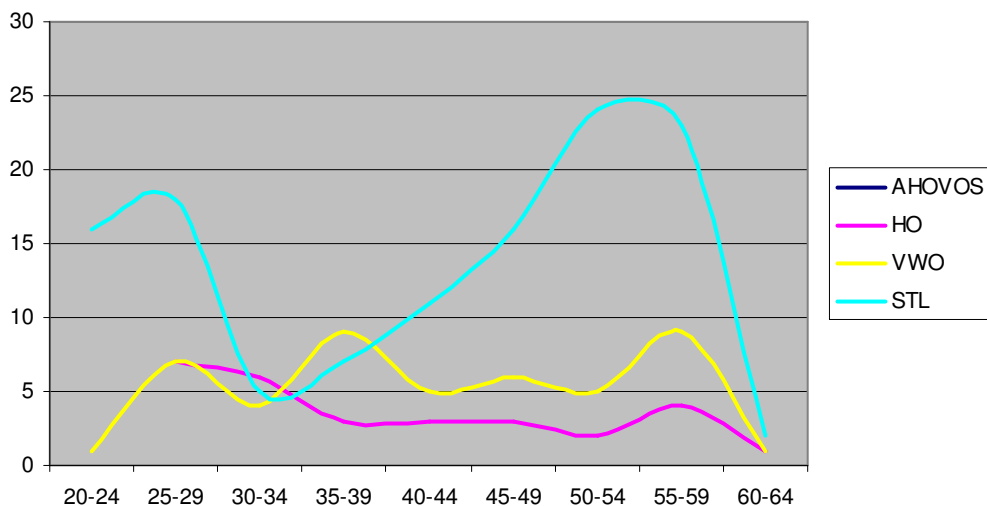
De meeste personeelsleden binnen niveau A zijn terug te vinden bij de afdeling Hoger Onderwijs (32%), gevolgd door de afdeling Volwassenenonderwijs (24%) en de afdeling Studietoelagen (8%).

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het statuut per niveau. Gemiddeld is 76% van het personeel statutair.



3.2.3 Leeftijds piramide

De onderstaande grafiek schetst een beeld van de leeftijd van het personeel van het agentschap. Ook binnen het agentschap is de vergrijzing een factor waarmee rekening gehouden moet worden in het personeelsbeleid.



Bij de afdeling Studietoelagen is op de grafiek te zien dat een grote groep personeelsleden zich bevindt in de leeftijdscategorie onder 30 jaar: 28% en een nog grotere groep zit in de leeftijdscategorie boven 45 jaar: 53%. Van deze laatste groep zullen 25 personeelsleden (of 20% van de personeelsbezetting van de afdeling Studietoelagen) binnen vijf jaar op pensioen gaan.

De personeelsbezetting bij de afdelingen Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs laat een meer gespreide verdeling zien: respectievelijk 25% en 17% bij de leeftijdscategorie onder 30 jaar en 36% en 21% bij de leeftijdscategorie boven 45 jaar.

Ook de afdeling Volwassenenonderwijs kent binnen 5 jaar een vermoedelijke uitstroom van 10 personeelsleden die zich nu in de leeftijdscategorie 55 jaar of ouder bevinden (21% van het personeel van de afdeling). Voor Hoger Onderwijs gaat het over 5 personeelsleden of 17% van het personeel van de afdeling.