

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 218
van **INGEBORG DE MEULEMEESTER**
datum: 11 januari 2018

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS

School- en studietoelagen - Informatiekanalen

Voor meer informatie over de school- en studietoelagen kunnen leerlingen en ouders het gratis nummer van de overheid 1700 contacteren. In de begroting lezen we dat het totaal aantal te verwerken contacten (oproepen, mails en chats) min of meer gelijk blijft. De prijs per contact houdt rekening met een nieuw gunningscontract dat vanaf februari 2017 van toepassing is en met de gemiddelde afhandelingstijden. Voor 2018 is er een kostenraming van 1.014.000 euro voor de Infolijn. Dit is een stijging met 29.000 euro tegenover het bedrag van BA2017.

Ook via andere wegen kan meer informatie rond school- en studietoelagen verkregen worden: via het contactformulier, tijdens de bezoekersdagen, tijdens de zitdagen, tijdens de studie-informatiedagen (SID-in) en bij de intermediairs.

1. Heeft de minister een zicht op het aantal oproepen (via chat, telefoon, of mail) en het aantal bezoekers op de bezoekers-, zittings- en studie-informatiedagen?
2. Hoe evalueert de minister deze informatiekanalen rond de school- en studietoelagen? Welke bijkomende maatregelen wil de minister eventueel nemen om de informatiedoorstroom rond school- en studietoelagen te verbeteren en te vergemakkelijken naar leerlingen, studenten en ouders die met vragen zitten?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS

ANTWOORD

op vraag nr. 218 van 11 januari 2018

van **INGEBORG DE MEULEMEESTER**

Ouders, studenten en leerlingen kunnen terecht op het gratis nummer 1700 voor algemene vragen over school- en studietoelagen én voor informatie over de stand van zaken van hun dossier. Mailen met de afdeling School- en Studietoelagen gebeurt via het digitaal loket op de website www.studietoelagen.be. In de aanvraagmodule van het digitaal loket kan de burger bovendien ook ondersteuning krijgen via chat.

Wie persoonlijk wenst langs te komen, kan dat op de bezoeken van de afdeling School- en Studietoelagen, tijdens één van de zitdagen die op verschillende plaatsen in Vlaanderen georganiseerd worden, of bij één van de intermediaire partners (zoals scholen, steden en gemeenten, OCMW's, CAW's en vakbonden). De afdeling School- en Studietoelagen is daarnaast ook aanwezig op de studie-informatiedagen (SID-ins)

1. Hieronder een overzicht van het aantal aangeboden oproepen, e-mails en chats in de laatste drie jaren (de chats sinds de opstart in 2016)

OPROEP EN	2015	2016	2017
januari	22 196	18 575	21 982
februari	17 278	20 796	16 571
maart	19 033	17 911	17 119
april	14 043	14 820	12 562
mei	13 818	15 299	20 642
juni	14 711	16 206	15 436
juli	10 220	10 001	10 867
augustus	15 937	16 907	15 129
september	25 566	24 246	22 517
oktober	23 801	21 442	19 869
november	25 220	24 916	18 701
december	19 800	21 710	15 541
TOTAAL	221.623	222.829	206.936

MAILS	2015	2016	2017
januari	1 725	2 132	1 516
februari	1 292	1 922	1 336
maart	1 414	1 381	1 554
april	1 034	1 170	1 374
mei	1 140	1 275	1 710
juni	1 217	1 365	1 467
juli	981	766	1 233
augustus	1 381	1 388	2 141

september	2 280	1 981	2 726
oktober	2 122	1 701	2 319
november	2 358	1 889	1 902
december	1 850	1 465	1576
TOTAAL	18.794	18.435	20.854

CHAT	2016	2017
januari		487
februari		369
Maart		466
April		276
Mei		424
juni		366
Juli	5	431
Augustus	373	923
Septembe r	1117	798
Oktober	715	871
November	652	620
December	558	486
TOTAAL	3.420	6.517

Bezoekers kunnen langskomen aan het loket in Brussel, Antwerpen, Gent, Hasselt en Leuven. De afdeling school- en studietoelagen ontving in 2017 in totaal 25.934 bezoekers aan het loket.

Tijdens de studie-informatiedagen kunnen ouders en toekomstige studenten terecht op de stand van de afdeling School- en studietoelagen. We beschikken niet over exacte cijfers, maar per SID-In beantwoorden de medewerkers van de afdeling School- en Studietoelagen vragen van ongeveer 250 bezoekers. Daarnaast worden op de SID-In ook brochures en aanvraagformulieren ter beschikking gesteld.

De zitdagen worden door lokale besturen georganiseerd. Op vraag van de lokale besturen kan de afdeling School- en Studietoelagen hierbij ondersteuning voorzien. In de periode september tot en met oktober was de afdeling School- en Studietoelagen aanwezig op 25 zitdagen. In totaal werden hier 813 bezoekers ontvangen.

Om tegemoet te komen aan de nood van mensen om dicht in hun buurt persoonlijk geholpen te kunnen worden, werkt de afdeling School- en Studietoelagen al enkele jaren samen met een netwerk van intermediairen. Dat netwerk telt inmiddels 325 actieve partners. Zij dienden in 2017 20.466 digitale aanvragen in. Daarnaast bieden de intermediairen ook ondersteuning bij het opvolgen of vervolledigen van dossiers en kunnen ouders, leerlingen en studenten ook bij hen terecht met algemene vragen rond school- en studietoelagen.

De website van school- en studietoelagen werd vernieuwd. Sinds de lancering in juni telde de website www.studietoelagen.be 399.596 unieke bezoekers die samen 2.995.400 pagina's bezochten op zoek naar informatie.

2. De afdeling School- en Studietoelagen maakte de afgelopen jaren werk van een eenvoudigere aanvraagprocedure. Daarnaast werd ook veel aandacht besteed aan een open en transparante communicatie over de behandeltermijn van dossiers. Deze inspanningen brengen een daling van het aantal oproepen bij 1700 met zich mee.

In de zomer van 2017 liet de afdeling School- en Studietoelagen een klantentevredenheidsonderzoek uitvoeren. Daarin werd ook gepeild naar de kennis en het gebruik van de verschillende informatiekkanalen. Het best gekende informatiekanaal is de website (gekend bij 88% van de bevroagden gevolgd door de school (61%) en 1700 (43%).

Opvallend is dat de school door veel bevroagden als belangrijk informatiekanaal werd benoemd. Bij het begin van een schooljaar bezorgt de afdeling School- en Studietoelagen aanvraagformulieren en folders aan de basis- en secundaire scholen in Vlaanderen (en de Nederlandstalige scholen in Brussel) om deze onder hun leerlingen te verspreiden.