

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 649
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 19 juni 2020

aan **BEN WEYTS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS, SPORT, DIERENWELZIJN EN VLAAMSE RAND

Administratie Onderwijs - Moderne en klantgerichte dienstverlening

Recent onderzoek naar stress en welbevinden bij schooldirecteurs toont aan dat deze over het algemeen een matige tot hoge jobtevredenheid hebben, maar dat ze ook regelmatig een hoge mate van stress ervaren. Ze hebben een uitgebreid takenpakket en ervaren een hoge werkdruk en te veel administratieve lasten.

Verantwoordingsdruk is vooral het gevoel van niet met de kern van onderwijs bezig te kunnen zijn door allerhande (administratieve) taken die niet essentieel lijken en waarvan men niet weet wat er later mee gebeurt.

Het voorbije schooljaar werden de werkingsmiddelen voor kleuters verhoogd, is in het groepspad voorzien voor omkadering in het basisonderwijs enzovoort.

De minister spreekt in zijn beleidsnota 2019-2024 over de doelstelling om zijn administratie meer klantgericht, digitaal en datagedreven te werken. Hij spreekt over het versterken van het partnerschap met onderwijsinstellingen en het evolueren naar een polyvalente administratieve ondersteuning en een nabij, toegankelijk relatiebeheer

1. Kan de minister een overzicht bezorgen van de maatregelen die genomen werden of zullen genomen worden in het kader van het nog klantgericht, digitaal en meer datagedreven werken van de administratie Onderwijs. Heeft de minister hierbij zicht op timing?
2. Kan de minister aangeven hoe hij het idee om het partnerschap tussen de administratie en de onderwijsinstellingen te versterken concreet zal maken? Via welke maatregelen en op welke timing zal de minister dit punt aanpakken?
3. Hoe zal de doelstelling om vanuit de administratie te voorzien in polyvalente administratieve ondersteuning en een nabij, toegankelijk relatiebeheer nagestreefd worden? Welke concrete doelen en aanpak koppelt de minister hieraan?
4. Kan de minister aangeven hoe de administratie werk maakt van een datastrategie die tegemoetkomt aan de behoeften van onderwijsinstellingen, overheden, onderwijsprofessionals, lerenden en andere actoren? Welke stappen heeft de minister of de administratie hierin al genomen en welke maatregelen staan op de planning? Wat is de timing hierbij?
5. Hoe zal de minister het goede 'only once'-principe combineren met een sterk beleid op het vlak van dataveiligheid en privacy? Welke stappen heeft de minister hierin al

genomen en welke maatregelen staan op de planning? Wat is de timing en de budgettaire impact hierbij?

BEN WEYTS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING EN VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS, SPORT, DIERENWELZIJN EN VLAAMSE RAND

ANTWOORD

op vraag nr. 649 van 19 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1. Het perspectief van klantgericht, digitaal en datagedreven werken is het uitgangspunt voor mijn administratie. Datagedreven vernieuwingen dragen bij tot een verbetering van de interne en externe kwaliteit van de dienstverlening. Investeren in een beleidsdatabank voedt de evidence-informed beleidsvoorbereiding. Digitale media zijn daarnaast ook het belangrijkste platform om klanten te informeren en communiceren over beleid en om hen diensten en producten te verlenen.

Het agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) schreef zijn meerjarenplan 2020-2024 en zijn ondernemingsplan 2020 aan de hand van strategische krachtlijnen die de klant (in casu de school, de directeur, de leraar, de ouder en de leerling) centraal zetten: hoe kan de klant zich beter ondersteund voelen? Hoe kan de klant zich vaardiger voelen in een steeds meer gedigitaliseerde wereld?

AGODI werkt al vele jaren aan de digitalisering van de dossierstromen en communicatie van en naar zijn klanten. Zo werd het personeelsdossier en het schooldossier volledig gedigitaliseerd, zijn heel wat documenten zoals de salarisbrief voor het onderwijspersoneel online beschikbaar en werden een groot aantal formulieren vervangen door digitale stromen. Daarnaast zorgt Discimus ervoor dat scholen via hun softwarepakket onmiddellijk inschrijvingen en andere gegevens kunnen doorsturen, waardoor een continue uitwisseling van gegevens tussen administratie en scholen mogelijk is. Ook zorgde AGODI er mee voor dat scholen via Dataloep verrijkte informatie over hun eigen leerlingengegevens op maat kunnen raadplegen.

Maatschappelijke en technologische evoluties nopen tot andere verwachtingen en kansen. Zo bezorgen scholen heel veel gegevens aan AGODI. Hun verwachtingen naar de gebruikte IT-systemen zijn dan ook hoog. Scholen willen een gebruiksvriendelijke toepassing, een hoge mate van selfservice en vooral meer inzage in hun eigen gegevens.

Mijn administratie verstuurt sinds 2015 documenten naar zijn klanten (scholen, schoolbesturen, CLB's, ...) op een beveiligde manier via Mijn Onderwijs. Gaandeweg zijn er aan dit portaal nieuwe functionaliteiten toegevoegd, zoals de contactpersonen, het opvragen van de inschrijvingen en studiebewijzen, de opvolging van het lerarenplatform en niet ingevulde vervangingen, Vanaf dit jaar is het ook mogelijk om bestanden veilig op te laden in plaats van via mail te versturen.

Een project om beveiligde online formulieren aan te bieden, waarbij zoveel mogelijk informatie reeds vooraf is ingevuld, is opgestart. Voor de dienstbrieven (bijvoorbeeld voor omkadering) worden inspanningen geleverd om dit in een verwerkbaar formaat aan te leveren (bv. in Excel), zodat dit gemakkelijk kan ingelezen worden in eigen toepassingen. Scholen zullen ook niet langer informatie op Mijn Onderwijs door hoeven te sturen naar hun schoolbesturen. Al deze maatregelen verlagen verder de planlast.

Wat AGION betreft wordt reeds jarenlang ingezet op een gedigitaliseerde dossierverwerking waardoor op een eenvoudige manier subsidieaanvragen kunnen worden ingediend. AGION evalueert bovendien de verschillende formulieren die de inrichtende machten moeten gebruiken op duidelijkheid en past ze aan waar nodig. Zo blijven we inzetten op verbetering.

AGION werkt ook aan het eenvoudiger en automatischer ontvangen van zakelijke rechten via bestaande bronnen zodat scholen dit niet meer zelf moeten bezorgen. Dit gebeurt in samenwerking met het federale niveau en het Agentschap Informatie Vlaanderen.

Het Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties & Studietoelagen (AHOVOKS) hanteert al vele jaren het digital first principe, aangevuld met andere kanalen die de laagdrempeligheid van de dienstverlening garanderen. Een aantal bekende voorbeelden zijn:

- De digitale aanvraag en automatische toekenning van Studietoelagen
- De digitalisering van de examencommissie Secundair Onderwijs
- De automatisatie van de premies in het Volwassenenonderwijs
- Het digitale loket voor de aanvraag van gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's
- De Leer-en Ervaringsbewijzen-, einddoelen- en kwalificatiedatabank
- De Databank Hoger Onderwijs en het hogeronderwijsregister.be
- De Databank Volwassenenonderwijs
- De organisatie van het toelatingsexamen arts-tandarts (voor het eerst digitaal in 2020)

Door een verdere uitbouw van een geïntegreerd data-platform wordt de ontsluiting van data voor alle gebruikers, zowel binnen als buiten de overheid vereenvoudigd. Nu al kunnen klanten op basis van geïntegreerde platformen de voortgang van hun dossier op de voet volgen.

In de toekomst zet AHOVOKS verder in op producten en diensten die beantwoorden aan de huidige en toekomstige verwachtingen van zijn klanten (onder meer burgers en onderwijsinstellingen) en stakeholders (onder meer middenveldorganisaties en onderwijsverstrekkers). Dit betekent eenvoudige, digitale, inclusieve, snelle en heldere service, ontworpen met en voor de gebruikers. Via participatieve structuren (structurele commissies met betrekking tot inschaling of examens) en acties betreft het agentschap dan ook zijn klanten in zijn hele werking. Meer recent worden ook directe klanten nauw betrokken bij het design van klantgerichte dienstverlening via service design-trajecten (procedures rond aanvragen, premies en toelagen, examencommissies, NARIC). Ook het digitaal loket voor de aanvraag van een gelijkwaardigheid van een buitenlands diploma staat voor het volgende jaar op de planning.

Het agentschap bouwt hierrond eigen expertise op zodat deze beste praktijken opgenomen worden in zijn reguliere werking, en dit naast bestaande praktijken zoals klachtenmanagement, tevredenheidsonderzoeken en procesoptimalisaties.

Naast datagedreven werken ten aanzien van de klanten zijn er nog andere vormen van datagedreven werken. Zo worden administratieve stromen binnen AHOVOKS gevoed door datastromen waardoor de dienstverlening wordt versneld en verbeterd. De geautomatiseerde dossierstromen binnen AHOVOKS worden bijvoorbeeld gedreven door datastromen en -verwerking (Studietoelagen, premies VWO). Ook de complexe financiering van het hoger en volwassenenonderwijs kan enkel gerealiseerd worden door de permanente verwerking van grote hoeveelheden microdata over lerenden. Monitoring en analyse van de interne processen en gecollecteerde data leiden tot inzichten op de interne werking en leiden ook tot betere kwaliteit in de uitvoering van de kernopdrachten. Zo zien personeelsleden van het agentschap via dashboards de impact en scope van hun werk. Hun verantwoordelijken zien evoluties en trends en

kunnen hierop snel inspelen. Bovendien laat het AHOVOKS toe om zijn klanten beter te leren kennen en begrijpen en kan de dienstverlening meer op hun noden en verwachtingen worden afgestemd.

AGODI heeft een proefproject opgezet rond innovatieve datatechnologie-verificatie in het kader van hedendaags toezicht. Door op basis van slim gebruik van data risicoprofielen voor scholen op te zetten wil AGODI de verificatie gerichter en meer op maat van de school inzetten.

AHOVOKS controleert datagedreven de financiering en omkadering van het volwassenenonderwijs. Het agentschap voerde onderzoek naar innovatieve technologieën zoals de toepassing van blockchain (diploma's) en AI (chatbots, datamining).

Om zo maximaal mogelijk datagedreven te werken blijft mijn administratie inzetten op de uitbouw van de beleidsdomeinbrede beleidsdatabank (zie ook vraag 4). Op basis van deze data maakt de administratie dashboards, analyses en projecties die als input dienen in het beleidsproces. Zo is er bijvoorbeeld recent een dashboard gemaakt met als thema het toelatingsexamen arts-tandarts. Dit dashboard biedt de beleidsmakers, de examencommissie en de begeleidingscommissie op een laagdrempelige en interactieve manier relevante informatie aan over het profiel, de slaagkansen en de loopbaan in het hoger onderwijs van de deelnemers aan het examen.

AGODI werkte een dashboard uit dat overzichtelijk de aan/afwezigheden per onderwijsniveau na de heropening van de scholen tijdens de Corona-crisis weergeeft. Ook het gebruik van de noodopvang in scholen werd op die manier gemonitord. Het dashboard leverde beleidsinteressante informatie op die ik deelde met onder meer de onderwijskoepels en -vakbonden. Data leveren dus interessante inzichten met betrekking tot effectiviteit van het gevoerde beleid. Ook in de komende jaren wordt deze strategie versterkt.

Gezien het belang van schoolinfrastructuur verkent AGION de mogelijkheden te verkennen om de data en informatie binnen de dossierafhandeling verder te verrijken zodat er een directe link is met output voor de scholen (toekennen van subsidies) en verdere kennisopbouw van investeringen in schoolinfrastructuur, waarbij we aandacht hebben voor het bewaken van administratieve last. AGION volgt ook een BIM-project op in het kader van schoolinfrastructuur. BIM staat voor Building Information Modeling/Model/Management en is een nieuwe manier van werken in de bouwwereld. Het combineert een 3D-model met allerlei informatie dat er aan gekoppeld zit. Om de gevolgen van BIM te kunnen inschatten voor zowel scholen als het agentschap werd een verkenningstudie opgestart. AGION heeft ook interesse in de opportuniteiten die de aangekondigde gebouwenpas zou kunnen bieden voor de scholen en zal dit ook verder blijven opvolgen.

Tot slot streeft mijn administratie er naar om via zijn verschillende communicatiekanalen (o.a. de website www.onderwijs.vlaanderen.be met de bijhorende sociale mediakanalen, Klasse, Klasse op Donderdag, Schooldirect) duidelijke, correcte en gedragen communicatie te voeren naar scholen.

2. AGODI maakt zich sterk om bovenstaande krachtlijnen binnen een tijdsspanne van 4 jaar te realiseren. In 2022 zal het agentschap een nieuw grootschalig klantentevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Het [vorige onderzoek](#) uit 2017 leverde bruikbare resultaten op. In die bevraging kan gepolst worden of de ambitie van de administratie om meer klantgericht, digitaal en data-gedreven te werken, effectief gerealiseerd wordt.

Naast de betrokkenheid van stakeholders in zijn werking (zie antwoord op vraag 1) herontwerpt AHOVOKS de eindtermen samen met verschillende onderwijspartners en experts.

Om het partnerschap met de instellingen van het volwassenenonderwijs te versterken richtte AHOVOKS recent het Instellingsbeheerteam VWO op dat instaat voor alle contacten tussen een instelling en de overheid met betrekking tot de (data-)controle, programmatie en financiering. Deze single points of contact maken het wederzijds begrip sterker en zorgen voor een vertrouwde relatie tussen overheid en instelling. Het instellingenbeheersteam werkt vooral op basis van inzichten uit data-analyse die we zoveel mogelijk via gestandaardiseerde rapporten ontsluiten.

AHOVOKS zal het partnerschap met het volwassenonderwijs en hoger onderwijs verder vormgeven vanuit een gezamenlijke missie ten aanzien van de lerenden in Vlaanderen.

3. Door onder meer slim gebruik van data, verdere digitalisering en het opzetten van een efficiënte ICT-opvolging van de klantencontacten wil AGODI optimale dienstverlening op maat kunnen garanderen. Bovendien leidt het tot een daling van de planlast voor de schooladministratie en kunnen scholen zich concentreren op hun onderwijskerntaken.

AGODI benadrukt het belang van een klantgericht relatiebeheer waarbij menselijk contact centraal staat. Daarom blijft AGODI inzetten op opleiding en communicatie op maat van zijn klanten. AGODI blijft intensieve nascholingen organiseren in het kader van de AGODI-academie. De regelgeving wordt immers steeds complexer waardoor een foutloos dossier een grote uitdaging wordt. Nochtans vormen juiste gegevens van de scholen de basis voor de omkadering en toelagen en een correct personeelsdossier het uitgangspunt voor een tijdige en correcte bezoldiging. Tijdens het schooljaar 2019-2020 namen bijna 4.000 onderwijspersoneelsleden deel aan het aanbod van de AGODI-Academie. Ruim 97% gaf achteraf aan tevreden te zijn over het aanbod. De Ronde van Vlaanderen voor onderwijs wordt nog steeds ingericht. Als gevolg van corona werd de jaarlijkse rondgang in alle provincies vervangen door een digital format.

Naar zijn klanten toe voert AHOVOKS al langere tijd een beleid rond administratieve planlastvermindering. Enkele voorbeelden zijn:

- het vereenvoudigde aanvraagformulier studietoelagen en automatische opstart van een aanvraagdossier voor wie al eens een studietoelage ontving;
- de automatisatie van premies in het volwassenenonderwijs, waarbij de rechthebbenden automatisch de premie ontvangen;
- de flexibele en laagdrempelige planningsmogelijkheden bij de examencommissie SO

Door de dienstverlening vorm te geven vanuit het perspectief van zijn klanten slaagt AHOVOKS erin de administratieve overlast te beperken. Door regelmatig klantenbevragingen te doen en de technieken van service design toe te passen houdt AHOVOKS de vinger aan de pols bij haar klanten.

Ook AGODI zet al sedert geruime tijd sterk in op de administratieve planlastvermindering voor de scholen. Een voorbeeld hiervan is de aangifte sociaal risico (ASR). AGODI engageerde zich om deze verplichtingen van de schoolbesturen over te nemen. Daardoor moeten scholen niet langer maandelijks formulieren invullen voor meerdere personeelsleden maar volstaat het dat ze eenmaal per schooljaar de gegevens aan AGODI bezorgen via een eenvoudige digitale zending. AGODI zorgt dan voor de maandelijkse elektronische aangiftes.

4. Zoals aangegeven in vraag 1 bouwen we verder aan een beleidsdomeinbrede beleidsdatabank. De bedoeling van deze databank is om gegevens terug te geven aan onder meer scholen, onderzoekers en beleidsmakers. Op deze manier ondersteunen

we een evidence-informed beleidsvoering zowel in mijn administratie als bij onze partners.

Zo zijn bijvoorbeeld via Mijn Onderwijs de Databundels en Dataloeptoepassingen beschikbaar. Databundels zijn statische rapporteringen over thema's zoals bijvoorbeeld leerlingenaantallen, leerlingenkenmerken of zittenblijven. Via de interactieve Dataloeptoepassingen kunnen scholen niet alleen hun eigen gegevens exploreren maar zich ook vergelijken met een gekozen set van andere scholen. Dit is essentieel voor de uitbouw van de kwaliteitszorg. Dataloep maakt het ook mogelijk de gegevens van scholen samen te voegen voor bijvoorbeeld het schoolbestuur of scholengemeenschap.

Mijn administratie organiseert op vraag van de gebruikers voorstellingen of opleidingen over het gebruik van de Databundels en Dataloep.

Ook stelt mijn administratie datasets ter beschikking aan de onderwijsverstrekkers. Dit zorgt er voor dat zij bij het uittekenen van een beleid geen beroep meer hoeven te doen op de scholen voor gegevensverzameling. Ook voor gemeenten worden er datasets en Dataloeptoepassingen ontwikkeld en via de website voor het brede publiek ter beschikking gesteld.

Daarnaast is in 2020 gestart met het ontwikkelen en ter beschikking stellen van open data informatie die door machines kan worden verwerkt (Application Programming Interfaces (API's) voor onderwijsinstellingen, eindtermen,...).

De vlotte ontsluiting van data waar AHOVOKS naar streeft laat burgers, academici en beleidmakers toe om sneller en laagdrempeliger hun eigen inzichten te verwerven. Zo kan een doorgedreven screening van studierichtingen met oog voor in-, door-, en uitstroom-analyse in de toekomst bijdragen aan betere kennis van het behalen van de onderwijsdoelen en de effectiviteit van het onderwijs.

Mijn administratie wil de komende jaren inzetten op (het verhogen van) de datageletterdheid van de scholen. Het agentschap biedt scholen de kans om met die doorgestuurde gegevens aan de slag te gaan zodat hun informatie inzetbaar wordt voor het schoolbeleid. Demoversies van de dataloetoepassingen voor scholen zijn beschikbaar gesteld om onder andere het GO! En de onderwijskoepels toe te laten dit op te nemen in hun nascholingspakket rond datageletterdheid. Ook in het kader van de gevalideerde proeven zal mijn administratie werk maken van datageletterdheid zodat scholen ook die resultaten kunnen gebruiken in het kader van hun interne kwaliteitszorg.

5. Het principe van éénmalige gegevensopvraging en de bescherming van informatie, in het bijzonder van persoonsgegevens, werden vorm gegeven op Vlaams niveau door het Bestuursdecreet van 7 december 2018 en het decreet van 18 juli 2008 betreffende het elektronische bestuurlijke gegevensverkeer.

Mijn administratie past deze principes toe in het Vlaams onderwijsbeleid: mijn administratie maakt waar mogelijk gebruik van (authentieke) gegevensbronnen en volgt de richtlijnen van het Stuurorgaan Vlaams Informatie en ICT-beleid, zoals de informatieclassificatie. Mijn administratie werkt ook samen met de FOD Financiën of het Rijksregister samengewerkt.

Om bij het gebruik van administratieve gegevensbronnen de persoonsgegevens te beschermen worden ofwel protocollen afgesloten of machtigingen aangevraagd ofwel wordt een intermediaire organisatie ingeschakeld om gegevens te koppelen en te coderen. Mijn administratie beschikt over een veiligheidsconsulent, veiligheidsplannen,

functionarissen voor gegevensbescherming en andere instrumenten die de persoonsgegevens beschermen.

Mijn administratie verzamelt gegevens bij de onderwijsinstellingen voor het uitvoeren van haar opdrachten, zoals de controle op de leerplicht of de bezoldiging van het personeel. Mijn administratie overlegt hierover met de vertegenwoordigers van de onderwijsinstellingen en met de leveranciers van schoolsoftware om de administratieve belasting van de schooldirecties zoveel mogelijk te beperken. Mijn administratie faciliteert ook het overleg tussen het onderwijsveld en de Vlaamse Toezichtcommissie over de bescherming van persoonsgegevens door de onderwijsinstellingen. De onderwijskoepels hebben zelf functionarissen voor gegevensbescherming om de onderwijsinstellingen op dat vlak bij te staan.