

# Werken met indicatoren binnen AHOVOS

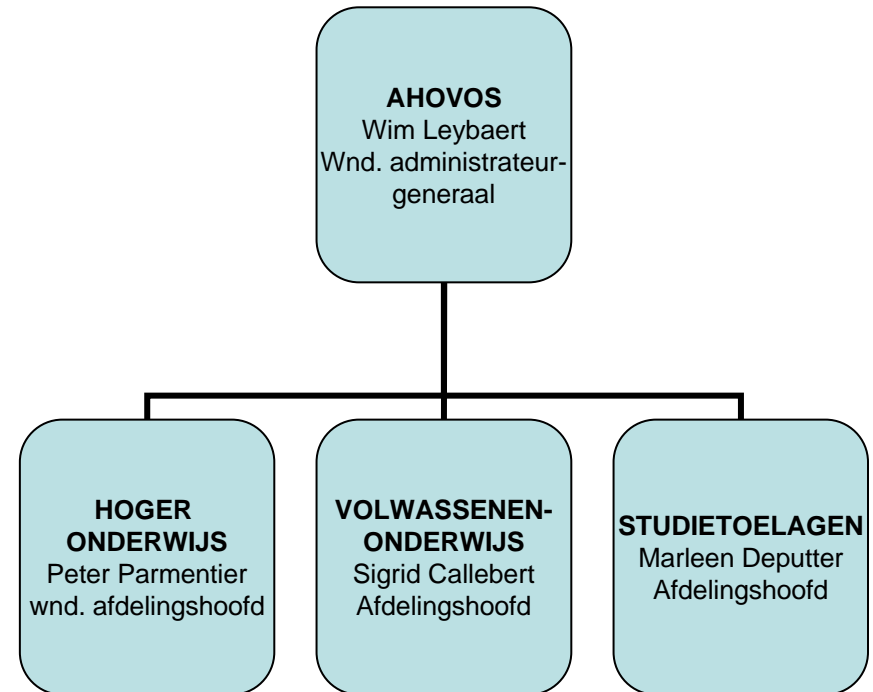


# Voorstelling van het agentschap



# Voorstelling agentschap (1)

- AHOVOS is een IVA zonder rechtspersoonlijkheid
- 3 afdelingen
  - Hoger Onderwijs
  - Volwassenenonderwijs
  - Studietoelagen



# Voorstelling agentschap (2)

- Operationeel sinds 1 april 2006
- Taak:
  - AHOVOS verzorgt de dienstverlening aan het personeel, de instellingen, de studenten en de cursisten uit het hoger onderwijs en het volwassenenonderwijs en kent school- en studietoelagen toe.



# Voorstelling agentschap (3)

<b>Instellingen</b>	Toekennen van financiële middelen aan de instellingen uit het volwassenenonderwijs en het hoger onderwijs
<b>Personeel</b>	Betalen van de lonen van het personeel van het volwassenenonderwijs en het hoger onderwijs
<b>Burger</b>	Erkennen van buitenlandse diploma's, toekennen van studie- en schooltoelagen, organiseren van toelatingsexamen arts/tandarts
<b>Beleid</b>	Afleveren van beleidstoetsen, haalbaarheidstoetsen, het mee realiseren van het beleid van de minister, ...
<b>Innovatie</b>	Doorvoeren van administratieve vereenvoudiging en e-government
<b>Horizontaal beleid</b>	Voeren van een diversiteitsbeleid, uitwerken van een concreet en aantrekkelijk werkgeverschap, interne controle, ...



# Opmaak van een beheersovereenkomst



# Beheersovereenkomst (1)

- 18 januari 2008: Vlaamse Regering sluit een beheersovereenkomst af tussen de Vlaamse Gemeenschap en AHOVOS:
  - Wederzijdse overeenkomst die de bijzondere regels en voorwaarden beschrijft waaronder AHOVOS zijn taken vervult.
  - Wederzijdse rechten en plichten voor Vlaamse Gemeenschap en AHOVOS.
  - Geldigheidsduur: 1/1/2008 - 31/12/2010.





# Beheersovereenkomst (2)

- Geeft strategische doelstellingen weer die tot uitvoering leiden van:
  - Vlaamse regeerakkoord
  - Regeringsverklaring
  - Beleidsnota “*Vandaag kampioen in wiskunde, morgen in gelijke kansen*” (2004-2009)





# Beheersovereenkomst (3)

- Vier clusters van strategische beleidsdoelstellingen (SBD) werden in de beheersovereenkomst ingeschreven:
  - Het leveren van een optimale dienstverlening aan de klanten van AHOVOS.
  - Het leveren van een bijdrage aan het beleid van de minister.
  - Optimaliseren en uitbreiden van de dienstverlening.
  - Optimaliseren van de interne werking (horizontale bevoegdheid).



# Beheersovereenkomst (4)

- Uit deze strategische doelstellingen volgen een 20-tal operationele doelstellingen. Deze worden gemeten met een 30-tal indicatoren:
  - Opgesteld door de afdelingen, gecoördineerd door het agentschap
  - Afgestemd met het Instituut voor de Overheid.
  - Nadruk ligt op de resultaten en niet op de voorafgaande processen.
  - Uitdagende resultaatsnormen zijn vooropgesteld.
  - Normen en indicatoren zijn onderhandeld met de minister op 13/3/2007 en 29/5/2007.



# Beheersovereenkomst (5)

- Beheersovereenkomst is een zaak van alle personeelsleden van AHOVOS:
  - Doelstelling uit de beheersovereenkomst zijn opgenomen in de planning van alle medewerkers van AHOVOS.



# Beheersovereenkomst (6)

- Maandelijkse kwaliteitscontrole volgt deze indicatoren op.
- Opvolging gebeurt aan de hand van de Balanced Scorecard (BSC):
  - Afdelingsniveau: resultaten + achterliggende processen
  - Agentschapsniveau: resultaten
- Terugkoppeling naar de medewerkers.



# Gebruik van de Balanced Scorecard binnen het agentschap



# Balanced Scorecard (1)

- Maandelijks worden op het college van afdelingshoofden (COVA) de resultaten besproken aan de hand van:
  - Technische fiche met meer info over de indicator
  - BSC-stuurbord
  - Opvolgfiches die door de betrokken medewerkers in de afdelingen worden ingevuld





# Balanced Scorecard (2)

- Technische fiche bevat onder andere:
  - Verwijzing naar de doelstelling uit de beheersovereenkomst
  - Definitie van het meetpunt
  - Eventuele bijzonderheden
  - Definitie teller + bron van de tellergegevens
  - Eventueel definitie noemer + bron van de noemergegevens
  - Frequentie van meten (vb. maandelijks, driemaandelijks, ...)
  - Verantwoordelijke (vb. afdelingshoofd)
  - Norm van het meetpunt (cfr. beheersovereenkomst)





# Balanced Scorecard (3)

- BSC-stuurbord:
  - Overzichtdocument waarin alle doelstellingen zijn opgesomd
  - Aanduiding in kleur of de norm werd gehaald (groen) of niet (rood)
- Opvolgfiches:
  - Geven meer achtergrondinformatie over het behaalde resultaat (teller- en noemergegevens)



# Enkele voorbeelden



# BSC: voorbeeld 1

- Voorbeeld 1: tijdig betalen van de lonen van het personeel van de hogescholen
  - Indicator: aantal tijdig betaalde lonen t.o.v. alle betaalde lonen
  - Norm: 99,9% van alle betaalde lonen moet tijdig gebeuren.



# BSC: voorbeeld 1

- Technische fiche:
  - Meetpunt voor: operationele doelstelling nr. 1.1
  - Definitie meetpunt: tijdige betaling ten opzichte van alle betalingen op basis van een proeflijsting (3 van de 22 instellingen)
  - Bijzonderheden: tijdig is betaald vóór de 5<sup>de</sup> van de daaropvolgende maand
  - Definitie teller: aantal tijdig betaalde lonen (Bron: elektronisch personeelsdossier)
  - Definitie noemer: alle betalingen lonen (Bron: elektronisch personeelsdossier)
  - Frequentie meten: maandelijks
  - Verantwoordelijke: afdelingshoofd
  - Norm: 99,9%



# BSC: voorbeeld 1

## - Stuurbord:

	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Tijdige betaling lonen van het personeel van de hogescholen (norm: 99,9%)	100%	99,9%	100%	100%	99,9%	100%	100%	99,7%	100%	99,9%	100%	100%

## - Opvolgfiches: vb. januari 2008

- Teller: 13.550 = aantal tijdig betaalde lonen
- Noemer: 13.550 = totaal aantal van alle betalingen
- Resultaat: 100 % tijdige betalingen = groen



# BSC: voorbeeld 2

- Voorbeeld 2: Vlotte organisatie van het toelatingsexamen arts-tandarts
  - Indicator: kalender van de examencommissie
  - Norm: timing wordt gerespecteerd (al dan niet op schema zijn)



# BSC: voorbeeld 2

- Technische fiche:
  - Meetpunt voor: operationele organisatie doelstelling nr. 3.1
  - Definitie meetpunt: Kalender van de examencommissie wordt opgevolgd
  - Bijzonderheden: /
  - Definitie teller: opvolging kalender, Bron: eigen opvolging
  - Definitie noemer: /
  - Frequentie meten: maandelijks
  - Verantwoordelijke: afdelingshoofd
  - Norm: op schema





# BSC: voorbeeld 2

## - Stuurbord:

	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Vlotte organisatie van het toelatingsexamen arts-tandarts (norm: timing wordt gerespecteerd).	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Orange	Green

## - Opvolgfiches: vb. november 2008

- Op schema of niet op schema? Niet op schema, maar schuld ligt niet bij AHOVOS → oranje i.p.v. rood om resultaat te nuanceren.

## - Vb. maart 2008

- Brieven werden een week later verstuurd dan gepland → rood



# BSC: voorbeeld 3

- Voorbeeld 3: Tijdige plaatsing van gegevens en analyses als insteek voor de beleidsbrieven
  - Indicator: tijdig is vóór 15 juni. In 2008: 1 november.
  - Norm: timing wordt gerespecteerd (al dan niet op schema zijn)



# BSC: voorbeeld 3

## - Technische fiche:

- Meetpunt voor: operationele doelstelling nr. 2.1
- Definitie meetpunt: Kalender van de opmaak van het activiteitenverslag, tijdige insteek vóór 15 juni.
- Bijzonderheden: 2008 is eerste jaar. Het activiteitenverslag moet worden ontworpen. De timing is 1 november.
- Definitie teller: opvolging kalender (Bron: eigen opvolging)
- Definitie noemer: /
- Frequentie meten: maandelijks
- Verantwoordelijke: administrateur-generaal
- Norm: op schema



# BSC: voorbeeld 3

## - Stuurbord:

	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Tijdige plaatsing van gegevens en analyses als insteek voor beleidsbrieven (norm: timing wordt gerespecteerd).												

## - Opvolgfiches:

- Juni: ontwikkeling korte inhoud. Op schema
- November: activiteitenverslag gepubliceerd. Op schema



# BSC: voorbeeld 4

- Voorbeeld 4: Kwartaalrapportering kwaliteitscontrole betaling personeel volwassenenonderwijs
  - Dit is een interne kwaliteitscontrole die naast het proces van de betalingen staat en een controle uitvoert op het ganse personeelsdossier



# BSC: voorbeeld 4

- Technische fiche:
  - Meetpunt voor: (interne kwaliteitscontrole)
  - Definitie meetpunt: alle uitgevoerde betalingen mbt dit personeelsdossier worden onderzocht.
  - Bijzonderheden:
    - Definitie teller: aantal correcte dossiers (Bron: eigen registratie)
    - Definitie noemer: aantal nagekeken dossiers (Bron: eigen registratie)
  - Frequentie meten: om de 3 maanden
  - Verantwoordelijke: afdelingshoofd
  - Norm: 75% (Controle Rekenhof 2005: 62%. Deze meting gaat gepaard met een opschoning van de dossiers)





# BSC: voorbeeld 4

## - Stuurbord:

	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Kwartaalrapportering correcte betaling personeelsdossiers (norm: 75%)	90%	NVT	NVT	89%	NVT	NVT	91%	NVT	NVT	87%	NVT	NVT

## - Opvolgfiches: vb. april 2008:

- Teller: 97 = aantal correcte dossiers
- Noemer: 109 = totaal van alle nagekeken dossiers
- Resultaat: 89 % correcte dossiers betalingen





- Vragen?

- Contactgegevens:

AHOVOS

Koning Albert II-laan 15

1210 Brussel

02/553.97.01

Wim.leybaert@ond.vlaanderen.be

