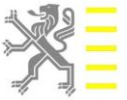




Vlaamse Overheid – Afdeling Studietoelagen

Project digitaal aanvragen door intermediaire partners

School- en academiejaar 2012-2013



Voorwoord

Al 6 school-en academiejaren op rij stellen we een stijging vast van het aantal digitale aanvragen voor een school-en/of studietoelage. In 2012-2013 werden er 130.189 aanvragen digitaal ingediend, goed voor 30,3 % van het totaal van de aanvragen. Dit is een positieve evolutie. De afdeling heeft immers minder werk aan de registratie van een digitale aanvraag zodat een digitale aanvraag ook sneller kan worden verwerkt. De aanvrager weet dan ook sneller of hij in aanmerking komt voor een toelage of niet. **Een win-winsituatie dus voor iedereen.**

Samen met OCMW's

Deze positieve evolutie is zeker ook te verklaren door het project dafintermediair dat de drempel van de pincode bij het digitaal indienen wegneemt. De samenwerking tussen de afdeling Studietoelagen en OCMW's laat toe dat OCMW's een digitale aanvraag kunnen indienen voor hun cliënten, zonder de pincode te moeten ingeven.

Op dit moment nemen 1 op 2 OCMW's deel. Ook een aantal steden en gemeenten zijn op de kar gesprongen. De LOP's blijken hier een sterke motor te zijn. De evaluatie in juni 2013 leerde dat de tevredenheid over dit project bij de deelnemende partners hoog is.

Leuk om te lezen, maar vooral hartverwarmend want alle deelnemers werken mee aan dit project vanuit de intentie mensen te helpen!

Ik wil iedereen namens mijn afdeling bedanken voor hun inzet en de constructieve samenwerking.

Jullie bereidwillige inzet en jullie enthousiasme hebben ervoor gezorgd dat dit project een vervolg kent en een uitrol naar nieuwe partners.

Vanaf 2013-2014 verwelkomen we nog meer OCMW's, studentenvoorzieningen, LOP's en vakbonden (quid scholen?). Zij zullen samen met de deelnemers van het eerste uur ervoor zorgen dat er nog meer mensen dan nu kunnen worden geholpen!

Marleen Deputter
Afdelingshoofd
Afdeling Studietoelagen



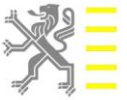
Projectaanvraagjaar 2012-2013

Het project digitaal aanvragen door intermediaire partners is in het recent afgelopen school-en academiejaar volledig uit de startblokken gekomen. Getuige hiervan is de enorme groei, zowel op het vlak van het aantal deelnemers als op het vlak van het aantal ingediende dossiers.

Zo steeg het aantal intermediaire partners van **116 naar 169 deelnemers**. De symbolische grens van 1 op 2 deelnemende OCMW's, werd net overschreden.

Een overzicht van de deelnemers:

Provincie Antwerpen		48 deelnemers
Gemeente/stad Antwerpen (Studiewijzer)	OCMW Edegem	OCMW Mol
Gemeente/stad Boom	OCMW Geel	OCMW Nijlen
Gemeente/stad Brecht	OCMW Herentals	OCMW Olen
Gemeente/stad Mortsel	OCMW Herenthout	OCMW Oud-Turnhout
Gemeente/stad Turnhout	OCMW Herselt	OCMW Putte
Gemeente/stad Willebroek	OCMW Hoogstraten	OCMW Retie
OCMW Antwerpen	OCMW Hove	OCMW Sint-Amands
OCMW Arendonk	OCMW Hulshout	OCMW Sint-Katelijne-Waver
OCMW Balen	OCMW Kasterlee	OCMW Turnhout
OCMW Bonheiden	OCMW Kontich	OCMW Vorselaar
OCMW Boom	OCMW Laakdal	OCMW Vosselaar
OCMW Borsbeek	OCMW Lille	OCMW Westerlo
OCMW Brasschaat	OCMW Malle	OCMW Willebroek
OCMW Brecht	OCMW Mechelen	OCMW Wommelgem
OCMW Dessel	OCMW Meerhout	OCMW Zandhoven
OCMW Duffel	OCMW Merksplas	OCMW Zoersel
Provincie Limburg		14 deelnemers
Gemeente/stad Lommel	OCMW Heusden-Zolder	OCMW Neerpelt
Gemeente/stad Lummen	OCMW Kortesseem	OCMW Nieuwerkerken
OCMW Bilzen	OCMW Lanaken	OCMW Zonhoven
OCMW Halen	OCMW Lummen	Welzijns-campus Peer
OCMW Hasselt	OCMW Meeuwen-Gruitrode	



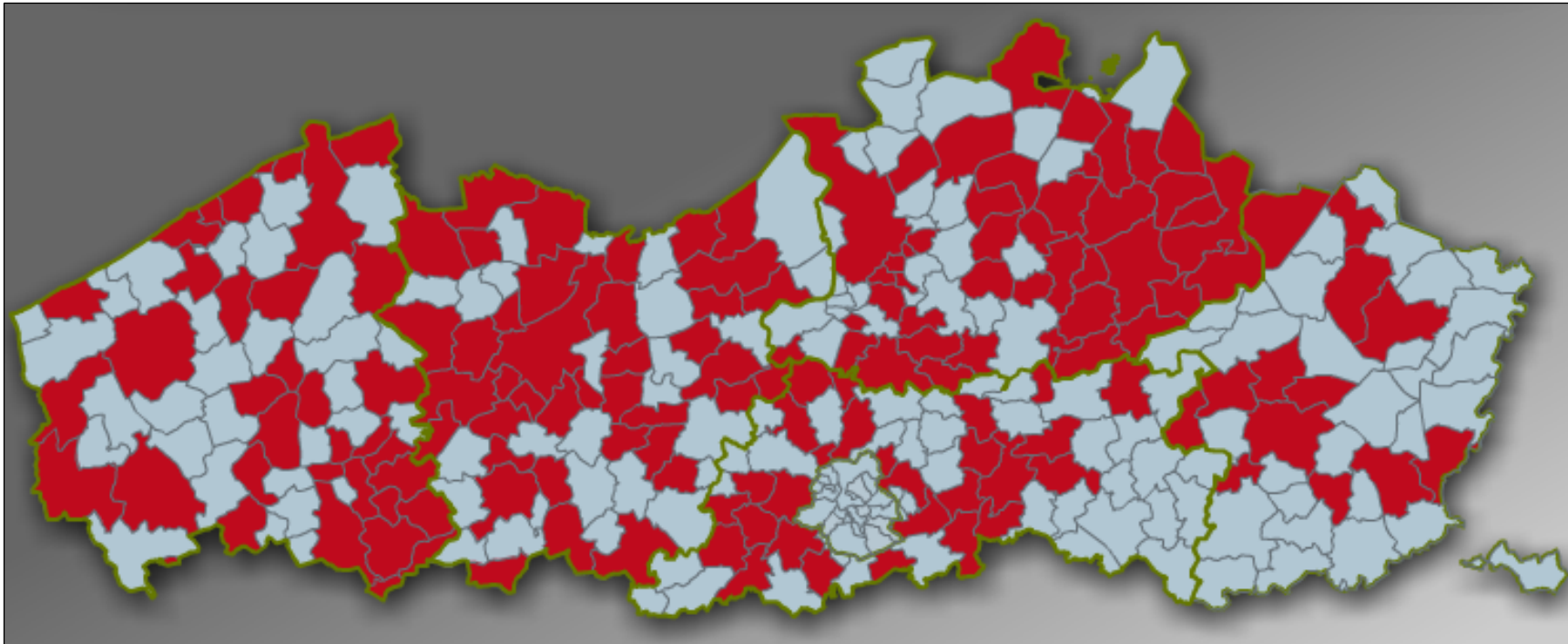
Provincie Oost-Vlaanderen		42 deelnemers
Gemeente/stad Deinze	OCMW Geraardsbergen	OCMW Sint-Gillis-Waas
Gemeente/stad Eeklo	OCMW Haaltert	OCMW Sint-Laureins
Gemeente/stad Merelbeke	OCMW Laarne	OCMW Sint-Lievens-Houtem
OCMW Aalter	OCMW Lebbeke	OCMW Sint-Martens-Latem
OCMW Assenede	OCMW Lede	OCMW Sint-Niklaas
OCMW Brakel	OCMW Lochristi	OCMW Stekene
OCMW Buggenhout	OCMW Lovendegem	OCMW Temse
OCMW De Pinte	OCMW Maldegem	OCMW Waasmunster
OCMW Deinze	OCMW Melle	OCMW Wachtebeke
OCMW Dendermonde	OCMW Merelbeke	OCMW Wetteren
OCMW Eeklo	OCMW Nazareth	OCMW Zele
OCMW Erpe-Mere	OCMW Nevele	OCMW Zingem
OCMW Evergem	OCMW Oudenaarde	OCMW Zulte
OCMW Gent	OCMW Ronse	OCMW Zwalm

Provincie Vlaams-Brabant		28 deelnemers
Gemeentebestuur Dilbeek	OCMW Holsbeek	OCMW Pepingen
OCMW Beersel	OCMW Huldenberg	OCMW Roosdaal
OCMW Begijnendijk	OCMW Kapelle-op-den-Bos	OCMW Scherpenheuvel-Zichem
OCMW Bertem	OCMW Lennik	OCMW Sint-Pieters-Leeuw
OCMW Dilbeek	OCMW Leuven	OCMW Ternat
OCMW Gooik	OCMW Londerzeel	OCMW Tervuren
OCMW Grimbergen	OCMW Lubbeek	OCMW Wemmel
OCMW Haacht	OCMW Machelen	OCMW Zaventem
OCMW Herent	OCMW Merchtem	
OCMW Hoeilaart	OCMW Oud-Heverlee	

Provincie West-Vlaanderen		36 deelnemers
Gemeente/stad Bredene	OCMW Gistel	OCMW Moorslede
Gemeente/stad Oostende	OCMW Harelbeke	OCMW Oostrozebeke
OCMW Alveringem	OCMW Hooglede	OCMW Poperinge
OCMW Anzegem	OCMW Ichtegem	OCMW Spiere-Helkijn
OCMW Ardooi	OCMW Ieper	OCMW Tielt
OCMW Avelgem	OCMW Ingelmunster	OCMW Waregem
OCMW Beernem	OCMW Knokke-Heist	OCMW Wervik
OCMW Blankenberge	OCMW Koksijde	OCMW Wielsbeke
OCMW Bredene	OCMW Kortrijk	OCMW Zedelgem
OCMW Brugge	OCMW Lendelede	OCMW Zwevegem
OCMW De Haan	OCMW Lichtervelde	Sociaal Huis Diksmuide
OCMW Deerlijk	OCMW Mesen	Sociaal Huis welwel Roeselare

Opm: Vlaamse Infomobiel wordt in dit overzicht niet mee opgenomen

Deelnemers derde aanvangsjaar op een kaart van Vlaanderen:



Deze kaart geeft een mooi beeld van de verspreiding (rode kleur) over Vlaanderen.
In cijfers betekent dit 169 effectieve deelnemers in 157 gemeenten, waarvan merendeel OCMW's, maar ook enkele gemeenten.

Overzicht ingediende gezinsdossiers per categorie

Tijdens het school- en academiejaar 2012-2013 zijn er 9.526 gezinsdossiers ingediend via de intermediaire weg. Goed voor een totaal digitaal aandeel van 13,5%. Het aandeel door de intermediaire partners bedraagt 35,2% (tijdens het pilootproject bedroeg dit slechts 10,2%). Maar liefst 3.351 gezinsdossiers zijn ingediend door externen.

Het aandeel van de intermediaire partners, OCMW's en gemeenten, is van 22,5% naar 35,2% gestegen. In aantallen resulteert dit in meer dan een verdubbeling van het aantal ingediende gezinsdossiers.

Ook de afdeling Studietoelagen deed het goed: Het aantal ingediende gezinsdossiers steeg van 4.519 dossiers naar 6.175. Een stijging van 1.656 gezinsdossiers.

Aantal gezinsdossiers DAFI's	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Afdeling Studietoelagen	2.961	4.519	6.175
Intermediaire partners	338	1.314	3.351
Totaal	3.299	5.833	9.526

Aandeel intermediaire partners	10,20%	22,50%	35,20%
Aantal intermediaire Partners	26	116	169

Aandeel DAFI's op DAF	6,40%	9,50%	13,50%
-----------------------	-------	-------	--------

Overzicht ingediende gezinsdossiers per organisatie

Organisatie	Aantal gezinsdossiers 2012-2013	Aandeel
Afdeling Studietoelagen	6.175	64,8%
OCMW Alveringem	4	0,0%
OCMW Antwerpen	49	0,5%
Stad Antwerpen (Studiewijzer)	65	0,7%
OCMW Ardoie	4	0,0%
OCMW Arendonk	35	0,4%
OCMW Avelgem	40	0,4%
OCMW Balen	3	0,0%
OCMW Beernem	9	0,1%
OCMW Begijnendijk	6	0,1%
OCMW Bilzen	5	0,1%
OCMW Blankenberge	33	0,3%
OCMW Bonheiden	21	0,2%
OCMW Boom & Gemeentebestuur Boom	67	0,7%
OCMW Borsbeek	6	0,1%
OCMW Brasschaat	2	0,0%
OCMW Brecht	22	0,2%
OCMW Bredene	20	0,2%

Stad Bredene	8	0,1%
OCMW Brugge	45	0,5%
OCMW Buggenhout	23	0,2%
OCMW De Pinte	9	0,1%
OCMW Deinze	39	0,4%
Stad Deinze	11	0,1%
OCMW Dendermonde	8	0,1%
OCMW Dessel	34	0,4%
OCMW Diksmuide	43	0,5%
OCMW Dilbeek	15	0,2%
OCMW Edegem	18	0,2%
OCMW Eeklo	46	0,5%
Stad Eeklo	28	0,3%
OCMW Erpe-Mere	3	0,0%
OCMW Geel	71	0,7%
OCMW Gent	129	1,4%
OCMW Geraardsbergen	1	0,0%
OCMW Gistel	43	0,5%
OCMW Haaltert	6	0,1%
OCMW Halen	2	0,0%
OCMW Harelbeke	5	0,1%
OCMW Hasselt	1	0,0%
OCMW Herent	5	0,1%
OCMW Herentals	14	0,1%
OCMW Herselt	5	0,1%
OCMW Hoeilaart	4	0,0%
OCMW Hooglede	30	0,3%
OCMW Hoogstraten	17	0,2%
OCMW Hove	3	0,0%
OCMW Huldenberg	13	0,1%
OCMW Hulshout	27	0,3%
OCMW Ichtegem	49	0,5%
OCMW Ieper	31	0,3%
OCMW Ingelmunster	2	0,0%
OCMW Knokke-Heist	4	0,0%
OCMW Kortesseem	1	0,0%
OCMW Kortrijk	4	0,0%
OCMW Laakdal	17	0,2%
OCMW Laarne	1	0,0%
OCMW Lebbeke	7	0,1%
OCMW Lede	2	0,0%
OCMW Lendeledede	13	0,1%
OCMW Leuven	68	0,7%
OCMW Lille	25	0,3%
OCMW Lochristi	9	0,1%
Gemeente Lommel	18	0,2%



OCMW Londerzeel	18	0,2%
OCMW Lovendegem	33	0,3%
OCMW Lubbeek	2	0,0%
OCMW Lummen	7	0,1%
OCMW Machelen	11	0,1%
OCMW Malle	1	0,0%
OCMW Mechelen	3	0,0%
OCMW Meerhout	5	0,1%
OCMW Meeuwen-Gruitrode	28	0,3%
OCMW Melle	20	0,2%
Gemeente Merelbeke	2	0,0%
Stad/OCMW Mesen	22	0,2%
OCMW Mol	8	0,1%
OCMW Moorslede	15	0,2%
Stad Mortsel	4	0,0%
OCMW Nazareth	7	0,1%
OCMW Neerpelt	7	0,1%
OCMW Nieuwerkerken	7	0,1%
OCMW Nijlen	29	0,3%
OCMW Olen	25	0,3%
Stad Oostende	691	7,3%
OCMW Oud-Heverlee	7	0,1%
OCMW Oud-Turnhout	1	0,0%
Welzijns-campus Peer	12	0,1%
OCMW Pepingen	4	0,0%
OCMW Poperinge	10	0,1%
OCMW Putte	28	0,3%
OCMW Retie	21	0,2%
Sociaal Huis welwel Roeselare	228	2,4%
OCMW Ronse	57	0,6%
OCMW Roosdaal	5	0,1%
OCMW Scherpenheuvel-Zichem	1	0,0%
OCMW Sint-Gillis-Waas	18	0,2%
OCMW Sint-Katelijne-Waver	4	0,0%
OCMW Sint-Laureins	13	0,1%
OCMW Sint-Lievens-Houtem	3	0,0%
OCMW Sint-Martens-Latem	5	0,1%
OCMW Sint-Niklaas	32	0,3%
OCMW Sint-Pieters-Leeuw	69	0,7%
OCMW Spiere-Helkijn	6	0,1%
OCMW Stekene	2	0,0%
OCMW Tervuren	2	0,0%
OCMW Tielt	139	1,5%
OCMW Turnhout	28	0,3%
Stad Turnhout	97	1,0%
OCMW Vorselaar	3	0,0%

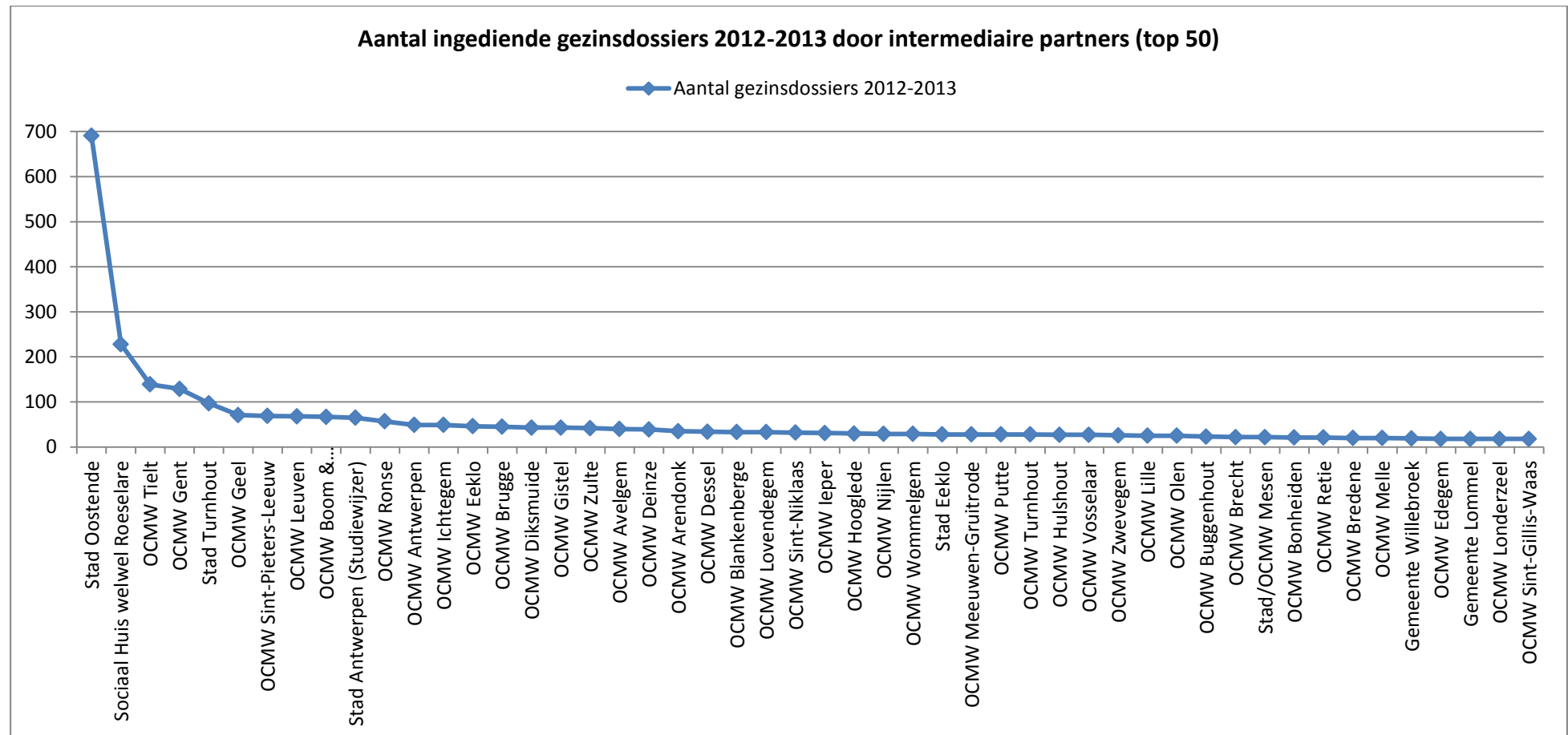


OCMW Vosselaar	27	0,3%
OCMW Waasmunster	13	0,1%
OCMW Waregem	15	0,2%
OCMW Wervik	15	0,2%
OCMW Westerlo	6	0,1%
OCMW Wetteren	15	0,2%
Gemeente Willebroek	19	0,2%
OCMW Willebroek	9	0,1%
OCMW Wommelgem	29	0,3%
OCMW Zandhoven	6	0,1%
OCMW Zedelgem	14	0,1%
OCMW Zele	14	0,1%
OCMW Zoersel	10	0,1%
OCMW Zonhoven	3	0,0%
OCMW Zulte	42	0,4%
OCMW Zwevegem	26	0,3%
Eindtotaal	9.526	100,0%

Top 20 ingediende gezinsdossiers per organisatie

Organisatie	Aantal gezinsdossiers 2012-2013	Aandeel
Afdeling Studietoelagen	6.175	64,8%
Stad Oostende	691	7,3%
Sociaal Huis welwel Roeselare	228	2,4%
OCMW Tielt	139	1,5%
OCMW Gent	129	1,4%
Stad Turnhout	97	1,0%
OCMW Geel	71	0,7%
OCMW Sint-Pieters-Leeuw	69	0,7%
OCMW Leuven	68	0,7%
OCMW Boom & Gemeentebestuur Boom	67	0,7%
Stad Antwerpen (Studiewijzer)	65	0,7%
OCMW Ronse	57	0,6%
OCMW Antwerpen	49	0,5%
OCMW Ichtegem	49	0,5%
OCMW Eeklo	46	0,5%
OCMW Brugge	45	0,5%
OCMW Diksmuide	43	0,5%
OCMW Gistel	43	0,5%
OCMW Zulte	42	0,4%
OCMW Avelgem	40	0,4%
...		
Eindtotaal	9.526	100,0%

Grafische weergave top 50 van de ingediende gezinsdossiers door intermediaire partners(*)



*Opmerking: grafiek opgemaakt zonder de aantallen gezinsdossiers van de afdeling Studietoelagen

De voornaamste uitschieters zijn: stad Oostende, Sociaal Huis welwel Roeselare, OCMW Tielt en OCMW Gent. Zij hebben meer dan 100 gezinsdossiers ingediend.

Overzicht ingediende gezinsdossiers per regio

De intermediaire partners in de provincie West-Vlaanderen zijn ijverige bijtjes: Goed voor meer dan 1.500 gezinsdossiers!

De gemiddelde ingediende gezinsdossiers per partner en provincie ligt het hoogst in de provincie West-Vlaanderen, met 44 gezinsdossiers per organisatie. De stad Oostende heeft hierin een groot aandeel met maar liefst 691 ingediende gezinsdossiers. Dit gemiddelde zakt van 44 naar 25 als er geen rekening wordt gehouden met de stad Oostende.

De provincies Antwerpen en Oost-Vlaanderen sluiten aan met een gemiddelde van respectievelijk 18 en 14 gezinsdossiers per intermediaire partner.

Per regio	Aantal gezinsdossiers DAFI's	Aandeel
Provincie Antwerpen	864	9,1%
Provincie Limburg	91	1,0%
Provincie Oost-Vlaanderen	598	6,3%
Provincie Vlaams-Brabant	230	2,4%
Provincie West-Vlaanderen	1.568	16,5%
Afdeling Studietoelagen	6.175	64,8%
Eindtotaal	9.526	100,0%

Per regio	Aantal gezinsdossiers DAFI's	Aantal partners	μ gezinsdossiers per partner
Provincie Antwerpen	864	48	18
Provincie Limburg	91	14	7
Provincie Oost-Vlaanderen	598	42	14
Provincie Vlaams-Brabant	230	28	8
Provincie West-Vlaanderen	1.568	36	44
Afdeling Studietoelagen	6.175		
Eindtotaal	9.526	168	

Overzicht aanvraagdossiers per onderwijsniveau

Organisatie - aanvraagdossiers DAFI's	KO	LO	SO	HO	Eindtotaal
Afdeling Studietoelagen	2.615	4.825	4.967	1.068	13.475
Intermediaire partners	1392	2.321	2.232	382	6.327
Eindtotaal	4.007	7.146	7.199	1.450	19.802
Aandeel DAFI's per onderwijsniveau	20,24%	36,09%	36,35%	7,32%	100,00%
Aandeel alle aanvragen per onderwijsniveau	17,06%	30,66%	37,26%	15,02%	100,00%
Verskil	3,18%	5,42%	-0,90%	-7,70%	

Opvallend, via de intermediaire weg worden er meer aanvragen voor leerlingen uit het basisonderwijs ingediend.

Overzicht aanvraagdossierbeslissingen per organisatie

Het aanvraagjaar 2012-2013 is momenteel nog in behandeling. Alle dossiers hebben wel al een eerste behandeling gekregen. 15.769 aanvraagdossiers zijn reeds goedgekeurd en hebben een toelage ontvangen.

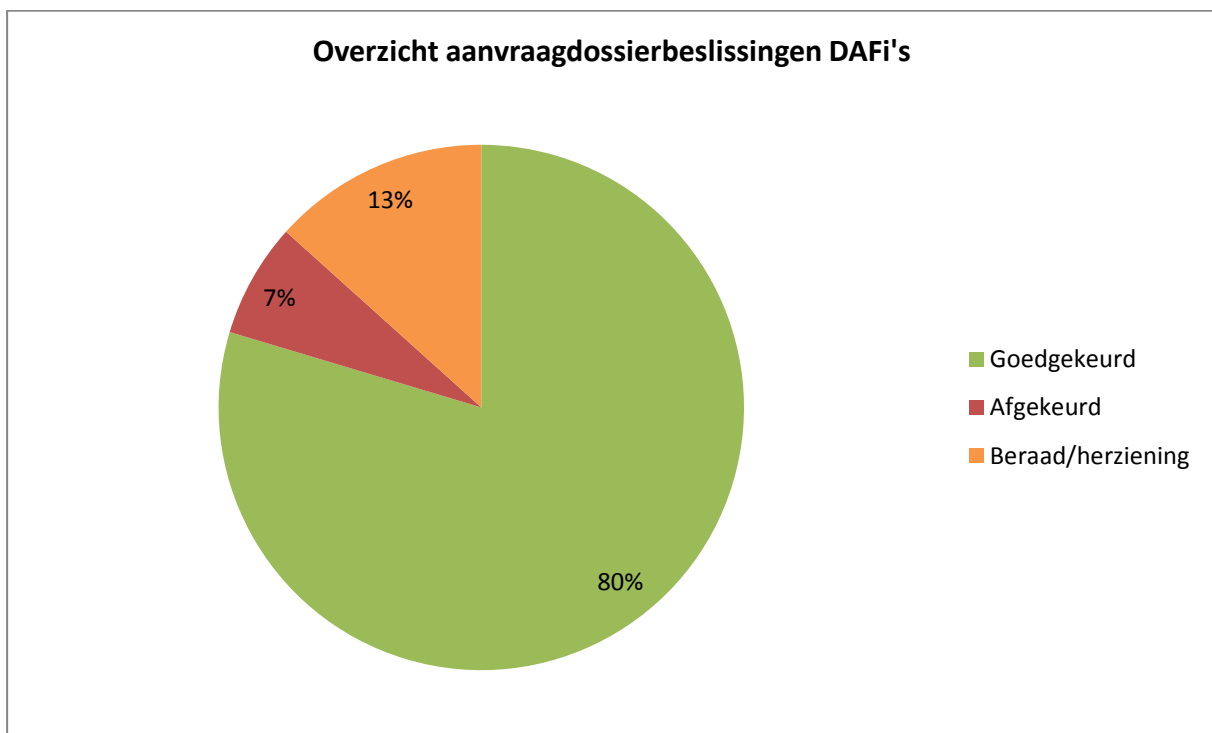
Organisatie - aanvraagdossiers DAFI's	Goedgekeurd	Afgekeurd	Beraad/herziening	Eindtotaal
Afdeling Studietoelagen	11.184	787	1.504	13.475
OCMW Alveringem	6		3	9
OCMW Antwerpen	73	11	26	110
Stad Antwerpen (Studiewijzer)	119	12	26	157
OCMW Ardoie	7			7
OCMW Arendonk	52	2	9	63
OCMW Avelgem	52	15	4	71
OCMW Balen	4		1	5
OCMW Beernem	6	1	8	15
OCMW Begijnendijk	9	1		10
OCMW Bilzen	9			9
OCMW Blankenberge	27	4	15	46
OCMW Bonheiden	22	6	14	42
OCMW Boom & Gemeentebestuur Boom	130	17	14	161
OCMW Borsbeek	6		5	11
OCMW Brasschaat	1			1
OCMW Brecht	43	4	10	57
OCMW Bredene	23	6	11	40
Stad Bredene	4	3	2	9
OCMW Brugge	24	21	24	69
OCMW Buggenhout	30	1	12	43

OCMW De Pinte	13		4	17
OCMW Deinze	75	4	4	83
Stad Deinze	9	1	1	11
OCMW Dendermonde	9		5	14
OCMW Dessel	63	3	6	72
OCMW Diksmuide	55	16	6	77
OCMW Dilbeek	25		5	30
OCMW Edegem	17	4	9	30
OCMW Eeklo	87	1	15	103
Stad Eeklo	30	3	11	44
OCMW Erpe-Mere	7			7
OCMW Geel	104	15	18	137
OCMW Gent	208	4	37	249
OCMW Geraardsbergen	2			2
OCMW Gistel	51	7	13	71
OCMW Haaltert	7		7	14
OCMW Halen	7			7
OCMW Harelbeke		1	13	14
OCMW Hasselt	1			1
OCMW Herent	6		1	7
OCMW Herentals	23	1	1	25
OCMW Herselt	7	1	1	9
OCMW Hoeilaart	7		2	9
OCMW Hooglede	24	17	9	50
OCMW Hoogstraten	17	4	7	28
OCMW Hove	1		3	4
OCMW Huldenberg	15	4	1	20
OCMW Hulshout	41	2	10	53
OCMW Ichtegem	61	11	7	79
OCMW Ieper	41	6	6	53
OCMW Ingelmunster	6			6
OCMW Knokke-Heist	2	2		4
OCMW Kortesseme	1			1
OCMW Kortrijk	12		1	13
OCMW Laakdal	21	2	7	30
OCMW Laarne		1		1
OCMW Lebbeke	6		5	11
OCMW Lede	1	3		4
OCMW Lendeledede	15		5	20
OCMW Leuven	110	6	29	145
OCMW Lille	35	3	12	50
OCMW Lochristi	5	2	8	15
Gemeente Lommel	9	9	15	33
OCMW Londerzeel	32	2	2	36
OCMW Lovendegem	50	2	10	62
OCMW Lubbeek	6		1	7

OCMW Lummen	12	1	1	14
OCMW Machelen	16	4	3	23
OCMW Malle			4	4
OCMW Mechelen		2	3	5
OCMW Meerhout	2		5	7
OCMW Meeuwen-Gruitrode	50		7	57
OCMW Melle	15	2	11	28
Gemeente Merelbeke	2			2
Stad/OCMW Mesen	21	9	6	36
OCMW Mol	7	3	1	11
OCMW Moorslede	24	2	3	29
Stad Mortsel	4		1	5
OCMW Nazareth	4	1	3	8
OCMW Neerpelt	14		3	17
OCMW Nieuwerkerken	6	1	4	11
OCMW Nijlen	39	2	11	52
OCMW Olen	34	2	7	43
Stad Oostende	1.011	90	202	1.303
OCMW Oud-Heverlee	10	1	4	15
OCMW Oud-Turnhout			3	3
Welzijns-campus Peer	30	2		32
OCMW Pepingen	6			6
OCMW Poperinge	11		10	21
OCMW Putte	38	7	16	61
OCMW Retie	29	5	11	45
OCMW Roeselare	306	51	77	434
OCMW Ronse	91	20	11	122
OCMW Roosdaal	3	3		6
OCMW Scherpenheuvel-Zichem			1	1
OCMW Sint-Gillis-Waas	26		6	32
OCMW Sint-Katelijne-Waver	10			10
OCMW Sint-Laureins	22	1	4	27
OCMW Sint-Lievens-Houtem	4		3	7
OCMW Sint-Martens-Latem			11	11
OCMW Sint-Niklaas	25	6	27	58
OCMW Sint-Pieters-Leeuw	85	7	23	115
OCMW Spiere-Helkijn	6		3	9
OCMW Stekene	3			3
OCMW Tervuren	3			3
OCMW Tielt	173	47	40	260
OCMW Turnhout	13	11	19	43
Stad Turnhout	124	29	28	181
OCMW Vorselaar	6		1	7
OCMW Vosselaar	45	9		54
OCMW Waasmunster	14	6	10	30
OCMW Waregem	24	5	1	30

OCMW Wervik	18		6	24
OCMW Westerlo	9		1	10
OCMW Wetteren	37		2	39
Gemeente Willebroek	20	4	8	32
OCMW Willebroek	22	1		23
OCMW Wommelgem	28	4	4	36
OCMW Zandhoven	4	1	2	7
OCMW Zedelgem	7	8	3	18
OCMW Zele	14	2	6	22
OCMW Zoersel	11	2	8	21
OCMW Zonhoven	4		1	5
OCMW Zulte	42	6	25	73
OCMW Zwevegem	30	7	6	43
Eindtotaal	15.769	1.392	2.641	19.802
Aandeel DAFi's beslissing	79,63%	7,03%	13,34%	100,00%

Opmerking: de verwerking van de aanvragen voor het aanvraagjaar 2012-2013 is nog niet volledig afgerond.





Vormingen voor het project digitaal aanvragen door intermediaire partners

Ook in 2012-2013 werden vormingssessies voor de nieuwe partners voorzien. Deze vormingen vonden plaats in de provinciale cellen en voor de provincie Vlaams-Brabant in Brussel.

Een overzicht van de gegeven informatiesessies tijdens het derde aanvangsjaar:

Antwerpen	Vlaams-Brabant	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen
vrijdag 28 september	donderdag 27 september	vrijdag 21 september	vrijdag 12 oktober

Voor het eerst werd er tijdens de tweede helft van het aanvraagjaar 2012-2013 extra informatiemomenten georganiseerd. Alle intermediaire partners kregen tijdens deze sessies de kans om allerlei (dossier)vragen te stellen.

Antwerpen	Vlaams-Brabant	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen
vrijdag 1 maart	dinsdag 5 maart	donderdag 7 maart	vrijdag 8 maart

Op de sessies werden vragen beantwoord en kregen de volgende items extra aandacht:

- extra uitleg over de statuten (gehuwd, zelfstandig, alleenstaand student)
- documentatie noodzakelijk om een vermoedelijk inkomen aan te tonen.
- procedurele voorwaarden

Helpdesk

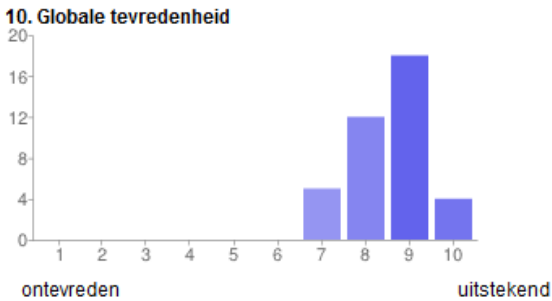
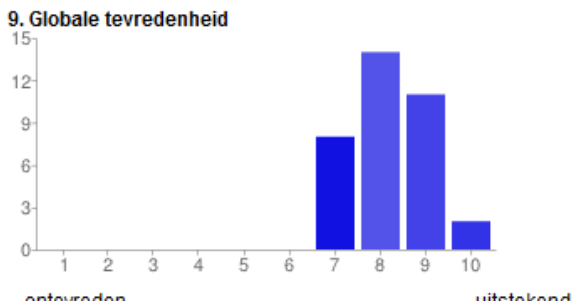
Vragen, opmerkingen, bedenkingen of suggesties mogen steeds, heel het jaar door, gesteld worden aan Sander De Vleeshouwer.

Via e-mail	Telefonisch
sander.devleeshouwer@ond.vlaanderen.be	02 553 86 69

Evaluatie digitaal aanvragen school- en studietoelagen door intermediaire partners school- en academiejaar 2012-2013

Om de dienstverlening voor het volgende aanvraagjaar te verbeteren, werd er begin juni 2013 een bevraging opgesteld. Deze werd ingevuld door 40 organisaties.

Het project werd positiever onthaald dan in 2011-2012.

Bevraging 2012-2013	Bevraging 2011-2012
<p>10. Globale tevredenheid</p>  <p>Gemiddelde score: 8,33</p>	<p>9. Globale tevredenheid</p>  <p>Gemiddelde score: 8,20</p>

In de bevraging 2012-2013 werden er tien vragen gesteld:

1. Naam van de organisatie
2. Kreeg u bij de start voldoende toelichting en zo nee, wat had u nog nodig?
3. Had u tijdens het traject nog vragen of nood aan informatie en hebt u die vlot gekregen?
4. Had u veel problemen? Kreeg u van ons vlot antwoord?
5. Was het voor burgers of voor u soms moeilijk? Waarom?
6. Kan dit project volgens u nuttig zijn voor andere instanties? Welke?
7. Wat zijn voor u nog steeds drempels om hieraan mee te werken?
8. Wilt u hiermee verdergaan?
9. Heeft u andere opmerkingen, bedenkingen of suggesties??
10. Globale tevredenheid

De resultaten:

2. Kreeg u bij de start voldoende toelichting en zo nee, wat had u nog nodig?

ja ja Voldoende uitleg bij toelichting te Brussel ja, alles OK. Ja, voldoende info (mede door de infomomenten) Voldoende toelichting Ja het progamma spreekt voor zichzelf - kan mij geen toelichting herinneren, maar was eigenlijk ook niet nodig ok we kregen voldoende info Alles ok Een vluchtige toelichting, ik kon echter ten allentijde ten rade bij de collega's. ja, er werd een informatiesessie gegeven waarbij alles werd uitgelegd Een paar jaar geleden een toelichting gekregen, daar er aan het systeem niet veel is veranderd is dat ruim voldoende. info was OK. Bij de start was het wennen maar eenmaal de eer ...

3. Had u tijdens het traject nog vragen of nood aan informatie en hebt u die vlot gekregen?

neen ja, je krijgt vlot antwoord op je vragen Neen geen vragen noch nood aan extra info Geen nood aan extra info Neen Wij hebben hier en daar nog wel wat vragen gehad en konden dan steeds terecht bij onze contactpersonen Sander De Vleeshouwer en Ludo Wuyts. We kregen zeer vlot en duidelijk informatie en antwoord op onze vragen. eigenlijk geen vragen technische problemen door eigen firewall goed advies gekregen neen, alles was duidelijk Alles Ok Ja ik had nog enkele vragen, deze konden zeker gesteld worden tijdens het traject. ja, hier en daar een aantal punten waar ik niet aan uit kon maar ik werd metee ...

4. Had u veel problemen? Kreeg u van ons vlot antwoord?

neen nee, buiten af en toe wat technische problemen had ik geen problemen Enkel interne problemen gehad met aanloggen e-id geen problemen Er waren geen noemenswaardige problemen Vlot antwoord. De applicatie lag wel regelmatig uit. We hadden niet vaak problemen. heel af en toe problemen om gegevens van de KSZ op te vragen - later (30min) opnieuw proberen ging dan wel niet veel problemen, vlot antwoord enkel opladen van formulieren via website van een burger die een schriftelijke aanvraag deed, was niet zo duidelijk geen problemen Soms geen verbinding Neen, dit verliep relatief vlot. neen, ik heb niet ec ...

5. Was het voor burgers of voor u soms moeilijk? Waarom?

neen nee Neen neen, alles goed weergegeven om in te vullen. Proficiat. Inloggen met EID niet altijd mogelijk Neen, vlotte toepassing Enkel bij ingewikkeldere gezinsdossiers waren er moeilijkheden, maar ook dan konden we met onze vragen terecht bij onze contactpersonen en 1700. eigenlijk uitzonderlijk de ervaring dat dit voor ons echt werk en tijd bespaart zie vraag hierboven neen, alles was duidelijk geen probleem Voor onze klanten is dit bijzonder moeilijk, maar met wat hulp lukt dit best. Het is altijd wel vlot verlopen buiten een aantal mensen waarbij het moeilijk was om ermee te communiceren. Er zij ...

6. Kan dit project volgens u nuttig zijn voor andere instanties? Welke?

scholen, centra voor leerlingenbegeleiding, Zeker, meer en meer instanties zouden op deze manier moeten gaan werken (digitale aanvragen/digi loket) Deze methode van indienen is bijzonder interessant voor alle hulpverleners die gerechtigden administratief helpen met studietoelagen bv. scholen, CLB, CAW Stadbesturen, scholen, ... Zeker wel...OCMW, diensten Flankerend Onderwijs, Onderwijsdiensten, eventueel secretariaatsmedewerkers van scholen, mensen van het onthaalbureau Prisma zeker, iedereen die werkt met schoolgaande kinderen en studenten zeker voor een CAW eventueel ook voor thuisbegeleidingsd ...

7. Wat zijn voor u nog steeds drempels om hieraan mee te werken?

Er zijn geen drempels Voor mij zijn er geen drempels Geen drempels Onvoldoende computerkennis? geen drempels ?? schrik dat het te ingewikkeld of te omslachtig is - wat echt niet is geen voor onze diensten zijn er geen drempels, verloopt goed - vraagt nodige kennis van het nederlands - vraagt nodige administratieve vaardigheden - vraagt beschikbaarheid van computer Geen. De grote toegankelijkheid vind ik juist een voordeel. De eerste stap, misschien tijdens de toelichting al eens oefenen. Ti Geen geen geen voor onze dienst zijn er geen drempels, het gaat vlot. De burgers ervaren echter vaak een drempel om ...

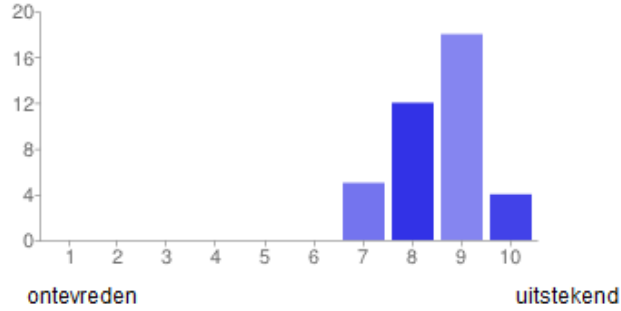
8. Wilt u hiermee verdergaan?

Ja je Ja ja. Absoluut Zeker heel graag, maar we zien liever een automatische toekenning zeker ja zeker zeker Indien het niet mogelijk is dit te automatiseren is het absoluut noodzakelijk onze klanten hier blijvend in te ondersteunen. Absoluut, betekent een extra service naar de inwoners van onze gemeente toe, bespaart ons werk (moeten nog weinig papieren invullen) en het gaat sneller. Ja, graag. Zeker ja Het OCMW wil zeker verder actief blijven als intermediair. Ja ja ja Ja Ja ja Absoluut. ja Ja. Het is een hulpverlening vanuit onze dienst die de mensen toch verder helpt. ja, zeker ja ja Ja! Veel vlottere opvolging moge ...

9. Heeft u andere opmerkingen, bedenkingen of suggesties?

Neen nee | Neen proficiat automatische rechtentoekening zou nog beter zijn neen Wanneer er bepaalde documenten ontbreken en moeten nagestuurd worden, zou het handig zijn, deze dit te kunnen doen op dezelfde manier (vb. via beheren dossier ofzo) | Neen, het was een heel leuke samenwerking met de medewerkers van de school en studietoelagen. | Momenteel niet, alles verloopt vlot. Website moet consequenter functioneren. Wij houden steeds heel wat papieren versies bij de hand omdat we weten dat de website vaak uitvalt. | Nee / neen | Neen. Soms lukte de online aanvragen niet wegens problemen, maar we werden hier mee ...

10. Globale tevredenheid



1 - ontevreden	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	5	13%
8	12	30%
9	18	45%
10 - uitstekend	4	10%

Project - aanvraagjaren 2010-2011 en 2011-2012

De volledige resultaten van het project digitaal aanvragen door intermediaire partners, dit voor de school – en academiejaren 2010-2011 en 2011-2012, zijn terug te vinden in het jaarverslag 2010-2011 en 2011-2012:



[Jaarverslag project DAFintermediair 2010-2011 en 2011-2012](#)

In het aanvraagjaar 2010-2011 waren er 26 organisaties die deelnamen aan het pilootproject van de afdeling Studietoelagen. Hiervan hebben 24 deelnemers zich terug kandidaat gesteld voor het aanvraagjaar 2011-2012.

Het aantal intermediaire partners voor het tweede aanvangsjaar is van 24 naar 116 deelnemers gestegen. Er nam op dat moment ongeveer 1 op 3 OCMW's deel aan dit project.

Overzicht ingediende gezinsdossiers per categorie

Tijdens het school- en academiejaar 2011-2012 zijn er 5.833 gezinsdossiers ingediend door intermediairs. Goed voor een totaal digitaal aandeel van 9,48%. Het aandeel door de intermediaire partners bedraagt 22,5% (tijdens het pilootproject bedroeg dit nog 10,2%). 1.314 gezinsdossiers zijn ingediend door externen.

Het aandeel van de intermediaire partners, OCMW's en gemeenten, is tijdens het tweede aanvangsjaar van 6,0% naar 21,0% gestegen. Dit is meer dan een verzesvoudiging van het aantal ingediende gezinsdossiers.

Ook de afdeling Studietoelagen kreeg het digitaal aanvragen voor hun bezoekers in de vingers: Het aantal ingediende gezinsdossiers steeg van 2.961 naar 4.519 dossiers. Een stijging van 1.558 gezinsdossiers.

Aantal gezinsdossiers DAFI's	2011-2012	Aandeel	2010-2011	Aandeel
Afdeling Studietoelagen	4.519	77,5%	2.961	89,8%
OCMW's en gemeenten	1225	21,0%	198	6,0%
Vlaamse Infomobiel	89	1,5%	140	4,2%
Totaal	5.833	100,0%	3.299	100,0%