



Vlaanderen  
is onderwijs & vorming

## Edusprong

# Hoe kan IT in de centra de cursistenadministratie in het volwassenenonderwijs optimaliseren?

*In het kader van de centrale actie "optimalisatie cursistenadministratie" gaf AHOVOKS aan KPMG de opdracht te onderzoeken hoe het beleid, de structuur en de toepassingen van IT eruitzien in de CVO's en CBE's en welke noden en aanbevelingen dat beeld oplevert om die instellingen te ondersteunen. Dit onderzoek werd uitgevoerd in 2022.*



DE VLAAMSE  
VEERKRACHT

**AHOVOKS**

AGENTSCHAP VOOR HOGER ONDERWIJS,  
VOLWASSENENONDERWIJS, KWALIFICATIES  
& STUDIETOELAGEN

[onderwijs.vlaanderen.be/edusprong](https://onderwijs.vlaanderen.be/edusprong)

## HET ONDERZOEK IN EEN NOTENDOP

- **46 CVO's en CBE's** werden **bevraagd** over de applicaties die ze gebruiken en de bijhorende functionele en technische capaciteiten.
- Het onderzoek ging ook na hoe het **IT-landschap** eruitziet, welk **IT-beleid** de verschillende CBE's en CVO's voeren en hoe dat **per koepelorganisatie** gebeurt.



# 1. HOE ZIET HET BELEID ERUIT?

## WAAROM DIT ONDERZOEK?

Flink wat IT-toepassingen en –tools spelen een belangrijke ondersteunende rol in het volwassenenonderwijs. En dan gaat het niet alleen over de ICT-competenties die de cursisten leren.

Ook lesgevers en de onderwijsinstellingen zelf, hebben er alle belang bij dat de IT-systemen van de centra een gebruiksvriendelijke en kwalitatieve software ondersteunen. Niet alleen om de cursist vanaf de inschrijving beter te kunnen begeleiden, maar ook op vlak van databeheer en planning in de onderwijsinstelling zelf.

Wat is het beleid? En hoe digitaal matuur zijn de verschillende instellingen? Uit de bevraging blijkt dat ze veel vragen hebben rond drie aspecten, waarop ze zichzelf een lage score toekennen: databeleid, digitaal beleid en operationele werking.

### A. DATABELEID

Meerdere instellingen ondervinden moeite om op een strategische manier met data om te gaan. Voornamelijk met betrekking tot:

- Het capteren van relevante data
- Data weergeven op de gewenste manier

**Het gevolg:** Het is moeilijk om inzicht te verwerven en zo onderbouwde besluiten te nemen.

### B. DIGITAAL BELEID

- Niet elke instelling blijkt even digitaal matuur.
- Onderwijsinstellingen hebben vaak geen uitgebreide digitale strategie gedefinieerd.

**Het gevolg:** Ze dragen die strategie ook niet uit tot op het gewenste niveau binnen hun organisatie.

Er zijn **drie belangrijke pijnpunten** in het digitaal beleid:

1. Technologie mogelijk maken
2. Beveiliging
3. Privacy

### C. OPERATIONELE WERKING

- Planning en beheer van leren
- Personeelsstrategie
- Strategieafstemming

## WELKE ZIJN DE AANBEVELINGEN?

1. **Algemene aanbeveling: ontwerp voor elke instelling een digitale strategie.** Neem die op in het algemene beleid. Het doel is om de huidige digitale manier van werken:
  - a verder uit te bouwen
  - b optimaal in te zetten voor alle belanghebbenden: cursisten, docenten en interne medewerkers
2. Met **een meer robuuste gegevensstrategie**, ondersteund door data-analyses en betere rapporteringsmogelijkheden, kom je tot inzichten gebaseerd op data en feedback. Deze leiden tot een meer onderbouwde besluitvorming. Het wordt zo eenvoudiger om de dienstverlening gericht aan te sturen en te verbeteren, dankzij kwantitatieve inzichten.
3. Het algemene beleid dient qua **operationele werking** meer aandacht te besteden aan planning en beheer van leren, personeelsstrategie en het afstemmen van de algemene strategie, visie en missie doorheen de instelling.

## 2. WAT MET HET IT-LANDSCHAP EN DE APPLICATIES?

- Het **IT-landschap** is **sterk verschillend tussen de instellingen**. Daarom worden de gebruikte applicaties in deze studie onderverdeeld in vier verschillende categorieën: administratieve systemen, leerplatformen, boekhoudprogramma's en applicaties gebruikt voor andere doeleinden.
- Veel verschillende applicaties worden gebruikt voor dezelfde doeleinden, zowel binnen als buiten de koepelorganisaties. Er zijn dus tal van **harmonisatiemogelijkheden**.
- In dit rapport lag de **focus** vooral **op de administratieve systemen en leerplatformen**. Daarin is veel ruimte om te harmoniseren. Iets wat ook geldt voor de **boekhoudprogramma's**.
- Er kwam ook naar voor dat men lang **niet even tevreden is over de functionaliteiten en technische aspecten** van de verschillende applicaties. Vaak voldoen ze niet aan de specifieke noden.
- Individuele instellingen ondervinden vaak moeilijkheden om de geschikte softwaretoepassing te vinden, aan te passen of zelf te ontwikkelen. Daarom hebben verschillende instellingen zelf applicaties gebouwd die de **ontoereikende functionaliteiten** aanvullen. Het gaat vaak om mogelijkheden op het vlak van data en rapportering.
- IT wordt vaak nog per instelling of voor een aantal instellingen samen beheerd. Dat biedt, in beperkte mate, **mogelijkheden naar verdere centralisatie**.

## WELKE SUGGESTIES HEBBEN DE CENTRA EN KOEPELORGANISATIES?

We hebben **de deelnemende centra** ook na afloop betrokken bij de studie. Dit zijn hun **belangrijkste feedback en suggesties**. In een 2e fase gaan we ook daarmee aan de slag.

- Verschillende centra zijn nog **in een transitiefase**, onder andere door recente fusies. Daardoor hebben ze nog geen uniform uitgewerkt en uitgedragen digitaal beleid. Hier en daar zijn er wel al projecten bezig.
- De instellingen vinden het **niet altijd duidelijk waaraan hun IT- en digitaal beleid moet voldoen**. Als ze tijdig en duidelijk weten wat de verantwoordelijkheden en gewenste acties zijn van elke partij (agentschap, koepelorganisaties en instellingen) zou dat hen meer houvast bieden voor verdere projecten.
- Vaak is het **moeilijk om applicaties af te stemmen** op de noden van de doelgroep. Zowel om nieuwe applicaties te vinden in

## WELKE ZIJN DE AANBEVELINGEN?

### ALGEMEEN

- **Harmoniseer applicaties en realiseer zo schaalvoordelen**. Werk aan een uitgebreide en gedeelde expertise rond deze applicaties in heel het veld.
- **Harmoniseer enkel waar mogelijk of wenselijk**. Wat betreft administratie is het vaak niet mogelijk om in te zetten op harmonisering omdat de doelgroepen verschillende noden hebben. IT wordt vaak

### SPECIFIEK

- Hou bij de harmonisering in **leerplatformen** rekening met zowel de leerplatformen zelf als de cursisten. Zo hebben de centra voor basiseducatie in mindere mate nood aan een leerplatform voor cursisten, terwijl dat een ander verhaal is bij de centra voor volwassenenonderwijs.

- per instelling beheerd, wat de kansen tot verdere centralisatie beperkt. Eventueel kan IT per koepelorganisatie georganiseerd worden.
- **Centraliseer de zoektocht en ontwikkeling van nieuwe toepassingen**. Centraal aangestuurde assistentie vergroot de slagkracht van de instellingen. Het is moeilijk voor individuele instellingen om specifieke en geschikte software te vinden of ontwikkelen.

- Harmoniseer applicaties rond **rapportering**, als je ze in de categorie administratie verder kan uitbreiden met de noden rond rapportering bij de CVO's en CBE's.
- Harmoniseer en centraliseer **boekhoudapplicaties**, ze leveren schaalvoordelen op.

de markt als om gebruikte applicaties aan te passen.

- Daarom creëerden instellingen **verschillende eigen toepassingen** om ontbrekende functionaliteiten van de applicaties (zoals rapportering) op te vangen.
- Het is vaak moeilijk om data eenvoudig te verzamelen, te beheren en te gebruiken, net omdat **de gegevens verspreid** zitten in verschillende systemen en eigen toepassingen.

Vanaf januari 2023 gaat KPMG samen met de koepelorganisaties aan de slag voor fase 2 van deze centrale Edusprong-actie. De uitkomsten van het onderzoek en de feedback van de instellingen worden samengebracht in een plan van aanpak ter besteding van de subsidie.

Het volledig rapport is te raadplegen via: <https://onderwijs.vlaanderen.be/optimalisatie-cursistenadministratie>