

**Ondernemingsplan AgOD/
2015
Detailfiches indicatoren**

Detailfiche	
Indicator:	Aantal tijdige uitbetalingen van werkingsmiddelen en andere toelagen

Gegevens:

Nummer indicator	1.1.1.	
Beschrijving indicator	De uitbetaling van de toelagen gebeurt tijdig	
Definitie van begrippen	De uitbetaling van de toelagen gebeurt op de vastgestelde data	
Link met SD	Het agentschap zorgt er via een tijdige en correcte toekenning van omkadering, werkingsmiddelen en andere toelagen voor dat de scholen permanent beschikken over de nodige middelen om kwaliteitsvol onderwijs te verstrekken	
Link met instrument(en)	Toelagen uitbetalen	
Bron gegevens / manier van meten	Elektronisch schooldossier en eigen controlebestanden	
Berekeningswijze score	(T/N)*100	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	Aantal uitbetalingen die tijdig gebeurd
	Noemer	Aantal uitbetalingen die tijdig moeten worden gemaakt
Opgelegde norm	Zie beschrijving	
Periodiciteit van de meting / invoer	Op de vastgestelde data (zesmaandelijks/jaarlijks)	
Limietdatum gegevens	5 ^{de} werkdag maand X+1 volgend op betreffende periode	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (SO) A2A (BaO-DKO -CLB)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (SO) A1 (BaO-DKO -CLB)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

- *tijdigheid van de uitbetaling m.b.t. :*

werkingstoelage, ICT-toelage, nascholingsstoelage, integratietoelage, gewone en bijzondere internaatstoelage, toelage voor anderstalige nieuwkomers, kosten voor kinderen zonder vaste verblijfplaats:

Het agentschap berekent, volgens de reglementaire bepalingen, tijdig de verschillende toelagen om ze in betaling te kunnen stellen uiterlijk op de decretaal vastgestelde betaaldatum.

Het agentschap engageert zich expliciet tot de behandelingstermijnen omschreven in de doelstellingsparameters voor zover het interne doorlooptijden betreft. Dit impliceert dat de periodes binnen de procedure van dossierbehandeling waarop het agentschap geen vat heeft, niet worden beschouwd als een behandelingstermijn van het agentschap.

In deze procedure behoren de terbeschikkingstelling van de nodige kredieten en de activiteiten van de schoolsoftwareleveranciers, scholen, outsourcer, Departement FB, Rekenhof en de huisbankier niet tot de interne doorlooptijden van AgODi, maar vormen wel de randvoorwaarden.

De volgende normen zijn van toepassing:

Het agentschap streeft naar een tijdige uitbetaling van de verschillende toelagen. Het agentschap garandeert dit voor, op jaarbasis, gemiddeld 98% van de volledige, correcte en tijdige dossiers, die bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten zijn geregistreerd. Het agentschap streeft ernaar om de ontbrekende dossiers binnen de maand na kennisname uit te betalen.

In uitzonderlijke omstandigheden kan deze norm in onderling overleg worden verlaagd bij grondige en/of laattijdige wijzigingen in de regelgeving.

Detailfiche	
Indicator:	Aantal correcte uitbetalingen van werkingsmiddelen en andere toelagen

Gegevens:

Nummer indicator	1.1.2.	
Beschrijving indicator	De uitbetaling van de toelagen gebeurt correct	
Definitie van begrippen	De uitbetaling van de toelagen gebeurt conform de regelgeving	
Link met SD	Het agentschap zorgt er via een tijdige en correcte toekenning van omkadering, werkingsmiddelen en andere toelagen voor dat de scholen permanent beschikken over de nodige middelen om kwaliteitsvol onderwijs te verstrekken	
Link met instrument(en)	Toelagen uitbetalen	
Bron gegevens / manier van meten	Elektronisch schooldossier en eigen controlebestanden	
Berekeningswijze score	(T/N)*100	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	Aantal uitbetalingen die correct zijn gebeurd
	Noemer	Aantal uitbetalingen die correct moeten worden gemaakt
Opgelegde norm	Zie beschrijving	
Periodiciteit van de meting / invoer	Op de vastgestelde data (zesmaandelijks/jaarlijks)	
Limietdatum gegevens	5 ^{de} werkdag maand X+1 volgend op betreffende periode	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (SO) A2A (BaO-DKO -CLB)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (SO) A1 (BaO-DKO -CLB)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

- *correctheid van de uitbetaling m.b.t. :*

werkingstoelage, ICT-toelage, nascholingstoelage, integratietoelage, gewone en bijzondere internaatstoelage, toelage voor anderstalige nieuwkomers, kosten voor kinderen zonder vaste verblijfplaats:

Het agentschap streeft naar een correcte afhandeling van alle dossiers. AgOD/ garandeert een correcte uitbetaling van werkingsmiddelen en andere toelagen voor 98% van alle dossiers.

Detailfiche	
Indicatoren:	Aantal scholen dat de berekening van de omkadering tijdig ontvangt

Gegevens:

Nummer indicator	1.2.1.	
Beschrijving indicator	Tijdig meedelen van de omkadering	
Definitie van begrippen	De mededeling van de omkadering gebeurt ten laatste op de vastgestelde limietdata	
Link met SD	Het agentschap zorgt er via een tijdige en correcte toekenning van omkadering, werkingsmiddelen en andere toelagen voor dat de scholen permanent beschikken over de nodige middelen om kwaliteitsvol onderwijs te verstrekken	
Link met instrument(en)	Omkadering meedelen	
Bron gegevens / manier van meten	Elektronisch schooldossier en eigen controlebestanden	
Berekeningswijze score	(T/N)*100	
	Teller	Aantal scholen/centra naar wie tijdig een berekening van hun omkadering is verstuurd
	Noemer	Aantal scholen/centra die tijdig een berekening van hun omkadering moeten ontvangen
Opgelegde norm	Zie beschrijving	
Periodiciteit van de meting / invoer	Bij elke mededeling van omkadering	
Limietdatum gegevens	5 ^{de} werkdag maand X+1 volgend op betreffende periode	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (SO) A2A (BaO-DKO -CLB)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (SO) (gewoon onderwijs) A1 (SO) (buitengewoon onderwijs) A1 (BaO-DKO -CLB) (gewoon onderwijs) A1 (BaO-DKO-CLB) (buitengewoon onderwijs)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

- *tijdigheid van de berekening:*

Het agentschap berekent de omkadering en deelt deze uiterlijk voor het einde van het schooljaar mee aan de scholen.

Het agentschap engageert zich expliciet tot de behandelingstermijnen omschreven in de doelstellingsparameters voor zover het interne doorlooptijden betreft. Dit impliceert dat de periodes binnen de procedure van dossierbehandeling waarop het agentschap geen vat heeft, niet worden beschouwd als een behandelingstermijn van het agentschap.

In deze procedure behoren de activiteiten van de schoolsoftwareleveranciers, scholen, en outsourcer niet tot de interne doorlooptijden van AgODi, maar zij vormen wel de randvoorwaarden

De volgende normen zijn van toepassing:

Het agentschap streeft naar een tijdige berekening van de verschillende omkaderingen. Het agentschap garandeert voor de gewone omkadering en de ICT-punten dat gemiddeld 98% van de volledige, correcte en tijdige dossiers, die bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten zijn geregistreerd, uiterlijk op 15 juni worden verwerkt. Voor de andere omkaderingen is deze 25 juni. Op het einde van het schooljaar zullen in ieder geval alle omkaderingsberekeningen aan de scholen/centra zijn meegedeeld, met uitzondering van die scholen/centra die 1 oktober als teldatum hebben.

In uitzonderlijke omstandigheden kan deze norm in onderling overleg worden verlaagd.

Detailfiche	
Indicatoren:	Aantal scholen dat een correcte berekening van de omkadering ontvangt

Gegevens:

Nummer indicator	1.2.2.	
Beschrijving indicator	Correct medelen van de omkadering	
Definitie van begrippen	De mededeling van de omkadering conform de regelgeving	
Link met SD	Het agentschap zorgt er via een tijdige en correcte toekenning van omkadering, werkingsmiddelen en andere toelagen voor dat de scholen permanent beschikken over de nodige middelen om kwaliteitsvol onderwijs te verstrekken	
Link met instrument(en)	Omkadering medelen	
Bron gegevens / manier van meten	Elektronisch schooldossier en eigen controlebestanden	
Berekeningswijze score	$(T/N) \times 100$	
	Teller	Aantal scholen/centra naar wie een correcte berekening van hun omkadering is verstuurd
	Noemer	Aantal scholen/centra die een correcte berekening van hun omkadering moeten ontvangen
Opgelegde norm	Zie beschrijving	
Periodiciteit van de meting / invoer	Bij elke mededeling van omkadering	
Limietdatum gegevens	5 ^{de} werkdag maand X+1 volgend op betreffende periode	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (SO) A2A (BaO-DKO -CLB)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (SO) (gewoon onderwijs) A1 (SO) (buitengewoon onderwijs) A1 (BaO-DKO-CLB) (gewoon onderwijs) A1 (BaO-DKO-CLB) (buitengewoon onderwijs)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

- *correctheid van de berekening:*

Het agentschap streeft naar een correcte afhandeling van de dossiers. AgOD/ garandeert een correcte berekening van de omkadering voor 98% van alle scholen.

Detailfiche	
Indicator:	Aantal tijdig afgehandelde eindeloopbaandossiers en dossiers m.b.t. vaste benoeming, arbeidsongevallen, detacheringen

Gegevens:

Nummer indicator	2.1.1.	
Beschrijving indicator	De eindeloopbaandossiers en dossiers m.b.t. vaste benoeming, arbeidsongevallen en detacheringen van het personeel worden tijdig afgehandeld	
Definitie van begrippen	De eindeloopbaandossiers en de dossiers m.b.t. vaste benoeming, arbeidsongevallen en detacheringen die tijdig en correct werden ingediend, worden binnen de opgelegde termijnen afgewerkt	
Link met SD	Het agentschap draagt via een tijdige en correcte salarisverwerking, het efficiënt beheren van personeelsdossiers, een correcte toepassing van de wetgeving en de sectorale akkoorden, bij tot een algemene tevredenheid bij de personeelsleden in het onderwijs zodat deze zich kunnen toeleunen op hun kerntaken	
Link met instrument(en)	Personeelsdossiers beheren	
Bron gegevens / manier van meten	Databank TBS + codering Elektronisch Personeelsdossier, Elektronisch Personeelsdossier	
Berekeningswijze score	T/N*100	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	Aantal tijdig afgewerkte dossiers
	Noemer	Totaal aantal dossiers die afgewerkt moeten zijn
Opgelegde norm	Zie beschrijving	
Periodiciteit van de meting / invoer	Op de vastgestelde tijdstippen	
Limietdatum gegevens	Vijfde werkdag van de maand volgend op de vastgestelde tijdstippen (X + 1)	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2L (SO-DKO) A2A (BaO-CLB) A2A (AOP)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A2 (SO-DKO) A2 (BaO-CLB) A1 (AOP)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

- ***tijdigheid van afhandeling van dossiers:***

Het agentschap engageert zich expliciet tot de behandelingstermijnen omschreven in de doelstellingsparameters voor zover het interne doorlooptijden betreft. Dit impliceert dat de periodes binnen de procedure van dossierbehandeling waarop het agentschap geen vat heeft, niet worden beschouwd als een behandelingstermijn van het agentschap.

De volgende normen zijn van toepassing:

Doelstellingsparameter terbeschikkingstelling wegens persoonlijke aangelegenheden voorafgaand aan het rustpensioen (TBSVP) en bonus

De aanvraagdossiers TBSVP en Bonus die op basis van artikel 9 van het besluit van de Vlaamse regering van 11 februari 2000 uiterlijk **drie** maanden voor de effectieve ingangsdatum volledig en correct werden ingediend, worden voor de effectieve ingangsdatum van dit stelsel afgehandeld (kennisgeving aan het betrokken personeelslid, vaststelling van het uit te keren wachtgeld) voor zover de pensioendienst voor de overheidssector (PDOS) voor deze datum de effectieve pensioendatum aan het agentschap voor onderwijsdiensten heeft overgemaakt.

Het agentschap garandeert op jaarbasis gemiddeld 98% van de volledige, correcte en tijdige dossiers, die bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten zijn geregistreerd.

AgODi streeft naar een tijdige afhandeling van alle dossiers die aan de gestelde criteria van volledigheid, tijdigheid en correctheid voldoen.

Doelstellingsparameter vaste benoeming

De dossiers vaste benoeming voor personeelsleden met recht op een uitgestelde bezoldiging, waarvoor uiterlijk op 31 maart van elk schooljaar een volledige en correcte zending via WEB-EDISON (Elektronisch Doorgeven van Informatie tussen Scholen en Onderwijs) bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten wordt geregistreerd, worden vóór de verwerkingsdatum van april van datzelfde schooljaar afgewerkt. De volledige en correcte zendingen die in de periode van 45 dagen na 31 maart van elk schooljaar via WEB-EDISON bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten worden geregistreerd, worden vóór de verwerkingsdatum van augustus van datzelfde schooljaar afgewerkt.

Het agentschap garandeert op jaarbasis gemiddeld 98% van de volledige, correcte en tijdige dossiers, die bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten zijn geregistreerd.

AgODi streeft naar een tijdige afhandeling van alle dossiers die aan de gestelde criteria van volledigheid, tijdigheid en correctheid voldoen.

Doelstellingsparameter arbeidsongevallen

De juridische erkenning van alle arbeidsongevallen waarvan aangifte wordt gedaan, vindt voor 80% van alle aangiften plaats binnen een termijn van 30 werkdagen na de aangifte. Voor alle aangiften waarvan het dossier volledig is, of waarvan het dossier onvolledig is binnen de wil van het slachtoffer – voor een onvolledig dossier wordt het slachtoffer driemaal aangeschreven met het verzoek het dossier te vervolledigen - streeft AgODi ernaar de juridische beslissing te nemen binnen een termijn van 90 werkdagen na de aangifte.

Doelstellingsparameter detacheringen

De volledig en correct ingevulde detacheringaanvragen worden verwerkt binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst in het agentschap, voor zover de volledige en correcte zending bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten werd geregistreerd. Uiterlijk op de laatste dag van deze termijn wordt het besluit verstuurd.

Het agentschap garandeert op jaarbasis gemiddeld 98% van de volledige, en correcte dossiers, die bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten zijn geregistreerd.

AgODi streeft naar een tijdige afhandeling van alle dossiers die aan de gestelde criteria van volledigheid en correctheid voldoen.

Detailfiche	
Indicator:	Aantal correct afgehandelde eindeloopbaandossiers en dossiers m.b.t. vaste benoeming, arbeidsongevallen, detacheringen

Gegevens:

Nummer indicator	2.1.2.	
Beschrijving indicator	De eindeloopbaandossiers en dossiers m.b.t. vaste benoeming, arbeidsongevallen en detacheringen van het personeel worden correct afgehandeld	
Definitie van begrippen	De eindeloopbaandossiers en de dossiers m.b.t. vaste benoeming, arbeidsongevallen en detacheringen die tijdig, correct en volledig werden ingediend, worden correct binnen de opgelegde termijnen afgehandeld	
Link met SD	Het agentschap draagt via een tijdige en correcte salarisverwerking, het efficiënt beheren van personeelsdossiers, een correcte toepassing van de wetgeving en de sectorale akkoorden, bij tot een algemene tevredenheid bij de personeelsleden in het onderwijs zodat deze zich kunnen toeleveren op hun kerntaken	
Link met instrument(en)	Personeelsdossiers beheren	
Bron gegevens / manier van meten	Databank TBSVP, codering Elektronisch Personeelsdossier, Elektronisch Personeelsdossier Het meten gebeurt op basis van een steekproef die opgesteld wordt in overleg met Audit Vlaanderen/of het Rekenhof.	
Berekeningswijze score	T/N*100	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	Aantal correct afgewerkte dossiers
	Noemer	Totaal aantal dossiers die correct afgewerkt moeten zijn
Opgelegde norm	Zie beschrijving	
Periodiciteit van de meting / invoer	Op de vastgestelde tijdstippen	
Limietdatum gegevens	Vijfde werkdag van de maand volgend op de vastgestelde tijdstippen (X + 1)	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2L (SO-DKO) A2A (BaO-CLB) A2A (AOP)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A2 (SO-DKO) A2 (BaO-CLB) A1 (AOP)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

- ***correctheid van afhandeling van dossiers:***

Het agentschap engageert zich om de kwaliteit van de afhandeling van de dossiers te meten op basis van een steekproef en methodiek van interne controle die wordt opgesteld in overleg met Audit Vlaanderen en/of het Rekenhof.

De volgende normen zijn van toepassing:

Het agentschap streeft naar een correcte afhandeling van de dossiers. AgODi engageert zich om de huidige norm van dienstverlening te handhaven.

Doelstellingsparameter terbeschikkingstelling wegens persoonlijke aangelegenheden voorafgaand aan het rustpensioen (TBSVP) en bonus

De aanvraagdossiers TBSVP en Bonus die op basis van artikel 9 van het besluit van de Vlaamse regering van 11 februari 2000 uiterlijk drie maanden voor de effectieve ingangsdatum volledig en correct werden ingediend, worden voor de effectieve ingangsdatum van dit stelsel correct afgehandeld, voor zover de pensioendienst voor de overheidssector (PDOS) voor deze datum de effectieve pensioendatum aan het agentschap voor onderwijsdiensten heeft overgemaakt. Een dossier is correct als het personeelslid het juiste wachtgeld krijgt uitbetaald.

AgODi garandeert voor 98% van alle personeelsdossiers een correct wachtgeld.

AgODi streeft naar een correcte afhandeling van alle dossiers die aan de gestelde criteria van volledigheid en correctheid voldoen.

Doelstellingsparameter vaste benoeming

Een aanvraag tot vaste benoeming is correct afgehandeld als:

- alle voorwaarden betreffende het personeelslid en de betrekking werden nagekeken;
- het personeelslid het salaris van een vastbenoemde krijgt.

AgODi garandeert voor 98% van alle personeelsdossiers een correct salaris.

AgODi streeft naar een correcte afhandeling van alle dossiers die aan de gestelde criteria van volledigheid en correctheid voldoen.

Doelstellingsparameter arbeidsongevallen en rentedossiers

Het agentschap streeft ernaar de arbeidsongevallen af te handelen volgens de reglementaire bepalingen.

Om na te gaan of deze doelstelling wordt bereikt wordt een externe controle uitgevoerd betreffende:

- de correctheid van de rentedossiers die wordt gecontroleerd door de administratie van pensioenen;
- de gegrondheid van negatieve juridische beslissingen betreffende de erkenning van een arbeidsongeval, die zal worden gecontroleerd door het Fonds voor Arbeidsongevallen.

Doelstellingsparameter detacheringen

Een detacheringaanvraag wordt correct afgehandeld wanneer er een besluit wordt opgemaakt dat in overeenstemming is met het correct en volledig ingevulde aanvraagformulier. De correctheid wordt gemeten op basis van het aantal besluiten waarvan door betrokkene, het schoolbestuur/de inrichtende macht, de instelling of de detacherende organisatie wordt gesignaleerd dat er geen overeenstemming is met de detacheringaanvraag. Een dossier wordt als correct beschouwd als de essentiële voorwaarden waaraan een detachering moet voldoen, zijn vervuld.

Het agentschap garandeert op jaarbasis gemiddeld 98% van de volledige en correcte dossiers, die bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten zijn geregistreerd.

AgODi streeft naar een correcte afhandeling van alle dossiers die aan de gestelde criteria van volledigheid en correctheid voldoen.

Detailfiche	
Indicator:	Aantal tijdige uitbetalingen van het salaris op de vaste betaaldatum

Gegevens:

Nummer indicator	2.2.1.	
Beschrijving indicator	De uitbetaling van het salaris gebeurt tijdig	
Definitie van begrippen	Het salaris wordt in betaling gesteld op de laatste werkdag van elke maand, aan die personeelsleden van wie het dossier volledig, correct en tijdig (uiterlijk twee werkdagen voor de uiterste verwerkingsdatum) door het Agentschap voor Onderwijsdiensten is geregistreerd.	
Link met SD	Het agentschap draagt via een tijdige en correcte salarisverwerking, het efficiënt beheren van personeelsdossiers, een correcte toepassing van de wetgeving en de sectorale akkoorden, bij tot een algemene tevredenheid bij de personeelsleden in het onderwijs zodat deze zich kunnen toeleveren op hun kerntaken.	
Link met instrument(en)	Salarissen uitbetalen	
Bron gegevens / manier van meten	Elektronisch Personeelsdossier + manuele verwerking	
Berekeningswijze score	(T/N)*100	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	Aantal stamnummers waarvoor tijdig een uitbetaling van het salaris gebeurde op de laatste werkdag van de maand X.
	Noemer	Totaal aantal stamnummers waarvoor een uitbetaling van het salaris tijdig moet gebeuren op de laatste werkdag van de maand X
Opgelegde norm	Zie beschrijving	
Periodiciteit van de meting / invoer	Maandelijks	
Limietdatum gegevens	Vijfde werkdag volgende maand (X + 1)	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2L (SO-DKO) A2A (BaO-CLB)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A2 (SO-DKO) A2 (BaO-CLB)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

- ***tijdigheid van uitbetaling m.b.t. het salaris:***

Het agentschap stelt het salaris in betaling van de onderwijspersoneelsleden op de laatste werkdag van elke maand. Het agentschap engageert zich expliciet tot de behandelingstermijnen omschreven in de doelstellingsparameters voor zover het interne doorlooptijden betreft. Dit impliceert dat zowel de interne als de externe periodes binnen de procedure van dossierbehandeling waarop het agentschap geen vat heeft, niet worden beschouwd als een behandelingstermijn van het agentschap.

1. Korte situering

De activiteiten die binnen AgODi worden ontwikkeld vormen slechts één – weliswaar belangrijke – schakel in het geheel van activiteiten en gedeeltelijk geautomatiseerde processen die samen de loonketting vormen.

Verder blijkt AgODi rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken te zijn bij (het behouden van) de correcte werking van de loonketting, maar voor de uiteindelijke uitbetaling zijn acties nodig van een ander ministerie (IVA Centrale Accounting).

2. De loonketting

Het begrip “loonketting” omvat het geheel van processtappen die moeten doorlopen worden om een correcte en tijdige uitbetaling van het salaris van de personeelsleden verbonden aan de onderwijsinstellingen te kunnen waarborgen. Deze uitbetaling is gebaseerd op een geheel van reglementeringen die de sector grotendeels eigen is en qua complexiteit vergelijkbaar is met de sociale en fiscale wetgeving die door de sociale secretariaten toegepast wordt.

In dit proces onderscheiden we vier belangrijke stappen:

- de elektronische aanlevering van de gegevens door de schoolsecretariaten en transfer via Web-Edison naar het EPD;
- het beheer van de personeelsgegevens via het elektronisch personeelsdossier;
- de salarisberekening;
- de naverwerking van het salaris: aanrekening in de begroting en boekhoudkundige verwerking, uitbetaling via de huisbankier.

In dit stappenplan behoren de activiteiten van de schoolsoftwareleveranciers, scholen, inspectie, andere agentschappen van het Ministerie van Onderwijs en Vorming, outsourcerDepartement FB en de huisbankier niet tot de interne doorlooptijden van AgODi.

De volgende normen zijn van toepassing:

Het agentschap streeft naar een tijdige uitbetaling van het salaris op de laatste werkdag van elke maand. Het agentschap garandeert op jaarbasis gemiddeld 99,9% van de volledige, correcte en tijdige dossiers, die uiterlijk twee werkdagen voor de uiterste verwerkingsdatum via WEB-EDISON (Elektronisch Doorgeven van Informatie tussen Scholen en ONderwijs) bij het Agentschap voor Onderwijsdiensten zijn geregistreerd.

Voor de overige 0,1% van de betrokken dossiers streeft het Agentschap naar een betaling van het salaris de daarop volgende maand.

In uitzonderlijke omstandigheden kan deze norm in onderling overleg worden verlaagd:

- indien een groot aantal dossiers (meer dan 20%), pas tijdens de laatste vijf werkdagen voor de uiterste verwerkingsdatum worden geregistreerd, en niet, zoals gebruikelijk, gelijkmatig gespreid over de maand.
- bij grondige en/of laattijdige wijzigingen in de regelgeving.

Het agentschap rapporteert periodiek over de stand van zaken van deze indicator.

Detailfiche	
Indicator:	Aantal correcte uitbetalingen van het salaris op de vaste betaaldatum

Gegevens:

Nummer indicator	2.2.2.	
Beschrijving indicator	De uitbetaling van het salaris gebeurt in overeenstemming met de onderwijs- en aanverwante regelgeving	
Definitie van begrippen	Op basis van de geldelijke anciënniteit en de salarisschaal gebeurt de uitbetaling van het salaris in overeenstemming met de onderwijs- en aanverwante regelgeving	
Link met SD	Het agentschap draagt via een tijdige en correcte salarisverwerking, het efficiënt beheren van personeelsdossiers, een correcte toepassing van de wetgeving en de sectorale akkoorden, bij tot een algemene tevredenheid bij de personeelsleden in het onderwijs zodat deze zich kunnen toeleggen op hun kerntaken	
Link met instrument(en)	Salarissen uitbetalen	
Bron gegevens / manier van meten	Elektronisch Personeelsdossier + manuele verwerking.	
Berekeningswijze score	(T/N)*100	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	Aantal stamnummers van de steekproef waarvoor op basis van de gekozen geldelijke parameters, de uitbetaling in overeenstemming is met de onderwijs- en aanverwante regelgeving
	Noemer	Totaal aantal stamnummers dat werd gecontroleerd op basis van een steekproef en methodiek van interne controle die wordt opgesteld in overleg met Audit Vlaanderen en/of het Rekenhof.
Opgelegde norm	Zie beschrijving	
Periodiciteit van de meting / invoer	Maandelijks	
Limietdatum gegevens	Vijfde werkdag volgende maand (X + 1)	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2L (SO-DKO) A2A (BaO-CLB)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A2 (SO-DKO) A2 (BaO-CLB)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

- **correctheid van uitbetaling van het salaris:**

De uitbetaling door het agentschap van het salaris aan de onderwijspersoneelsleden gebeurt correct op vlak van de geldelijke parameters op de laatste werkdag van elke maand. Het agentschap engageert zich expliciet tot de normen omschreven in de doelstellingsparameters voor zover het om de behandeling gaat van volledige en correcte dossiers, die uiterlijk twee werkdagen

voor de uiterste verwerkingsdatum door het Agentschap voor Onderwijsdiensten zijn geregistreerd. Dit impliceert dat de behandeling van gegevens binnen de procedure van dossierbehandeling waarop het agentschap geen vat heeft, niet worden beschouwd als een behandelingsnorm van het agentschap.

Het agentschap engageert zich om de kwaliteit van de afhandeling van de dossiers te meten op basis van een steekproef en methodiek van interne controle die wordt opgesteld in overleg met Audit Vlaanderen en/of het Rekenhof.

De volgende normen zijn van toepassing:

Het agentschap streeft naar correcte uitbetalingen van het salaris op de laatste werkdag van elke maand—en deze af te handelen volgens de reglementaire bepalingen en sociale akkoorden.

Om na te gaan of deze doelstelling wordt bereikt, zal jaarlijks, op basis van een steekproef en een methodiek van interne controle die wordt opgesteld in overleg met Audit Vlaanderen en/of het Rekenhof, de conformiteit of rechtmatigheid worden onderzocht van de gekozen geldelijke parameters.

Het agentschap garandeert dat voor 95% van de in de steekproef opgenomen dossiers, de conformiteit betreffende de gekozen parameters wordt bereikt.

Deze norm geldt voor handelingen i.v.m. de gekozen parameters uitgevoerd na 1 januari 2011 met dien verstande dat een afwijking van de geldelijke anciënniteit die geen impact heeft op het salaris voor die maand als correct wordt beschouwd.

Het agentschap streeft zowel voor de dossiers met een afwijking als voor de overige 5% naar een correcte uitbetaling van het salaris binnen de daarop volgende drie maanden en uiterlijk binnen de verjaringstermijn.

In uitzonderlijke omstandigheden kan deze norm in onderling overleg worden verlaagd bij grondige en/of laattijdige wijzigingen in de regelgeving.

Detailfiche	
Indicator:	Aantal tijdige recuperaties van de prefinanciering

Gegevens:

Nummer indicator	2.3.1.	
Beschrijving indicator	De opmaak van de terugvorderingen van de PWB-dossiers en de detacheringen wordt tijdig gerealiseerd	
Definitie van begrippen	<p>In het kader van PWB betaalt het agentschap personeelsleden waarvan de loonkost twee maal per jaar wordt teruggevorderd van het schoolbestuur.</p> <p>Bij de meeste detacheringtypes wordt maandelijks het salaris van de gedetacheerde personeelsleden uitbetaald. Bij een aantal daarvan wordt – na de administratieve afhandeling van het detacheringdossier – de loonkost volgens de vastgestelde betalingskalender teruggevorderd van de organisatie waarbij het betrokken personeelslid is gedetacheerd.</p>	
Link met SD	Het agentschap draagt via een tijdige en correcte salarisverwerking, het efficiënt beheren van personeelsdossiers, een correcte toepassing van de wetgeving en de sectorale akkoorden, bij tot een algemene tevredenheid bij de personeelsleden in het onderwijs zodat deze zich kunnen toeleveren op hun kerntaken en het aantal terugvorderingen tot een minimum wordt beperkt.	
Link met instrument(en)	Personeelsdossiers beheren	
Bron gegevens / manier van meten	Interne gegevens	
Berekeningswijze score	T/N*100	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	Totaal aantal terugvorderingen die uitgevoerd zijn binnen de afgesproken periode
	Noemer	Totaal aantal terugvorderingen die uitgevoerd moeten zijn
Opgelegde norm	Zie beschrijving	
Periodiciteit van de meting / invoer	PWB: tweemaal per jaar Detacheringen: volgens de vastgestelde betalingskalender	
Limietdatum gegevens	PWB: periode van 1 september tot en met 31 december uiterlijk vóór 31 maart en de periode van 1 januari tot en met 30 juni uiterlijk vóór 31 augustus Detacheringen (lonen): tiende werkdag volgens de vastgestelde betalingskalender	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2L(SO-DKO) A2A (BaO-CLB)	

Verantwoordelijke rapportering (intern)	A2 (SO-DKO) A2 (BaO-CLB)
---	-----------------------------

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

- ***tijdigheid van afhandeling van dossiers:***

Het agentschap wil zich expliciet engageren tot de behandelingstermijnen omschreven in de doelstellingsparameters voor zover het interne doorlooptijden betreft. Dit impliceert dat de periodes binnen de procedure van dossierbehandeling waarop het agentschap geen vat heeft, niet worden beschouwd als een behandelingstermijn van het agentschap.

De volgende normen zijn van toepassing:

Het agentschap streeft naar een tijdige afhandeling van alle terugvorderingen.

Voor de PWB-terugvorderingen geeft het agentschap de garantie dat de periode van 1 september tot en met 31 december uiterlijk vóór 31 maart en voor de periode van 1 januari tot en met 30 juni uiterlijk vóór 31 augustus, 98 % van de dossiers worden verwerkt.

Voor de detacheringen zullen de terugvorderingen van de lonen uiterlijk op de tiende werkdag volgens de vastgestelde betalingskalender worden verwerkt.

AgOD/ garandeert 98% tijdige verwerking van de terugvorderingen. Detacheringdossiers worden maar opgenomen in deze indicator vanaf het ogenblik dat het administratieve luik volledig afgehandeld is, d.w.z. na het verzenden aan alle betrokken partijen van een kopie van het besluit.

In uitzonderlijke omstandigheden kan deze norm in onderling overleg worden verlaagd.

In afwachting dat AgOD/ onderzoekt of het de cel belast met de terugvorderingen van de onderwijssalarissen van de Managementondersteunende Diensten al dan niet kan overnemen behoort in deze procedure de doorlooptijd binnen de Managementondersteunende Diensten niet tot de interne doorlooptijden van AgOD/.

Detailfiche	
Indicator:	<p>Optimaal ondersteunen van de voortgang van de LOP's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er zijn duidelijke communicatielijnen uitgetekend met de LOP-deskundigen en er is regelmatig - Er is op geregelde tijdstippen overleg met de LOP-voorzitters - Er is een vormingsprogramma voor de LOP-deskundigen uitgewerkt met bijzondere aandacht voor omgevingsanalyse, beleidsplannen en inschrijvingsrecht - Er zijn gegevens rond gelijke onderwijskansen aangeleverd waar nodig en mogelijk - Er vindt monitoring plaats rond de LOP-werking

Gegevens:

Nummer indicator	3.1.1. en 3.1.2.				
Beschrijving indicator	<ol style="list-style-type: none"> 1. AgODi zorgt voor een optimale aansturing en ondersteuning van de LOP-deskundigen (informerende, coördinerende, organiserende van overleg en vorming) 2. De LOP-voorzitters worden door AgODi ondersteund door het organiseren van informatie- en ervaringsuitwisseling 3. AgODi levert gegevens aan rond gelijke onderwijskansen, ondersteunt de LOP's bij het opmaken van omgevingsanalyses, en verzekert de monitoring van de LOP-werking 				
Definitie van begrippen	In een aantal prioritair afgebakende gemeenten en regio's zijn lokale overlegplatforms (LOP's) actief die de gelijke onderwijskansen in de gemeente/ regio ondersteunen en de inschrijvingen opvolgen. Zij worden inhoudelijk en organisatorisch ondersteund door LOP-deskundigen. De LOP-voorzitter leidt de vergaderingen van het LOP en treedt bemiddelend op.				
Link met SD	Het agentschap draagt via het ondersteunen van het inschrijvingsrecht en faciliteren van gelijke onderwijskansen bij tot een succesvolle schoolloopbaan van alle leerlingen				
Link met instrument(en)	Gegevensbanken van AgODi				
Bron gegevens / manier van meten	Rapporten, verslagen, vormingsplan, omgevingsanalyse				
Berekeningswijze score	-				
Teller / noemer <i>(indien breuk)</i>	<table border="1"> <tr> <td>Teller</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Noemer</td> <td>-</td> </tr> </table>	Teller	-	Noemer	-
Teller	-				
Noemer	-				
Opgelegde norm	-				

Periodiciteit van de meting / invoer	-
Limietdatum gegevens	-
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (BaO-DKO -CLB)
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (BaO-DKO-CLB)

Detailfiche	
Indicator:	De binnengekomen klachten en aanmeldingsdossiers worden opgevolgd door het secretariaat van de Commissie Leerlingenrechten (CLR)

Gegevens:

Nummer indicator	3.3.1.	
Beschrijving indicator	De binnengekomen klachten en aanmeldingsdossiers worden opgevolgd door het secretariaat van de Commissie Leerlingenrechten	
Definitie van begrippen	De CLR adviseert en oordeelt naar recht op het gebied van het recht op inschrijving	
Link met SD	Het agentschap draagt via het ondersteunen van het inschrijvingsrecht en faciliteren van gelijke onderwijskansen bij tot een succesvolle schoolloopbaan van alle leerlingen	
Link met instrument(en)	Het agentschap neemt het secretariaat waar van de Commissie Leerlingenrechten en ondersteunt de opvolging van de aanmeldingsdossier en klachtenbehandeling door de Commissie	
Bron gegevens / manier van meten	CLR bestand en jaarrapport CLR	
Berekeningswijze score	De verslagen van de zittingen en beslissingen van de commissie worden tijdig en correct afgehandeld. Bovendien wordt een jaarrapport van de werkzaamheden opgesteld.	
Teller / noemer <i>(indien breuk)</i>	Teller	-
	Noemer	-
Opgelegde norm	Zie beschrijving	
Periodiciteit van de meting / invoer	Jaarlijks	
Limietdatum gegevens	Juni	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (SO) A2A (BaO-DKO -CLB)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (SO) A1 (BaO-DKO -CLB)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

- *tijdigheid en correct afhandelen van verslagen van zittingen en beslissingen van de Commissie inzake Leerlingenrechten.* :

In het kader van het inschrijvingsrecht kunnen leerlingen en ouders klacht neerleggen bij de CLR wanneer het inschrijvingsrecht niet werd gerespecteerd. Het gaat hierbij steeds om het weigeren tot inschrijving door een school.

De commissie is ook bevoegd voor de goedkeuring van aanmeldingsprocedures. Een aanmeldingsprocedure kan maar worden georganiseerd als ze vooraf ook is voorgelegd aan en goedgekeurd door de commissie.

De CLR is een autonoom orgaan dat door AgODi wordt ondersteund voor wat betreft het secretariaat.

Het agentschap engageert zich expliciet om de CLR maximaal te ondersteunen voor wat betreft het secretariaatswerk.

De volgende normen zijn van toepassing:

Bij alle dossiers (klachten en aanmeldingsdossiers) die worden aanhangig gemaakt bij de CLR zal op aanwijzing van de voorzitter en commissieleden het nodige secretariaatswerk worden verricht.

- *het opstellen van een jaarrapport betreffende de werking van de Commissie inzake Leerlingenrechten :*

Het agentschap engageert zich om jaarlijks dit rapport op te stellen.

Detailfiche	
Indicator:	Correcte toekenning en beheer van de plaatsen

Gegevens:

Nummer indicator	4.1.1.	
Beschrijving indicator	Adequate toekenning en verder beheer van plaatsen voor startbaners om een optimale besteding van het budget te bekomen	
Definitie van begrippen	Een optimale besteding van het budget voor de uitbetaling van de lonen van de startbaners wordt verwezenlijkt door een adequaat beheer van de tewerkstellingsplaatsen.	
Link met SD	Het Agentschap bevordert de tewerkstelling van jonge schoolverlaters door hen een baan en een aanvullende opleiding te verschaffen.	
Link met instrumenten	Jaarrapport	
Bron gegevens / manier van meten	Eigen applicatie	
Berekeningswijze score	Zorgen voor voldoende toegekende plaatsen Zorgen voor een tijdige en adequate invulling van de beschikbare plaatsen	
Teller / Noemer (indien breuk)	Teller	-
	Noemer	-
Opgelegde norm	-	
Periodiciteit van de meting / invoer	Jaarlijks	
Limietdatum gegevens	Februari van het volgende werkjaar	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (SO)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (SO)	

Detailfiche	
Indicator:	Vormingen voor startbaners en coaches.

Gegevens:

Nummer indicator	4.1.2.	
Beschrijving indicator	- Op regelmatige basis vormingsmomenten organiseren voor startbaners en coaches die bijdragen tot hun professionalisering - Maximale sensibilisering voor startbaners om vormingskosten in te dienen.	
Definitie van begrippen	Met behulp van het vormingsbudget draagt het Agentschap bij tot de professionalisering van de startbaners.	
Link met SD	Het Agentschap bevordert de tewerkstelling van jonge schoolverlaters door hen een baan en een aanvullende opleiding te verschaffen.	
Link met instrumenten	Jaarrapport	
Bron gegevens / manier van meten	Eigen applicatie	
Berekeningswijze score	Aantal vormingsmomenten voor startbaners en coaches Aantal terugbetalingen voor startbaners en sensibiliseringsacties	
Teller / Noemer (indien breuk)	Teller	-
	Noemer	-
Opgelegde norm	-	
Periodiciteit van de meting / invoer	Jaarlijks	
Limietdatum gegevens	Februari van het volgende werkjaar	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (SO)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (SO)	

Detailfiche	
Indicator:	Meewerken aan de leerplichtcontrole: <ul style="list-style-type: none"> - Het agentschap heeft de nodige initiatieven genomen om het actieplan Leerrecht te implementeren - Alle gegevens werden tijdig en volledig aangevraagd en/of bijgehouden - De bevoegde instanties werden tijdig aangeschreven

Gegevens:

Nummer indicator	5.1.1. t.e.m. 5.2.2.	
Beschrijving indicator	Meewerken aan de leerplichtcontrole	
Definitie van begrippen	De controle op de leerplicht gebeurt jaarlijks	
Link met SD	Om er naar te streven dat elke leerplichtige leerling voldoet aan de leerplicht en op die manier optimale onderwijskansen krijgt, voert het agentschap een doelgerichte leerplichtcontrole uit en levert een actieve bijdrage aan de uitvoering van het spijbelactieplan.	
Link met instrument(en)	Controle leerplicht	
Bron gegevens / manier van meten	Databanken AgODi, gegevens externen (rijksregister, andere instellingen, Franse Gemeenschap, ouders, gemeenten)	
Berekeningswijze score	$(T/N) \times 100$	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	Aantal leerplichtige leerlingen Vlaams Gewest en Brussel die gecontroleerd zijn op de invulling van de leerplicht
	Noemer	Aantal leerplichtige leerlingen Vlaams Gewest en Brussel
Opgelegde norm	Het Agentschap voert jaarlijks de leerplichtcontrole uit.	
Periodiciteit van de meting / invoer	Jaarlijks	
Limietdatum gegevens	Einde schooljaar	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (BaO-DKO-CLB) A2A (SO)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (BaO-DKO-CLB) A1 (SO)	

Randvoorwaarde: de tijdslimieten worden ook door de andere betrokken instanties gerespecteerd.

Detailfiche	
Indicator:	<p>Meewerken aan initiatieven om de kleuterparticipatie te verhogen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het agentschap zorgt voor het goede verloop van de leerlingentelling m.b.t. kleuterparticipatie - Het agentschap bezorgt de nodige gegevens aan het agentschap Kind en Gezin conform de samenwerkingsovereenkomst - Het agentschap zorgt ervoor dat in de LOP's de resultaten van de acties van het agentschap Kind en Gezin verder kunnen worden opgevolgd - Het agentschap gaat na of kleuters die in Brusselse scholen zijn aangemeld maar geen plaats kregen toegewezen, alsnog ingeschreven zijn in een school (franstalig of nederlandstalig)

Gegevens:

Nummer indicator	6.1.1. tem 6.2.1	
Beschrijving indicator	Het agentschap werkt samen met Kind en Gezin en de lokale overlegplatforms aan doelgerichte acties voor het sensibiliseren en informeren van ouders en scholen rond het belang van kleuterparticipatie	
Definitie van begrippen	Jaarlijks wordt er meegewerkt om kleuters die al mogen ingeschreven zijn in een school ook effectief te laten inschrijven	
Link met SD	Door doelgerichte acties en gegevensverzameling draagt het agentschap bij tot de verhoging van de kleuterparticipatie aan onderwijs	
Link met instrument(en)	Lokale overlegplatforms	
Bron gegevens / manier van meten	Leerlingendatabank, Kind en Gezin, gegevens Rijksregister	
Berekeningswijze score	-	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	-
	Noemer	-
Opgelegde norm	Het agentschap werkt constructief mee aan het beleid en de uitvoering van de kleuterparticipatie.	
Periodiciteit van de meting / invoer	Jaarlijks	
Limietdatum gegevens	Vijfde werkdag volgende maand (X+1)	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (BaO-DKO-CLB)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (BaO-DKO-CLB)	

Detailfiche	
Indicator:	AgOD/zorgt voor de uitbouw van een stagedatabank. AgOD/maakt een rapport over de leerlingstages

Gegevens:

Nummer indicator	7.1.1. en 7.1.2.	
Beschrijving indicator	Een databank beheren op het vlak van stages en stageplaatsen van leerlingen. Het informeren van alle relevante onderwijsactoren, het rapporteren naar het beleid van de ingezamelde data aangaande stages, beleidsrelevante voorstellen ter zake uitwerken	
Definitie van begrippen	- het opvolgen van de elektronische zendingen stages en stageplaatsen; - de scholen en andere onderwijsactoren worden geïnformeerd over de regelgeving en de procedure aangaande de zendingen stages; - de data uit de databank stages en stageplaatsen wordt op een bevattelijke wijze gerapporteerd naar het beleid; - beleidsrelevante voorstellen rond stages worden geformuleerd.	
Link met SD	Het agentschap draagt bij tot het gelijke onderwijskansenbeleid door mee te werken aan het verbeteren van de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt	
Link met instrument(en)	Beleidsrelevante informatie verstrekken	
Bron gegevens / manier van meten	Elektronische gegevens op mainframe aangaande stages en stageplaatsen	
Berekeningswijze score	De gegevens betreffende de stages worden tegen de limietdatum verzameld in de databestanden van het ministerie. Verder worden de onderwijsactoren geïnformeerd, gebeurt er een rapportering en worden er beleidsrelevante voorstellen uitgewerkt	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	-
	Noemer	-
Opgelegde norm	Zie beschrijving	
Periodiciteit van de meting / invoer	Op de vastgestelde data (jaarlijks)	
Limietdatum gegevens	5 ^{de} werkdag maand X+1 volgend op betreffende periode	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (SO)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (SO)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

- **Opvolgen van de elektronische zendingen stages en informeren van de onderwijsactoren:**
 Het agentschap engageert zich om de onderwijsactoren tijdig te informeren en te sensibiliseren om de verzamelde data tijdig en correct door te sturen.

- ***Rapportering naar het beleid en uitwerken van beleidsrelevante voorstellen:***
Het agentschap engageert zich om de verzamelde data te analyseren, jaarlijks een rapport te maken, naar het beleid terug te koppelen en waar nodig beleidsrelevante voorstellen uit te werken.

Detailfiche	
Indicator:	Aantal antwoorden verstrekt door het informatiepunt voor ouders en leerlingen

Gegevens:

Nummer indicator	8.1.1.	
Beschrijving indicator	Beantwoorden van schriftelijke en mondelinge vragen	
Definitie van begrippen	Percentage tijdig beantwoorde vragen Percentage beantwoorde vragen van ouders en leerlingen binnen de 14 dagen Het betreft de mate waarin het agentschap erin slaagt om op door ouders en leerlingen gestelde vragen binnen de 14 kalenderdagen te antwoorden	
Link met SD	Via een klantgerichte informatieverstrekking dragen wij er toe bij ouders en leerlingen te ondersteunen, het beleidsvoerend vermogen van de scholen te versterken en de professionalisering van de schoolleiding te ondersteunen	
Link met instrument(en)	Informatieverstrekking	
Bron gegevens / manier van meten	Schriftelijke nota's, brieven, mails, Robin en Marianne	
Berekeningswijze score	(T/N)*100	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	Aantal effectief beantwoorde vragen binnen de 14 kalenderdagen in de beschouwde periode
	Noemer	Aantal vragen van dit type in de betrokken periode
Opgelegde norm	80% van deze vragen worden tijdig beantwoord	
Periodiciteit van de meting / invoer	Jaarlijks	
Limietdatum gegevens	5 ^e werkdag jaar X+1	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (SO) A2A (BaO-DKO-CLB)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (SO) A1 (BaO-DKO-CLB)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm

AgODi garandeert binnen de 14 kalenderdagen 80% beantwoording van schriftelijke vragen betreffende de onderwijsmaterie die door de ouders en leerlingen worden gesteld aan het informatiepunt.

Het agentschap streeft naar een tijdige afhandeling van alle vragen die betrekking hebben op een afdelingsgebonden materie.

De termijn begint vanaf het moment dat de vraag op de betrokken afdeling wordt geregistreerd.

Detailfiche	
Indicator:	Aantal deelnemers aan de opleidingen en infosessies gericht op de professionalisering van de scholen

Gegevens:

Nummer indicator	8.2.1	
Beschrijving indicator	Het agentschap biedt scholen duidelijke informatie over de toe te passen regelgeving via onder andere opleidingen en infosessies.	
Definitie van begrippen	Door het organiseren van opleidingen en infosessies de professionalisering van de scholen verhogen	
Link met SD	Via klantgerichte informatieverstrekking dragen we ertoe bij ouders en leerlingen te ondersteunen, het beleidsvoerend vermogen van scholen te versterken en de professionalisering van de schoolleiding te ondersteunen.	
Link met instrument(en)	Informatieverstrekking	
Bron gegevens / manier van meten	AgODi	
Berekeningswijze score	-	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	Aantal aanwezigen en tevredenheidsevaluatie
	Noemer	-
Opgelegde norm	-	
Periodiciteit van de meting / invoer	Jaarlijks (X)	
Limietdatum gegevens	31 december (X – 1)	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2L (SO-DKO) A2A (SO) A2A (BaO-CLB) A2A (BaO-DKO-CLB)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A2 (SO-DKO) A1 (SO) A2 (BaO-CLB) A1 (BaO-DKO-CLB)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

De onderwijsregelgeving is een heel complex gegeven en het agentschap merkt dat scholen vragende partij zijn voor opleidingen en infosessies.

Door scholen een degelijke opleiding en infosessies aan te bieden, zorgt het agentschap ervoor dat de uitvoering van de onderwijsreglementering een haalbare kaart wordt.

Het agentschap maakt gebruik van zoveel mogelijk kanalen om de doelgroep te bereiken: website, schooldirect, lerarendirect, persoonlijke brieven en e-mails, telefoon, ...

Detailfiche	
Indicator:	Aantal beantwoorde vragen omtrent de elektronische communicatie tussen scholen en het agentschap

Gegevens:

Nummer indicator	8.4.1	
Beschrijving indicator	Tijdig en correct beantwoorden van mails en telefoons van de scholen	
Definitie van begrippen	De vragen worden beantwoord op basis van opgebouwde interne documentatie en documentatie aangeleverd door de softwareleveranciers	
Link met SD	Via een klantgerichte informatieverstrekking dragen wij er toe bij ouders en leerlingen te ondersteunen, het beleidsvoerend vermogen van de scholen te versterken en de professionalisering van de schoolleiding te ondersteunen	
Link met instrument(en)	Helpdesk en website	
Bron gegevens / manier van meten	Monitoring van telefoons, mails en hits op de website	
Berekeningswijze score	$(T/N) \cdot 100$	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller:	Aantal beantwoorde mails en telefoons
	Noemer	Aantal geregistreerde mails en telefoons
Opgelegde norm	80 % van de gestelde vragen worden binnen de drie dagen beantwoord 20 % van de gestelde vragen worden binnen de vijf dagen beantwoord	
Periodiciteit van de meting / invoer	zesmaandelijks (2 X per jaar)	
Limietdatum gegevens	continu	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (ICT)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 celhoofd externe communicatie	

Detailfiche	
Indicator:	Het agentschap heeft de softwareleveranciers tijdig geïnformeerd

Gegevens:

Nummer indicator	8.4.2	
Beschrijving indicator	<ul style="list-style-type: none"> - attendering aan de softwareleveranciers van wijzigingen op de website - organisatie van de jaarlijkse informatievergadering - beantwoorden van vragen 	
Definitie van begrippen	<ul style="list-style-type: none"> - pro actief meedelen van informatie - ad hoc beantwoorden van vragen 	
Link met SD	Via een klantgerichte informatieverstrekking dragen wij er toe bij ouders en leerlingen te ondersteunen, het beleidsvoerend vermogen van de scholen te versterken en de professionalisering van de schoolleiding te ondersteunen	
Link met instrument(en)	Contact tussen AGODI en softwareleveranciers via website, mail, telefoon en informatievergaderingen	
Bron gegevens / manier van meten	Aantal items die tijdig gecommuniceerd worden via website en informatievergaderingen , aantal tijdig beantwoorde ad hoc vragen	
Berekeningswijze score	$(T/N)*100$	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller:	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal tijdig gecommuniceerde items op de website - Aantal tijdig beantwoorde ad hoc vragen
	Noemer	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal geregistreerde items op de website - Aantal geregistreerde ad hoc vragen
Opgelegde norm	<ul style="list-style-type: none"> - Tijdstip van gecommuniceerde items op de website moet rekening houden met de aanpassingstijd van de schoolsoftwarepakketten - 80 % van de gestelde vragen worden binnen de drie dagen beantwoord - 20 % van de gestelde vragen wordt binnen de vijf dagen beantwoord 	
Periodiciteit van de meting / invoer	continu	
Limietdatum gegevens	Tijdstip van in productiestelling, verminderd met de benodigde aanpassingstijd voor de softwarepakketten	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (ICT)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 celhoofd externe communicatie	

Detailfiche	
Indicator:	De WebEdison website is up to date

Gegevens:

Nummer indicator	8.4.3	
Beschrijving indicator	Tijdige, correcte en volledige informatie op de website	
Definitie van begrippen	Intern updaten van technische en inhoudelijke informatie over zendingen	
Link met SD	Via een klantgerichte informatieverstrekking dragen wij er toe bij ouders en leerlingen te ondersteunen, het beleidsvoerend vermogen van de scholen te versterken en de professionalisering van de schoolleiding te ondersteunen	
Link met instrument(en)	(web)edison website	
Bron gegevens / manier van meten	Aantal items die tijdig en correct werden gepubliceerd	
Berekeningswijze score	$(T/N) \cdot 100$	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller:	- Aantal tijdig, correcte en volledige gepubliceerde items
	Noemer	- Aantal gepubliceerde items
Opgelegde norm	<ul style="list-style-type: none"> - 80 % van de gestelde vragen worden binnen de drie dagen beantwoord - 20 % van de gestelde vragen worden binnen de vijf dagen beantwoord 	
Periodiciteit van de meting / invoer	continu	
Limietdatum gegevens	Tijdstip van in productiestelling, verminderd met de benodigde aanpassingstijd voor de softwarepakketten	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (ICT)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 celhoofd externe communicatie	

Detailfiche	
Indicator:	Aantal beantwoorde vragen om informatie

Gegevens:

Nummer indicator	8.3.1.	
Beschrijving indicator	Het agentschap ondersteunt maximaal de scholen. Zij kunnen bij het agentschap terecht voor al hun vragen over onderwijsregelgeving. Het agentschap engageert zich om schriftelijke en elektronische vragen van externen tijdig en correct te beantwoorden.	
Definitie van begrippen	Percentage tijdig beantwoorde vragen. Percentage beantwoorde (door externen gestelde) vragen binnen de 14 kalenderdagen. Het betreft de mate waarin het agentschap erin slaagt om op door externen gestelde vragen binnen de 14 kalenderdagen te beantwoorden.	
Link met SD	Het agentschap fungeert als betrouwbare partner en aanspreekpunt over alle aspecten van de onderwijsadministratie.	
Link met instrument(en)	Informatieverstrekking	
Bron gegevens / manier van meten	1) Afdelingmails 2) Mails geregistreerd in map "kabinetsmail" 3) Mails via onderwijsbevoegdheid.secundaironderwijs@vlaanderen.be 4) Mails via leerkrachtendatabank.secundaironderwijs@vlaanderen.be leerkrachtendatabank.basisonderwijs@vlaanderen.be 5) Vragen van de Infolijn Onderwijs 6) Vragen geregistreerd in het registratiesysteem 7) Vragen geregistreerd bij de Administrateur-generaal	
Berekeningswijze score	(T/N)*100	
Teller / noemer (indien breuk)	Teller	Aantal effectief beantwoorde vragen binnen de 14 kalenderdagen in de beschouwde periode
	Noemer	Aantal gestelde vragen van dit type in de betrokken periode
Opgelegde norm	80% van externe vragen wordt tijdig beantwoord	
Periodiciteit van de meting / invoer	Maandelijks	
Limietdatum gegevens	31 december (X – 1)	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2L (SO-DKO) A2A (SO) A2A (BaO-CLB) A2A (BaO-DKO-CLB) A2A (ICT) A2A (AOP)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A2 (SO-DKO)	

	A1 (SO-DKO) A2 (BaO-CLB) A1 (BAO-DKO-CLB) A1 (ICT) A1 (AOP)
--	---

Beschrijving parameter: opgelegde norm

AgODI garandeert binnen de 14 kalenderdagen 80% beantwoording van vragen van externen die de afdeling aanbelangen. Vragen m.b.t. detacheringen zijn hierin niet begrepen.

Het agentschap streeft naar een tijdige afhandeling van alle vragen van externen die de afdeling aanbelangen m.u.v. vragen i.v.m. detacheringen.

De termijn begint vanaf het moment dat de vraag in de afdeling wordt geregistreerd.

Detailfiche	
Indicator:	Aantal terechte klachten op basis van het klachtenrapport

Gegevens:

Nummer indicator	8.3.2.	
Beschrijving indicator	Het agentschap ondersteunt maximaal de scholen. Zij kunnen bij het agentschap terecht voor al hun vragen over de onderwijsregelgeving. Het agentschap engageert zich om klachten tijdig af te handelen voor zover deze ontvankelijk zijn op basis van de definities vermeld in het klachtendecreet van 1 juni 2001.	
Definitie van begrippen	Aantal NIET tijdig behandelde klachten De niet-tijdige afhandeling van een klacht wordt gedefinieerd als niet afgehandeld binnen een termijn van 45 kalenderdagen. De termijn van 45 kalenderdagen is de termijn die wettelijk is voorzien in het klachtendecreet van 1 juni 2001.	
Link met SD	Het agentschap fungeert als betrouwbare partner en aanspreekpunt over alle aspecten van de onderwijsadministratie.	
Link met instrument(en)	Informatieverstrekking	
Bron gegevens / manier van meten	Databank klachtenrecht	
Berekeningswijze score	Norm – absolute waarde	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	Teller: Aantal NIET tijdig beantwoorde klachten (= niet binnen de 45 dagen)
	Noemer	-
Opgelegde norm	De klachten worden tijdig beantwoord	
Periodiciteit van de meting / invoer	Maandelijks	
Limietdatum gegevens	Vijfde werkdag volgende maand (X+1)	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2L (SO-DKO) A2A (SO) A2A (BaO-CLB) A2A (BaO-DKO-CLB) A2A (ICT) A2A (AOP)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A2 (SO-DKO) A1 (SO) A2 (BaO-CLB) A1 (BAO-DKO-CLB) A1 (ICT) A1 (AOP)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm

AgODI garandeert binnen de 45 kalenderdagen beantwoording van de geregistreerde en op basis van het klachtendecreet van 1 juni 2001 ontvankelijke klachten.

De termijn begint te lopen vanaf het moment dat de klacht in de afdeling wordt geregistreerd.

Detailfiche	
Indicator:	Aantal geverifieerde scholen m.b.t. de financieringswet

Gegevens:

Nummer indicator	11.2.1.	
Beschrijving indicator	Volledige en correcte leerlingendatabanken aanmaken	
Definitie van begrippen	Voor de financieringswet wordt tot minstens 80% van de scholen van het gewoon en buitengewoon basis en secundair onderwijs jaarlijks geverifieerd uiterlijk vóór de vastgestelde data.	
Link met SD	Het agentschap zal via het efficiënt inzetten van middelen komen tot een zo volledig en correct mogelijk leerlingenbestand voor de financieringswet	
Link met instrument(en)	Controle van de leerlingengegevens	
Bron gegevens / manier van meten	Databanken inschrijvingen, lerende mens, verificatie, Rijksregister	
Berekeningswijze score	(T/N)*100	
Teller / noemer <i>(indien breuk)</i>	Teller	Aantal scholen van het gewoon en buitengewoon basis en secundair onderwijs die effectief werden geverifieerd
	Noemer	Aantal scholen van het gewoon en buitengewoon basis en secundair onderwijs die effectief moeten worden geverifieerd
Opgelegde norm	De gegevens zijn op 15 mei aan het Rekenhof afgeleverd	
Periodiciteit van de meting / invoer	Jaarlijks	
Limietdatum gegevens	5 ^e werkdag X+1 volgend op betreffende periode	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (SO) A2A (BaO-DKO -CLB)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (SO) A1 (BaO-DKO -CLB)	

Detailfiche	
Indicator:	Aantal tijdige adviezen in het kader van de samenwerkingsovereenkomst met het departement Onderwijs en Vorming

Gegevens:

Nummer indicator	14.1.1.	
Beschrijving indicator	AgODi wordt pro-actief betrokken bij de ontwerpen / het maken van nieuwe wetgeving (incl. becommentariëren van senuvelteksten) en levert binnen de in de samenwerkingsovereenkomst vastgelegde termijnen haar advies af	
Definitie van begrippen	De adviezen worden binnen de in het kader van de samenwerkingsovereenkomst vastgelegde termijnen afgeleverd	
Link met SD	Als betrouwbare en samenwerkende partner binnen het beleidsdomein Onderwijs en Vorming toetst het agentschap beleidsmaatregelen op hun uitvoerbaarheid en formuleert zelf beleidsaanbevelingen om op die manier een bijdrage te leveren tot een kwalitatief onderwijsbeleid en –vernieuwing	
Link met instrument(en)	Adviezen verlenen	
Bron gegevens / manier van meten	Eigen databank	
Berekeningswijze score	-	
Teller / noemer (<i>indien breuk</i>)	Teller	het aantal tijdig afgeleverde adviezen
	Noemer	het aantal ontvangen vragen voor advies
Opgelegde norm	Zie beschrijving	
Periodiciteit van de meting / invoer	Maandelijks	
Limietdatum gegevens	7 dagen na einde maand	
Verantwoordelijke rapportering (extern)	A2A (AOP)	
Verantwoordelijke rapportering (intern)	A1 (AOP)	

Beschrijving parameter: opgelegde norm.

Het agentschap werkt met het departement constructief samen bij de operationele beleidsvoorbereiding en beleidsevaluatie. Het agentschap gaat na of voorstellen voor nieuw of gewijzigd beleid of voorstellen betreffende beleidsopvolging, -evaluatie of dataverzameling uitvoerbaar zijn en een operationeel effect (mensen, middelen, ICT, processen...) hebben voor het agentschap of de scholen (administratieve last,...). Het agentschap draagt bij tot de beleidsevaluatie op basis van de monitoring van zijn uitvoerende taken, informatieverzameling uit het onderwijsveld of vastgestelde opportuniteiten in de beleidsuitvoering, en formuleert daartoe beleidsaanbevelingen. Het agentschap engageert zich om op het einde van de beheersovereenkomst van het aantal vanuit het departement ontvangen vragen om advies, 90% binnen de in de samenwerkingsovereenkomst gestelde termijnen, te verwerken.