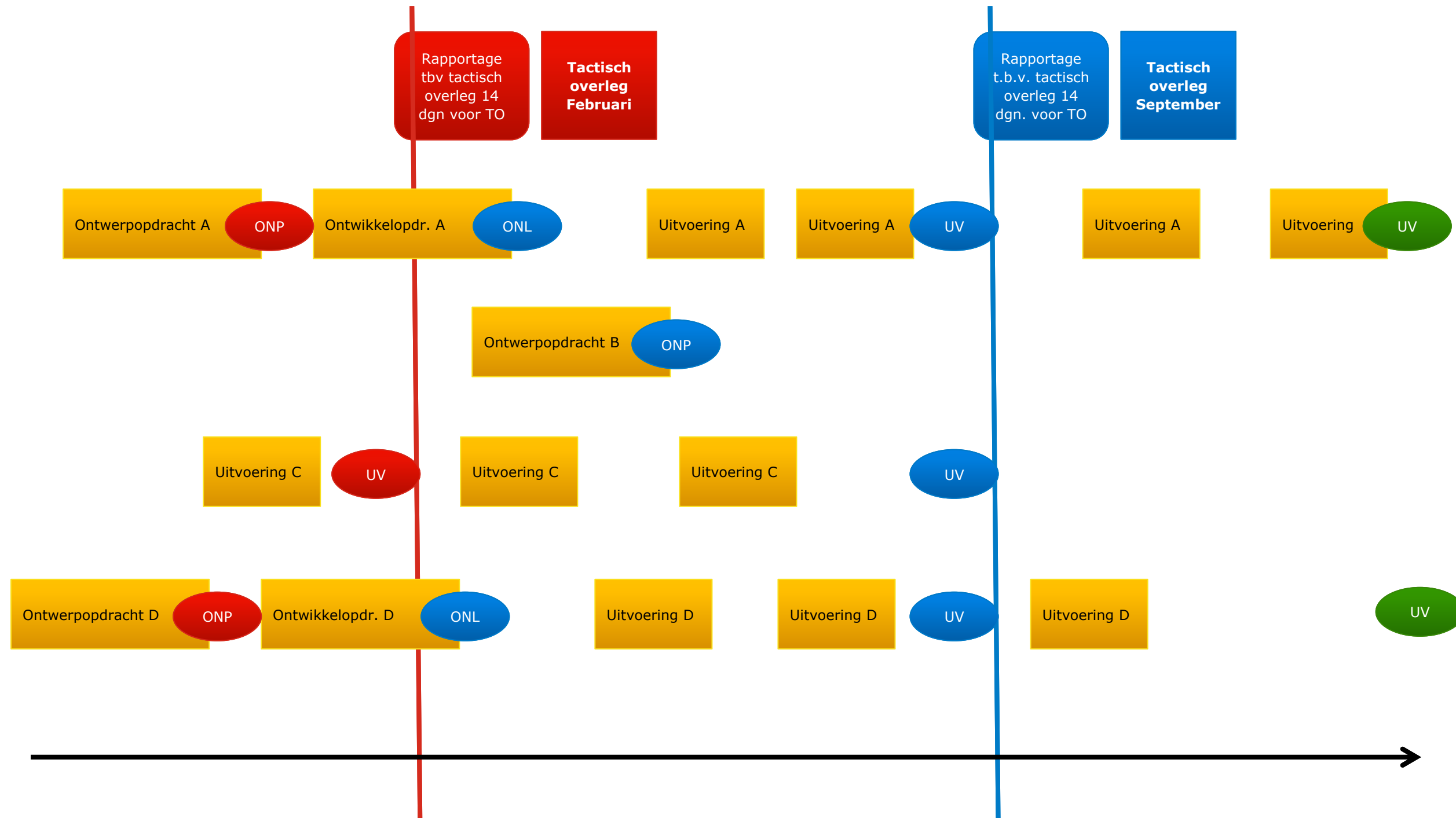


Algemeen

Hieronder een schets van de wijze waarop de elementen van het toetsplan zich kunnen verhouden tot elkaar en tot de tactisch overleggen (Opdrachtgever-Opdrachtnemer). Hier is een voorbeeld weergegeven en is in de werkelijkheid afhankelijk van de opdrachten van een opdrachtnemer. De bollen staan voor een meting. De metingen voor een streep komen in de rapportage van dat tactisch overleg. De rode bollen gaan mee naar het rode tactisch overleg. De blauwe gaan mee naar blauwe overleg. Er wordt niet voor elke uitvoering een meting gedaan, maar alleen voor de uitvoeringen in het tijdvak tussen de twee tactische overleggen (minus de tijd om de rapportages op te stellen).



A. Algemene kpi's

Er zijn kpi's die betrekking hebben op de opdrachten voor verschillende werkzaamheden/leeractiviteiten en kpi's die een meer overkoepelend karakter hebben. Hierbij de kpi's met een overkoepelend karakter. Op volgende pagina's overzichten per soort opdracht of opdrachtonderdelen.

Resultaat-gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
<i>Afgesproken resultaat gebieden</i>	<i>Detail invulling van het resultaatgebied</i>	<i>Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied</i>	<i>Hoe wordt de "data" van de prestatie-indicator gemeten?</i>	<i>Op welke wijze wordt geregistreerd?</i>	<i>Norm vaststelling</i>	<i>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>
Management informatie en advies (3).	Tijdig aanleveren van rapportages door leverancier d.w.z. 14 dagen voorafgaand aan het tactisch overleg (SL7)	Datum insturen en datum bijeenkomst worden opgenomen	Op basis van data in het mailverkeer en de afspraak in outlook	In een word-document voor alle onderwerpen	>90% op tijd	Leverancier	Elk Halfjaar
	Tijdig aanleveren van kpi dashboard door opdrachtgever d.w.z. 7 dagen voorafgaand aan tactisch overleg (SL7)	Datum toesturen en datum bijeenkomst worden opgenomen	Op basis van data in het mailverkeer en de afspraak in outlook		>90% op tijd	Opdrachtgever Contractmanager	
	Aanwezig zijn van de gewenste inhoud in rapportage (SL7) : <ul style="list-style-type: none"> uitgevoerde activiteiten evaluatieverslagen verbetervoorstellen 	De genoemde onderwerpen staan in het Word doc.	Vinklijst		Alles is aanwezig	Opdrachtgever Contractmanager	
Tevredenheid Dienstverlening (2)	Waardering voor het oppakken van verbetervoorstellen door leverancier (SL6)	Op basis van een tevredenheidsscore van L&O-adviseur	Score		>7	Opdrachtgever: Onderwijskundig adviseur	
	Waardering voor de rapportages door de onderwijskundig adviseur (SL6)	Op basis van een tevredenheidsscore van L&O-adviseur	Score		>7	Opdrachtgever: Onderwijskundig adviseur	
	Waardering voor samenwerking in algemene zin door Opdrachtgever (SL6)	Op basis van een tevredenheidsscore via Contractmanager	Vragenlijst		>7	Opdrachtgever: contractmanager	
	Waardering voor samenwerking in algemene zin door Opdrachtnemer (SL6)	Op basis van een tevredenheidsscore via Accountmanager	Vragenlijst		>7	Leverancier	
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (4)	Op basis offerte dus is per leverancier anders				Leverancier		
Financiën (5)	Tijdige en correct indienen van facturen binnen 30 dagen na start van de eerste dag (SL8)	De facturen van de afgelopen periode.	Vraag aan bedrijfsvoering: % van facturen dat tijdig is ingestuurd	>96%	Opdrachtgever: Bedrijfsvoering/beheer L&O		
	Tijdig betalen van facturen binnen de termijn van dertig dagen	De facturen van de afgelopen periode.	Vraag aan leverancier: % van facturen dat tijdig is betaald	>90%	Leverancier		

ORF. Oriëntatiefase

In deze fase verwachten we een rapport met daarin een advies over de te volgen aanpak voor een leeractiviteit bij een voorkomend vraagstuk, dan wel het advies om dit niet te doen. In het rapport is bij een positief advies opgenomen: een overzicht van leeractiviteiten als globaal ontwerp; een opzet voor leeractiviteiten, leeruitkomsten, werkvormen en globale tijdsindicatie (niveau dagen). Indien niet geadviseerd wordt om leeractiviteiten in te zetten, wordt verwacht dat er een advies komt ten aanzien van de mogelijke alternatieven voor de aanpak van het vraagstuk.

Resultaat-gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
<i>Afgesproken resultaat gebieden</i>	<i>Detail invulling van het resultaatgebied</i>	<i>Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied</i>	<i>Hoe wordt de "data" van de prestatie-indicator gemeten?</i>	<i>Op welke wijze wordt geregistreerd?</i>	<i>Norm vaststelling</i>	<i>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>
Kwaliteit Dienstverlening (1)	Rapportage moet voldoen aan (SL1) : <ul style="list-style-type: none"> Overzicht benodigde leeractiviteiten Inzicht leeruitkomsten per leeractiviteiten Aangevuld met grove schets werkvormen en de eventuele inzet van RWS resources Aangevuld met tijdsindicaties (dag niveau) Indien geen leeractiviteiten: goede schets van alternatieven 	Bij overzicht leerinterventies: alle vinkjes bij de eerste 4 streepjes. Bij geen leeractiviteiten: een set mogelijke alternatieven voor leeractiviteiten.	Vinklijst	In 1 Word document en verzameld in verzamelbestand Excel per leverancier	Alle vinkjes	Opdrachtgever: Onderwijskundig adviseur	Bij elke opdracht die oriëntatiefase heeft.
Tevredenheid Dienstverlening (2 klant)	Waardering van opdrachtgever van L&O t.a.v. het advies (SL6) : <ul style="list-style-type: none"> Compleet Haalbaarheid Aansluiting bij praktijk 	Op basis van een drietal vragen aan de opdrachtgever	Vragenlijst		>7		
	Waardering van de dienstverlening door de opdrachtgever L&O (SL6) : <ul style="list-style-type: none"> Inlevingsvermogen Sturend vermogen Aansluiting van producten op het vraagstuk 	Op basis van een drietal vragen aan de opdrachtgever	Vragenlijst		>7		
	Waardering van de dienstverlening door de L&O adviseur op (SL6) : <ul style="list-style-type: none"> Onderwijskundige expertise Projectleiderschap (scope, tijd, geld) Flexibiliteit binnen de opdracht 	Op basis van een tevredenheidsscore van L&O	Vragenlijst	>7			
Tevredenheid Dienstverlening (2 leverancier)	Over de samenwerking met de projectgroep (inhoudsdeskundigen) op de volgende aspecten (SL6) : <ul style="list-style-type: none"> Besluitvaardigheid Reactietermijnen Inhoudelijke deskundigheid 	Een waardering voor de 3 genoemde items	Vragenlijst	In 1 Word document en verzameld in verzamelbestand Excel per leverancier	>7	Leverancier	Bij elke opdracht die oriëntatiefase heeft.
	Over de begeleiding van de afdeling Leren en Ontwikkelen (SL6) : <ul style="list-style-type: none"> Verbinder leverancier- werkgroep Tijdig bijsturen op contract/opdracht afspraken 	Een waardering voor de 3 genoemde items	Vragenlijst		>7		

ONP. Ontwerpfase

In deze fase krijgen we een uitgewerkt ontwerp van de wijze waarop het vraagstuk wordt aangevlogen met 1 of meerdere leeractiviteiten. Bij meerdere activiteiten is er een overkoepelend document aanwezig dat de samenhang van de leeractiviteiten en in relatie tot het werk van deelnemende doelgroep weergeeft, anders is er een beschrijving (mogelijk in het draaiboek) van de leeractiviteit in relatie tot het werk van deelnemende doelgroep. Per leeractiviteiten is een draaiboek aanwezig dat weergeeft welke leerdoelen met welke werkvormen behaald gaan worden in welke tijd (op niveau van uren). Daarbij is tevens weergegevens welke digitale werkvormen ingezet gaan worden (voor, tussen en na de contactmomenten).

Resultaat-gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
<i>Afgesproken resultaat gebieden</i>	<i>Detail invulling van het resultaatgebied</i>	<i>Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied</i>	<i>Hoe wordt de "data" van de prestatie-indicator gemeten?</i>	<i>Op welke wijze wordt geregistreerd?</i>	<i>Norm vaststelling</i>	<i>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>
Kwaliteit Dienstverlening (1)	Rapportage moet voldoen aan (SL1) : <ul style="list-style-type: none"> Overkoepelend document dat samenhang beschrijft leeractiviteiten Draaiboek op detailniveau (uur) met leerdoelen, werkvormen, tijden en benodigde bijdrage RWS resources (zoals interne gastdocenten) Sluit aan bij de eisen en wensen uit opdracht/contract 	Bij overzicht leerinterventies: alle vinkjes bij de eerste 3 streepjes.	Vinklijst	In 1 Word document en verzameld in verzamelbestand Excel per leverancier	Alle vinkjes	Opdrachtgever: Onderwijskundig adviseur	Bij elke opdracht die oriëntatiefase heeft.
Tevredenheid Dienstverlening (2 klant)	Waardering van opdrachtgever van L&O t.a.v. het advies (SL6) : <ul style="list-style-type: none"> Compleet Haalbaarheid Aansluiting bij praktijk 	Op basis van een drietal vragen aan de opdrachtgever	Vragenlijst	>7			
	Waardering van de dienstverlening door de opdrachtgever L&O (SL6) : <ul style="list-style-type: none"> Inlevingsvermogen Sturend vermogen Aansluiting van producten op het vraagstuk 	Op basis van een drietal vragen aan de opdrachtgever	Vragenlijst	>7			
	Waardering van de dienstverlening door de L&O adviseur op (SL6) : <ul style="list-style-type: none"> Onderwijskundige expertise Projectleiderschap (scope, tijd, geld) Flexibiliteit binnen de opdracht 	Op basis van een tevredenheidsscore op drie aspecten van L&O	Vragenlijst	>7			
Tevredenheid Dienstverlening (2 leverancier)	Over de samenwerking met de projectgroep (inhoudsdeskundigen) op de volgende aspecten (SL6) : <ul style="list-style-type: none"> Besluitvaardigheid Reactietermijnen Inhoudelijke deskundigheid 	Een waardering voor de 3 genoemde items	Vragenlijst	In 1 Word document en verzameld in verzamelbestand Excel per leverancier	>7	Leverancier	Bij elke opdracht die oriëntatiefase heeft.
	Over de begeleiding van de afdeling Leren en Ontwikkelen (SL6) : <ul style="list-style-type: none"> Verbinder leverancier- werkgroep Tijdig bijsturen op contract/opdracht afspraken 	Een waardering voor de 3 genoemde items	Vragenlijst	>7			

OWL. Ontwikkelen

In deze fase worden draaiboeken, leermiddelen en de werkvormen (presentaties, fysieke leermiddelen en elektronische leeromgeving) en de werkvormen uitgewerkt. Het draaiboek wordt uitgebreid met benodigde Docenten, Experts. Als laatste worden de gegevens voor de eerste uitvoeringen en beschrijvingen op het leerportaal gereed gemaakt.

Resultaat-gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
<i>Afgesproken resultaat gebieden</i>	<i>Detail invulling van het resultaatgebied</i>	<i>Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied</i>	<i>Hoe wordt de "data" van de prestatie-indicator gemeten?</i>	<i>Op welke wijze wordt geregistreerd?</i>	<i>Norm vaststelling</i>	<i>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>
Kwaliteit Dienstverlening (1)	Ontwikkelde materialen sluiten aan bij draaiboek en contract (SL1): <ul style="list-style-type: none"> Draaiboek is aangevuld met benodigde docenten en experts (zoals gastdocenten) Leermaterialen zijn ontwikkeld Leeromgeving is ontwikkeld 	Van de drie onderdelen wordt gevinkt dat deze gereed zijn en aansluiten bij draaiboek en contract	Vinklijst	In 1 Word document en verzameld in verzamelbestand Excel per leverancier	Alle vinkjes	Opdrachtgever: Onderwijskundig adviseur	Bij elke opdracht die oriëntatiefase heeft.
Tevredenheid Dienstverlening (2 klant)	Waardering van opdrachtgever van L&O voor ontwikkelde materialen (SL6): <ul style="list-style-type: none"> Compleet Haalbaarheid Aansluiting bij praktijk 	Op basis van een drietal vragen aan de opdrachtgever	Vragenlijst		>7		
	Waardering van de dienstverlening door de opdrachtgever L&O (SL6): <ul style="list-style-type: none"> Inlevingsvermogen Sturend vermogen Aansluiting van materialen op het vraagstuk 	Op basis van een drietal vragen aan de opdrachtgever	Vragenlijst		>7		
	Waardering van de dienstverlening door de L&O adviseur op (SL6): <ul style="list-style-type: none"> Onderwijskundige expertise (incl. creativiteit) Projectleiderschap (scope, tijd, geld) Flexibiliteit binnen de opdracht 	Op basis van een tevredenheidsscore op drie aspecten van L&O	Vragenlijst	>7			
Tevredenheid Dienstverlening (2 leverancier)	Over de samenwerking met de projectgroep (inhoudsdeskundigen) op de volgende aspecten (SL6): <ul style="list-style-type: none"> Besluitvaardigheid Reactietermijnen Inhoudelijke deskundigheid 	Een waardering voor de 3 genoemde items	Vragenlijst	In 1 Word document en verzameld in verzamelbestand Excel per leverancier	>7	Leverancier	Bij elke opdracht die oriëntatiefase heeft.
	Over de begeleiding van de afdeling Leren en Ontwikkelen (SL6): <ul style="list-style-type: none"> Verbinder leverancier- werkgroep Tijdig bijsturen op contract/opdracht afspraken 	Een waardering voor de 2 genoemde items	Vragenlijst		>7		

UV. Uitvoeren

Resultaat-gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
<i>Afgesproken resultaat gebieden</i>	<i>Detail invulling van het resultaatgebied</i>	<i>Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied</i>	<i>Hoe wordt de "data" van de prestatie-indicator gemeten?</i>	<i>Op welke wijze wordt geregistreerd?</i>	<i>Norm vaststelling</i>	<i>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>
Kwaliteit Dienstverlening (1)	Tevredenheid deelnemers wordt gemeten met een door leverancier opgesteld evaluatieformulier met de volgende aspecten (SL7) : <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiting met praktijk • Kwaliteit docent • Samenhang van programma • (Activerende) werkvormen • Locatie 	Het percentage deelnemers dat een evaluatieformulier heeft ingeleverd	Het aantal compleet ingevulde evaluatieformulieren in relatie tot het aantal deelnemers van leeractiviteiten met startdatum in het halfjaar.	In een Word doc met alle elementen	>80%	Leverancier	Eenmaal per halfjaar
	Het monitoren en stimuleren van het gebruik van de Leeromgeving wordt door de Opdrachtgever gezien als een onlosmakelijk onderdeel van een Uitvoering. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig opleveren van een Leeromgeving die kwalitatief voldoet en volledige ondersteuning biedt aan de (klassikale) leeractiviteiten (SL4)	Het percentage van de deelnemers dat gebruik heeft gemaakt van de bij de leeractiviteit behorende Leeromgeving, waarbij per leeractiviteit zowel het gemiddelde percentage van een individuele leeractiviteit, als het voortschrijdend gemiddelde duidelijk naar voren komen.	Bij de eerste opdracht of forum op Moodle wordt het percentage deelnemers dat iets heeft toegevoegd gemeten		>75%		
	Presentielijsten worden ingevuld (SL7)	Het percentage van de presentielijsten dat wordt ingeleverd.	Aanwezigheid presentielijsten bij CLC/LMS		>95%		
	De prestatie van Opdrachtnemer voor wat betreft het evalueren en bijsturen van de dienstverlening wordt beoordeeld door de betrokken persoon, aangegeven door de Opdrachtgever. Hierbij wordt gekeken naar (SL5) : <ol style="list-style-type: none"> 1. De mate waarin Opdrachtnemer een actieve en effectieve houding inneemt in het evalueren van haar eigen dienstverlening; 2. De mate waarin door Opdrachtnemer op een proactieve wijze over mogelijke problemen/verbeteringen wordt gecommuniceerd (bijvoorbeeld door actief verbetervoorstellen aan te dragen); 3. De mate waarin opmerkingen, wensen en werkafspraken, effectief zijn opgepakt door de Opdrachtnemer. 	Op basis van een tevredenheidsscore op drie aspecten van L&O	Vragenlijst		>7		
Tevredenheid Dienstverlening (2 klant)	Tevredenheid van de deelnemers wordt via de evaluatieformulieren gemeten (SL2)	Met evaluatieformulieren waarin ook naar de overallwaardering wordt gevraagd	Gemiddelde van de totale waardering van de deelnemers waarvan evaluatieformulier aanwezig is	>7			
	Tevredenheid van interne docenten over de dienstverlening (indien aanwezig) (SL6) : <ul style="list-style-type: none"> - Inhoud - Houding richting deelnemers - Samenwerking 	Een waardering van de interne trainers voor de uitvoering door leverancier	Gemiddelde van de trainers	>7			
Tevredenheid Dienstverlening (2 leverancier)	Over de samenstelling van de groep deelnemers (SL6)	Een waardering voor de samenstelling van de deelnemers	Door een waarderingsscore voor dit onderwerp	>7			
	Over de inzet van de deelnemers (SL6)	Een waardering voor inzet van de deelnemers	Door een waarderingsscore voor dit onderwerp	>7			