

WAT ZIJN DE BASICS VAN KWALITEITZORG?

Gilbert Deketelaere

Even voorstellen...

- Beleidsondersteuner, kwaliteitscoördinator aan het Sint-Godelievecollege, Gistel-Eernegem
www.sigo.be
- Stichter van het SOK-netwerk over kwaliteitszorg in het onderwijs
www.onderwijskwaliteit.be
- Docent kwaliteitszorg aan het Postgraduaat Schoolbeleid voor directeurs S.O. (CNO/CVA)
- Contact: gilbert.deketelaere@sigo.be

Alvast dit...

- KZ is iets **van iedereen** en **voor elke dag**
- KZ moet **haalbaar** zijn
 - ▣ Met zo weinig mogelijk inspanningen/middelen zoveel mogelijk bereiken
- KZ is een **levend systeem**, geen papieren tijger
 - ▣ “With the same passion as a member of the Spanish Inquisition seek out and destroy areas of bureaucracy in your organisation”
(James McGrath, Bob Bates)

HET KWALITEITSDECREET, HET ROK EN KENMERKEN CYCLISCHE KWALITEITSZORG

Wat zijn de basics van kwaliteitszorg?

Kwaliteitsdecreet en ROK (2009-2018)

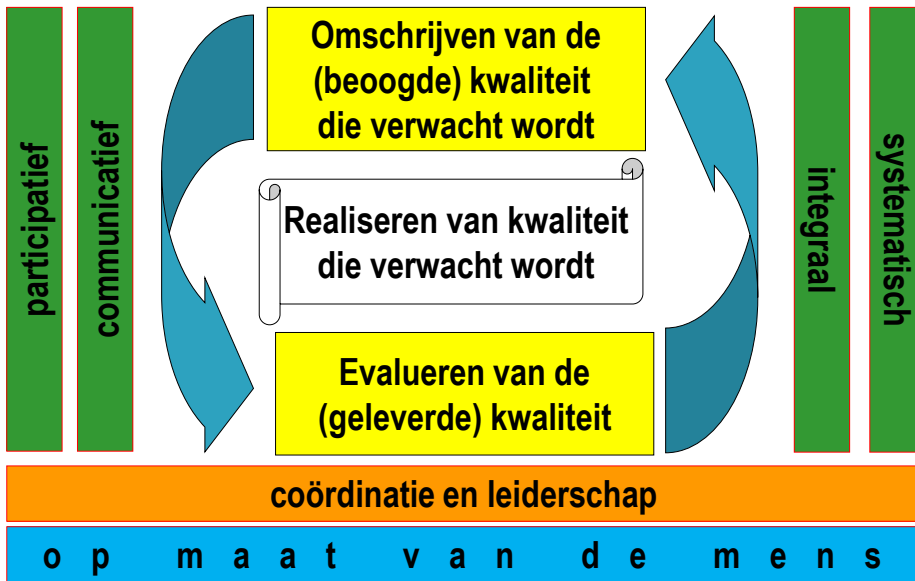
- Art. 4. §1. Elke onderwijsinstelling is, rekening houdend met haar pedagogisch of agogisch project, ervoor verantwoordelijk kwaliteitsonderwijs te verstrekken en het geboden onderwijs kwaliteitsvol te ondersteunen.
- Art. 4. §2. Het verstrekken van kwaliteitsonderwijs, vermeld in paragraaf 1, eerste lid, houdt minimaal in dat de onderwijsinstelling:
 - ▣ 1° de onderwijsreglementering respecteert;
 - ▣ 2° aan de kwaliteitsverwachtingen, opgenomen in het referentiekader onderwijskwaliteit, vastgelegd door de Vlaamse Regering, tegemoetkomt.

Kwaliteitsdecreet en ROK (2009-2018)

- Art. 6 en ROK. Elke instelling onderzoekt en bewaakt/ontwikkelt op systematische wijze haar eigen kwaliteit. De instelling kiest zelf de wijze waarop zij dit doet.

Wat is kwaliteitszorg?

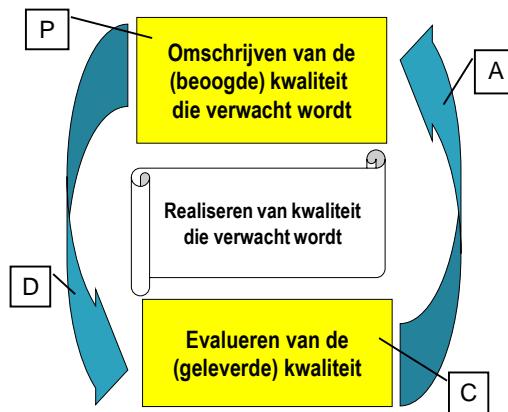
(Gilbert Deketelaere)



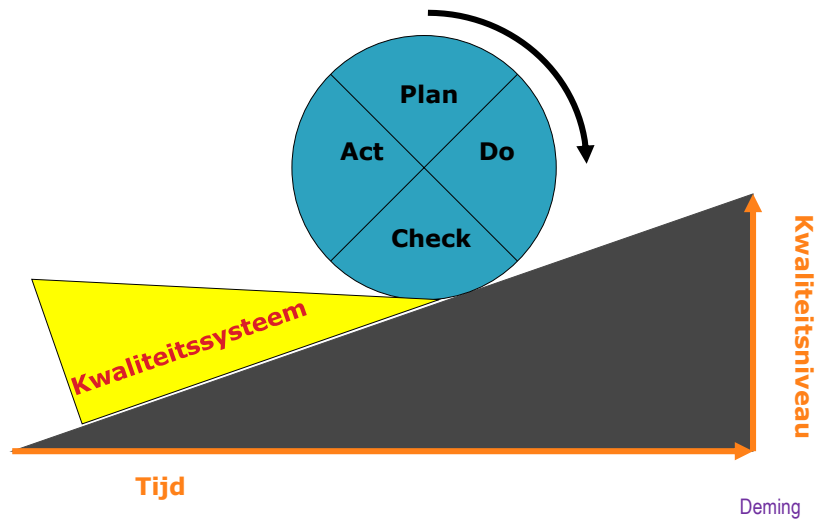
Toepassing op ROK:

voorbeelden minimale kwaliteit en kwaliteitszorg

- Het schoolteam en de lerenden gaan positief om met diversiteit.
- In de school heerst een innovatieve en lerende organisatiecultuur.
- De school beheerst de kosten voor alle lerenden.



PDCA: planmatig en cyclisch werken



Wat is kwaliteitszorg?

Volgens Q5

- Doet de school de goede dingen?
- Doet de school de dingen goed?
- Hoe weet de school dat?
- Vinden anderen dat ook?
- Wat doet de school met die wetenschap?

Voor de leerkracht:

“de school” vervangen door
“ik”, “de vakgroep”,...

www.vo-raad.nl

WAT IS KWALITEIT?

Wat zijn de basics van kwaliteitszorg?

Extern	
HET-kwaliteit Vereiste kwaliteit vanuit wet- en regelgeving inspectie en toezichtkaders	ZIJ-kwaliteit Verwachte kwaliteit door leerlingen, ouders en andere belanghebbenden (waardering en tevredenheid)
Intern	
WIJ-kwaliteit Kwaliteiten waarmee de school of het bestuur zich wil onderscheiden (de normen en waarden van de school zelf)	IK-kwaliteit Kwaliteit die iedere leraar, iedere onderwijsmedewerker of leidinggevende wil leveren (persoonlijke professionaliteit)

Bron: (Heijmans & Creemers, 2013, p. 23) Van Eiland naar Wijland Collegiaal leren in de praktijk.

De x-kwaliteit

Verwachte kwaliteit vanuit principes van goede kwaliteitszorg
Verwachte kwaliteit volgens literatuur, onderzoek,...

Gilbert Deketelaere

Kwaliteit

- “Kwaliteit” is een subjectieve term
 - ▣ Wat kwaliteit is voor de ene persoon/school is niet perse kwaliteit voor een andere persoon/school
 - Verwachtingen! Kwaliteit = caleidoscopisch
 - ▣ **Belangrijk: gemeenschappelijke definitie creëren**
→ omschrijven wat kwaliteit is vanuit gedeelde verwachtingen

JOHN HATTIE

"Iedere leraar denkt dat hij het recht heeft om les te geven zoals hij dat wil. Ik denk niet dat we dat recht hebben. Zoals ik ook niet denk dat iedere piloot het recht heeft om te vliegen hoe hij wil."

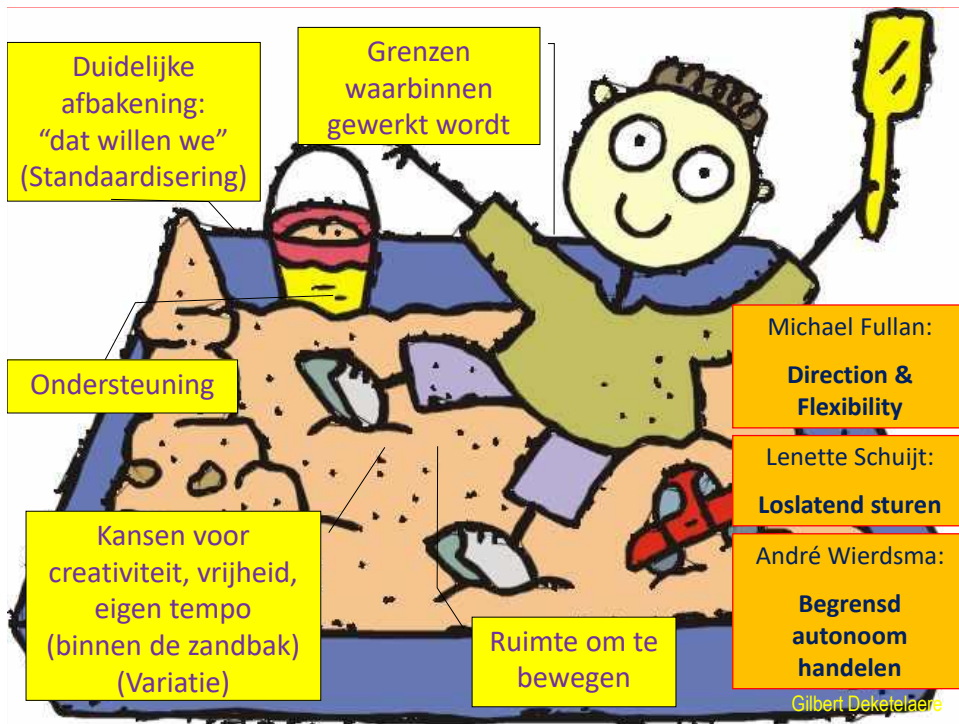
Wat is kwaliteit?
Kwaliteit hangt aan verwachtingen vast

Kwaliteit is de mate
waarin de realisatie
van een proces / product / dienst
beantwoordt aan
“de juiste” verwachtingen.

Gilbert Deketelaere

OMSCHRIJVEN VAN BEOOGDE KWALITEIT

Wat zijn de basics van kwaliteitszorg?



Rrr... (voor leidinggevenden)

- Richting
 - ▣ "Reductie in de variatie van de gewenste output" (Deming)
- Ruimte
- Ruggensteun
 - ▣ Materieel
 - ▣ Immaterieel

EVALUEREN VAN GELEVERDE KWALITEIT

Wat zijn de basics van kwaliteitszorg?

Wat evalueren? Meten is weten

Weten is meten is weten (Luc F. Greven)

1. Zijn we bezig met de juiste dingen?
(Waarom-vraag) (visie)
 - Aansluitend bij interne/externe verwachtingen
2. Evaluatie van het proces (efficiëntie)
 - Wat liep/loopt goed, wat kan beter? Werde de planning correct uitgevoerd?
 - Individuele fouten versus organisatiefouten
3. Evaluatie van het resultaat (effectiviteit)
 - Zijn de geplande acties uitgevoerd? Zijn de beoogde doelen uitgevoerd? (output)
 - Wat heeft het opgebracht? Is het beoogde effect bereikt? (outcome)

Gilbert Deketelaere

Hoe evalueren? D & D

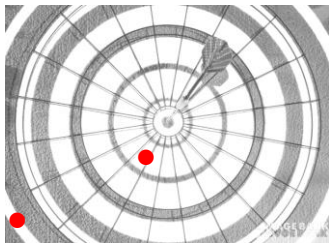
- Wijze van evalueren: data en dialoog
 - Persoonlijke zelfreflectie
 - Bv.: onderzoeksdagboek
 - Bestaand kwaliteitsinstrument of bestaande evaluatiemethode
 - Bv.: PROSE-instrument, IZES, DISO,...
 - Eigen kwaliteitsinstrument
 - Bv.: Enquête, audiovisuele registratie
 - Kritische dialoog
 - Binnen directieteam met kritische vriend (kwaliteitscoördinator)
 - Focusgroepen & werkgroepen
 - Bv. kwaliteitsstuurgroep, GOK-team,...
 - Onmiddellijke feedbackmethodes

Onmiddellijke feedbackmethodes

++	+
-	--
●	●●●

Heeft de begeleiding jou geholpen?

1	2	● 3 ●	● 4
---	---	-------	-----



	1	2	3	4
Dat we in groep mochten werken, vond ik motiverend.			x	
De opdrachten die we kregen, hebben mij gemotiveerd.		x		

Legende:
 1 = Niet/nauwelijks akkoord
 2 = Eerder niet akkoord
 3 = Gedeeltelijk akkoord
 4 = Volledig akkoord



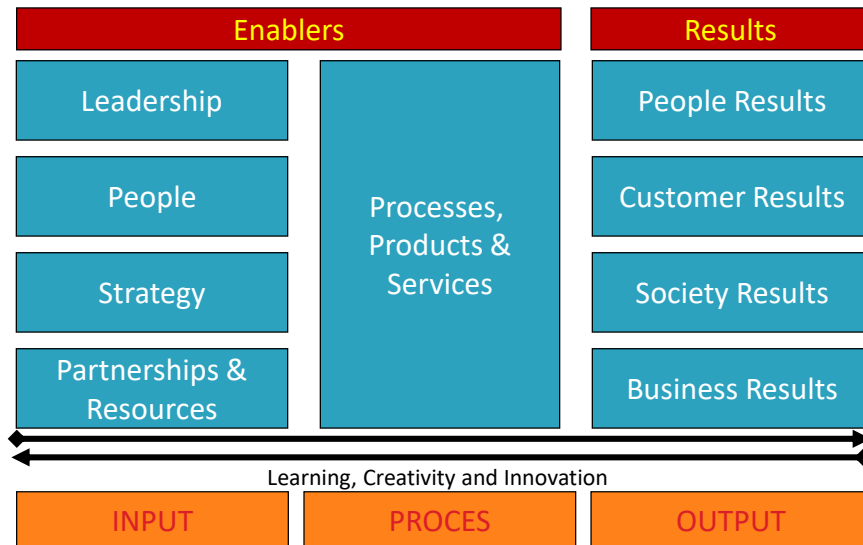
Door het groepsgebesprek is de sfeer in klas verbeterd.

	Individuele	
Responsieve	<ul style="list-style-type: none"> • Interview • Vragenlijst • Zelfevaluatieprofiel • SWOT-analyse • Registratie en observatie • Analyse van documenten • Leervragen gerelateerd aan persoonlijke ontwikkelingsplannen 	<ul style="list-style-type: none"> • Emoticons: kleur je gedachten • Een verhaal vertellen • Mind map • Flow charting • Presentatie • Brief aan jezelf • Een artikel schrijven • Een website maken • Reflectieve stilte STARR • Als consultant werken in andere, vergelijkbare projecten
	<ul style="list-style-type: none"> • Groepsinterview • Positie kiezen op een lijn • Delphi methode • Sparringpartner / kritische vriend • 360° feedback • Thermometer met directe feedback • Vierhoeken oefening 	<ul style="list-style-type: none"> • Sfeerkaarten (reflectie op basis van kaarten) • (Rollen)spel • Een groepsschilderij • Werken met scenario's • Kritiekemomentenmethode • Debat • Prioriteiten stellen met symbolen • Roos (Bullseye) • Beelden (tableau vivant) • Objecten gebruiken als symbolen • Systemische representatie
	Collectieve	www.seall.eu

KWALITEITZORG IS INTEGRAAL EN SYSTEMATISCH

Wat zijn de basics van kwaliteitszorg?

Integrale kwaliteitszorg: EFQM



Systematisch en integraal kwaliteitsplan

- De planning van zelfevaluatie
(*evalueren van de geleverde kwaliteit*)
 - WIE, WAT, WANNEER en HOE
 - Over één jaar (integreren in SWP)
 - Over meer jaren

Werken aan kwaliteit gebeurt

- Bewust ← Toevallig
 - ▣ *Quality is free. It's not a gift, but it's free. What costs money are the unquality things — all the actions that involve not doing jobs right the first time.* (Philip B. Crosby)
- Planmatig & systematisch ← Zoals het uitkomt
 - ▣ Cyclisch ← Doen, doen, doen
 - ▣ Doelgericht & duidelijk ← Zomaar, vaag
 - ▣ Proactief ← Achter de feiten aan hollen
 - ▣ Continu ← Af en toe
- Integraal ← Fragmentarisch
- Gestructureerd & gecoördineerd ← Los zand
- Samen & geïntegreerd ← Individueel, projectmatig
Gelaagde kwaliteitszorg (CPS, 2007)

Gilbert Deketelaere