10 jaar structureel werken aan IKZ

Een praktijkverhaal
ter inspiratie

Ursulinen Mechelen

Kwaliteit = mensenwerk

Kwaliteit = teamwork

Kwaliteit = inbedden in schoolcultuur
= groepsdynamisch proces

Voor 2005

- Fusie-ondersteuning in de jaren ‘90
- IZES
- DISO
- EFQM
- SWOT
- CIPO (doorlichtingen)

…

Veel **vaststellingen en conclusies**

Geen opvolging noch verdere ondersteuning

Wel **cultuur van voortdurend verbeteren en vernieuwen.**

Ursulinen Mechelen

Naam	Gewijzigd op	Type
BEHEER	10-3-2008 9:10	Bestandsmap
CRASH	10-3-2008 11:12	Bestandsmap
CURSIST	10-3-2008 9:10	Bestandsmap
DOCENT	10-3-2008 9:14	Bestandsmap
GEGEVENS	10-3-2008 11:16	Bestandsmap
GEGEVENS.BAK	10-3-2008 11:12	Bestandsmap
MENU'S	10-3-2008 9:10	Bestandsmap
RESULTATEN	10-3-2008 9:09	Bestandsmap
SUPPORT	10-3-2008 9:10	Bestandsmap
TOETSEN	10-3-2008 9:28	Bestandsmap
WinToets40.exe	5-3-2008 8:46	Toepassing
WinToets40.ini	10-3-2008 11:16	Configuratie-inste...
WinToets40.ver	5-12-2007 10:59	VER-bestand

WILD
GROEI

Mei 2005

Ursulinen Mechelen

ISO een doel?

- Certificatie? Neen
- **Werkwijze, proces**? Ja!
- Doel? **Efficiëntere en transparantere werking**: onderdelen organisatie en werking duidelijk in kaart, ordenen, beter organiseren
- **Georganiseerde zoektocht** naar vernieuwing en verbetering
- **Iets DOEN met resultaten** bevragingen en vaststellingen, ze samenbrengen in een **georganiseerd systeem**

Ursulinen Mechelen

Voordelen?

- Buiten het pedagogische **ook het omkaderende proces**
- **Nieuwe collega's** vlugger een duidelijk beeld
- **Systematiek** in bestaande procedures en checklists: digitaal ordenen

Ursulinen Mechelen

START

Ursulinen Mechelen

TEAM

- Directie
- IKZ-cel samenstellen:
  - Taakomschrijving
  - doelen
- Kwaliteitsverantwoordelijke of – coördinator
- Mandaat
- Gestructureerd overleg

Ursulinen Mechelen

???

- Hoe zit onze werking in elkaar?

Ursulinen Mechelen

Bepalen processen

Ondersteunende P = volledige **kwaliteitsbeheer en –beleid**

- Beheer van **Mensen**: aanwerving, coaching, FG, evaluatie, ontslag + organigram met FB
- Beheer van **Middelen**: infrastructuur, didactisch materiaal
  + bestel- en aankoopprocedure
- Beheer van **interne en externe documenten**
- **Klachten**registratie – tevredenheid
- **Verbeteracties** (overleg, metingen, bevragingen)
- **Jaarverslagen**
- **Kwaliteitshandboek**

Ursulinen Mechelen

Bepalen processen

Schoolprocessen (i.p.v. Bedrijfsprocessen)

= eigen werking in kaart

ALG = algemeen beleid

ADM = administratieve organisatie

ICT

OND = onderhoud

PED = kernproces = pedagogische

PRC = publiciteit-relaties-communicatie

Ursulinen Mechelen

Smartschool

https://ursulinenmechelen.smartschool.be/index.php?module=Intradesk

Ursulinen Mechelen

Natalie De Cock

Start Ga Berichten Profiel

Intradesk

Favorieten

- Ursulinen Mechelen
  - Mindmaps
  - Ondersteunende processen
    - OP 1 Mensen
    - OP 2 Materialen - Uitrusting
    - OP 3 Inkoop
    - OP 4 Interne documenten
    - OP 5 Externe documenten
    - OP 6 Audit
    - OP 7 Verbeteren
    - OP 8 Klantentevredenheid
    - OP 9 Directiebeoordeling
  - Schoolprocessen
    - ADM
    - ALG
    - ICT
    - OND
    - PED
    - PRC

Volledig uitklappen

» Ursulinen Mechelen

Naam

- Mindmaps
- Ondersteunende processen
- Schoolprocessen

- Ursulinen Mechelen
  - Mindmaps
  - Ondersteunende processen
    - OP 1 Mensen
    - OP 2 Materialen - Uitrusting
    - OP 3 Inkoop
    - OP 4 Interne documenten
    - OP 5 Externe documenten
    - OP 6 Audit
    - OP 7 Verbeteren
    - OP 8 Klantentevredenheid
    - OP 9 Directiebeoordeling
  - Schoolprocessen
    - ADM
    - ALG
    - ICT
    - OND
    - PED
    - PRC

Ursulinen Mechelen

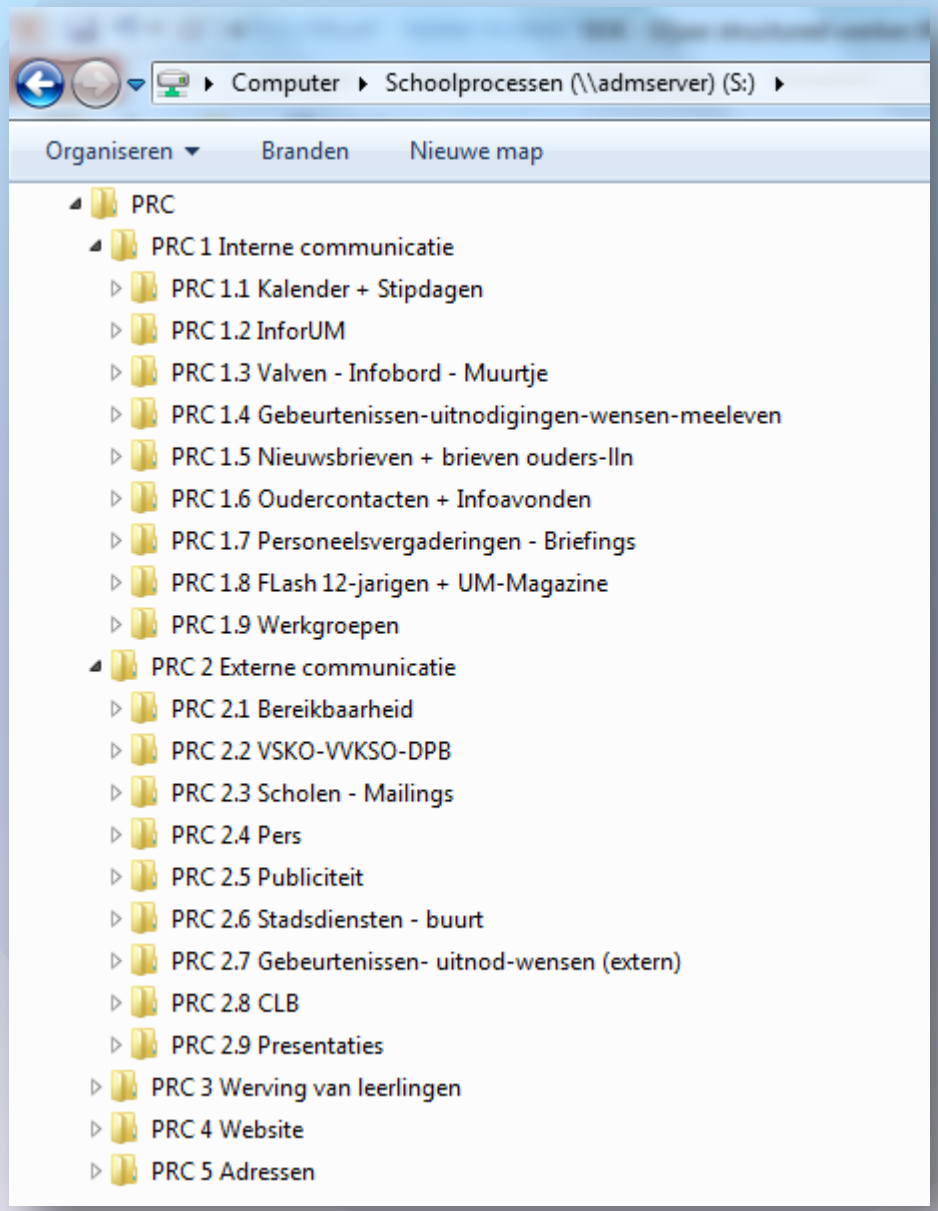
Kernproces

Pedagogisch:

- Wetgeving en reglementering
- Werving en inschrijving
- Didactisch: leerplannen en ET
- Begeleiding
- Waarden en normen (sanctionering)
- Evalueren en delibereren
- Attesten en diploma’s

Ursulinen Mechelen

Deelprocessen



Elk proces:
maximum 9 deelprocessen

Ursulinen Mechelen

Uitbestede processen

Kritische leveranciers = strategische partners

- Uitgevers – boekhandelaars
- Lerarenopleidingen
- Cateringbedrijven
- Automaten
- Huur sportzalen LO, zwembad
- Rijbewijs op school
- Onderhoudsfirma
- Autocarmaatschappijen
- Reisbureaus
- Stagebedrijven
- Leveranciers kopieertoestellen
- Bouwbedrijven
- …

Ursulinen Mechelen

Kritische leveranciers?

- **Lijst** opstellen
- **Kwaliteitseisen** in contract
- **Evaluatieformulier**
- **Non-conformiteit** wordt vastgesteld + interventie

Ursulinen Mechelen

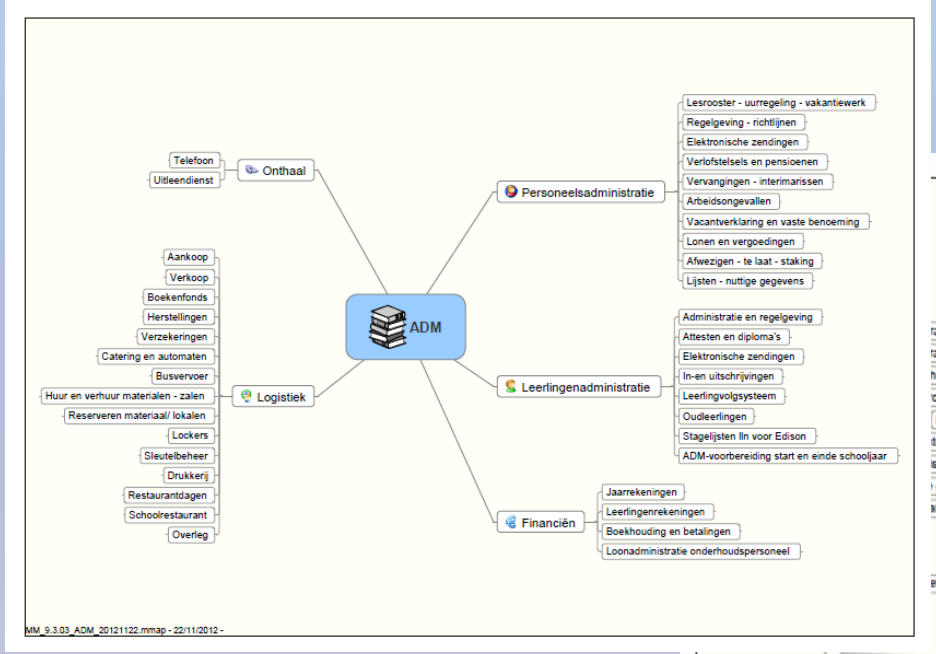
Processen?

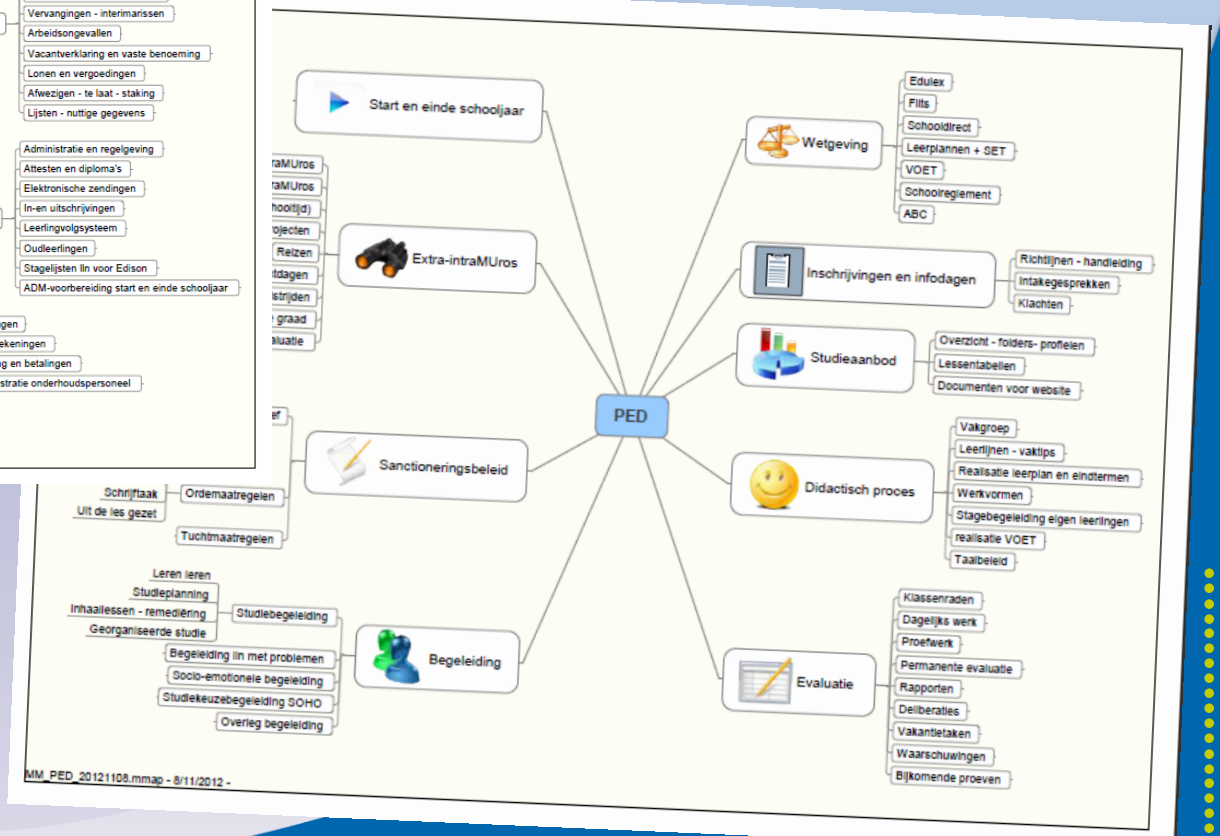
- Onlosmakelijk **verbonden**!
- Kwaliteitsdoelstellingen PED (kernproces) zijn **afhankelijk** van de andere!

Ursulinen Mechelen

Mindmaps

- Zie bijlage





Procesbeheer?

- Procesverantwoordelijke
- Kwaliteitsdoelen
- Jaarverslag

Ursulinen Mechelen

???

- Wij zijn we?
- Wat doen we?
- Wat willen we?
- Waar staan we?

Ursulinen Mechelen

???

Ursulinen Mechelen

???

Success

KRITISCHE SUCCESFACTOREN – uittreksel (vb)

Thema	Omschrijving meting	schooljaar				Resultaat				Acties Bemerkingen
	Prioriteit + nieuwe items = geel / blauw = basis	UM Sec.	HA G Sec	UM Ba	HA G Ba	UM Se c.	HA G Sec	UM Ba	HA G Ba	**UM Sec**
Opvoedings -project	Aanwezigheid allochtone leerlingen (etn. afkomst) op school	OK	OK		nvt	+				Taartgrafiek - aantal nationaliteiten stijgt - % M daalt
Emancipatie	Participatie allochtone leerlingen in studiegebieden ASO, TSO en BSO	OK	nvt	nvt	nvt	+				GRA met % per ond, met aantal per jaar/ond
	Slaagpercentages leerlingen (A-B-C-attesten)	OK	Chri s		nvt	+	++			
	Doorstroming naar hoger onderwijs van allochtone leerlingen	Jean ne	nvt	nvt	nvt					
	Afwezigheidsproblematiek leerlingen	Lott e	OK				+			
	Te laat op school	Lies	OK				+			
	Verhouding	Mia	OK				++			Lichte verschuiving naar

Kwaliteit?

- Zicht krijgen op **kwaliteitseisen** van
  - Klanten
  - Medewerkers
  - Overheid
- **Verwachtingen** per (deel)proces in kaart en ‘borgen’
- **Democratisch proces**: tevredenheidsbevragingen, welzijnsbevraging, SWOT, AI, interne audits via jaarverslagen en POP, eisen inspectie …

Ursulinen Mechelen

Value chain?

- = **eisen en verwachtingen** doelgroepen (klanten, personeel, leveranciers, overheid) per (deel)proces
- Oplijsten
- Verwerken in **verbeteracties - kwaliteitsdoelen**

(cfr. GOK)

Ursulinen Mechelen

	A	B	C	D	E	F	G
1	**VALUE CHAIN**						**Ursulinen Mechelen en Hagelstein**
2	*Verwachtingen en eisen t.a.v.*						Directie
3							
4	PED	1	**Wetgeving**				
5	PED	1		Edulex			Opvolging en communicatie van wijzigingen in de wetgeving door de personeels- en leerlingenadministratie
6	PED	1		Mededelingen			Opvolging en communicatie van wijzigingen in de wetgeving door de personeels- en leerlingenadministratie
7	PED	1		Schoolreglement			Gedragen en opgevolgd door personeel, transparante communicatie, doen naleven en respecteren door ouders en leerlingen
8	PED	1		ABC			Gedragen en opgevolgd door personeel,ouders en leerlingen (inspraak in jaarlijkse bijsturingen). Transparante communicatie, doen respecteren en naleven door ouders en leerlingen. Opnemen in schoolagenda voor praktisch,
9	PED	1		Eindtermen			Leraren moeten op de hoogte zijn van de VET en VOE, ze realiseren en dit ook aantonen. Beter, uniform en gebruiksvriendelijk registratiesysteem voor inventarisatie en opvolging, eis naar DPB toe.
10	PED	1		Schoolagenda			Leraren gebruiken een eigen agenda per klasgroep en vullen deze zo volledig mogelijk in (zie afspraken), ook voor eventuele BPT-of GOK-uren. Daarnaast is er ook een agenda voor de leerlingen. Deze bevat een aantal vaste
11	PED	1		Leerplannen			Leraren informeren over wijziging van leerplannen (admin), eisen dat leraren de juiste leerplannen gebruiken en hun jaarplanning (termen leerplan gebruiken) erop afstemmen + aangepaste leermiddelen gebruiken (dekt het leerboek/de cursus het leerplan en vooral: de leerdoelen?)
12	PED			Leerlijnen			Voor elk vak worden door de vakgroep schooleigen leerlijnen opgesteld op basis van VET, VOET, leerplannen en leerdoelen. Bedoeling: waar willen we met dit vak naartoe in onze school? Wat zijn onze groeilijnen, onze einddoelen? Iedere vakleraar respecteert deze leerlijnen en is verantwoordelijk voor de realisatie hiervan.
13	PED	2	**Inschrijvingen**				
14	PED	2		Organisatie en formulieren			Efficient inbrengen van gegevens, niet in een dubbel systeem, rechtstreeks in Informat. Voldoende en correct geïnformeerde personeelsleden. Voldoende administratieve ondersteuning en gebruik actuele versie.
							Correcte kennis van de gemaakte afspraken hieromtrent door personeelsleden die deze ook correct toepassen .

Blad1 Blad2 Blad3

Ursulinen Mechelen

Ursulinen Mechelen

MISSIE & VISIE

Onze scholen bieden **kwaliteitsvol** en **toekomstgericht** onderwijs. Onze leeromgeving is **dynamisch** en **innovatief.** Wij kiezen voor een **open communicatie.** Vanuit onze **christelijke inspiratie** en **sterke betrokkenheid** begeleiden wij kinderen en jongeren in hun **groei naar zelfstandigheid.**

"Besef dat je verantwoordelijk bent voor diegenen die je zijn toevertrouwd. Draag ze in je hart, niet alleen hun naam maar ook hun aanleg en heel hun persoonlijkheid, de omstandigheden waarin ze leven en alles wat ze aanbelangt. Moeilijk is dat niet, als je maar echt van hen houdt."

H. Angela Merici, stichteres van de orde der Ursulinen

- **Visietekst per proces**, ook voor grote deelprocessen (inschrijvingsbeleid, evaluatiebeleid, leerlingenbegeleiding, sanctioneringsbeleid, activiteitenbeleid, personeelsbeleid, aankoopbeleid …)
- Steeds gebaseerd op **algemene missie-visie**
- Vertaald in **concrete doelen en acties**

Ursulinen Mechelen

Visie op kwaliteit

- Wat is kwaliteit?
- Hoe werken we daaraan?
- Hoe controleren we en sturen we bij?

KWALITEITSHANDBOEK

Ursulinen Mechelen

Het UM- kwaliteitsboek

1.1 Doel

- Het concrete **beleid** omtrent het **beheer en** het **bewaken van de kwaliteit kenbaar maken** aan het personeel van onze school, aan onze leerlingen en onze ouders en aan iedereen die met ons op een professionele manier samen werkt of wenst samen te werken.
- Onze **visie op kwaliteit** beschrijven en de manier waarop we deze proberen te managen en te beheersen: ons **kwaliteitssysteem** dat geldt voor het geheel van de diensten die wij aan onze leerlingen en hun ouders, maar ook aan ons personeel aanbieden.

Het kwaliteitsboek komt zo goed mogelijk overeen met de internationale norm **ISO 9001: 2008. ISO is een kwaliteitsborgingsysteem**, waarmee we onze schoolorganisatie (geheel van activiteiten en diensten) in kaart hebben gebracht, onder de vorm van verschillende **processen**.
Deze werden gevisualiseerd in **mindmaps** (referentie: RF 9.15.01 – 09).

Het kwaliteitsboek is vooral opgebouwd op basis van de **ondersteunende processen of de kwaliteitsprocessen (O).**

1.2 Beheer

Het beheer van dit kwaliteitsboek (de opmaak, het bijhouden, het aanpassen, het verspreiden en het uit circulatie halen) is in handen van de **verantwoordelijke directeur** die de taak van kwaliteitscoördinator heeft. Na goedkeuring door **directieteam en IKZ-Cel** wordt het gepubliceerd en gecommuniceerd.

Doordat de directeur - kwaliteitscoördinator i.s.m. de andere directieleden en leden IKZ-cel regelmatig interne audits of kwaliteitsgesprekken voert (zie auditplanning) met de verantwoordelijken van processen en deelprocessen, wordt de **werking van onze organisatie voortdurend geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd.**

Goal achievement?

- Per (deel)proces: **doelstellingen, strategieën, acties en meetpunten** bepalen

Ursulinen Mechelen

JAARVERSLAGEN EN - RAPPORTEN

Rapport deelproces

Proces: ADM	Deelproces: **Leerlingenadministratie**
Proceseigenaar: VCF (DWD)	Rapporteur: **M. Devalck, N. de Beil**

Vooropgestelde (kwaliteits)doelen van het deelproces	+	/	-	Opmerkingen of Effectmeting
Reglementering opzoeken en opvolgen – correct toepassen reglementering Flits komt per mail, geabonneerd op nieuws/updates van Edulex, schooldirect, informatsupport.	x			Nodige informatie verstrekken aan pedagogische directies. Loop zeer goed – **nieuwe medewerker moet stilaan dezetaak overnemen – toegang tot Edulex, Flits, Schooldirect?**
Instructies en procedures maken en bijsturen Start schooljaar is intussen in orde	x			Worden goed gebruikt door collega medewerker en door de leraren, **maar onvoldoende door medewerkers op Insecr.** **Opgelet: start schooljaar ontbreekt nog.**

Voorstel nieuwe (kwaliteits)doelen

Wat?	Wie?	Wanneer?	Meting
Optimaliseren momenten van **voorinschrijvingen**	VEH	April 2013	
Bij inschrijving van leerlingen: **snellere controle van de binnen gebrachte documenten – korter op de bal spelen**	Verantw. Inschrijv.	Juli-aug 2012	Correcte documenten
Handtekeningen proces-verbalen deliberaties – responsabilisering leraren			
Personeelslijsten deliberaties			
Info inschrijvingen/instructies onthaalmedewerkers			
Herstructurering en hernummering ADM 2 volgens IKZ-principes, naar vb van inschrijvingsformulieren – allerlei kan niet	DVM - DBN	Deadline: juni 2013	Slechts 9 submappen, Elk document is IKZ-genummerd
Responsabilisering (oud)-lln duplicaten			
Instructies (verschillende) onthaalmedewerkers			
Oplijsting en doorgeven ruime professionalisering			

Realisaties – Procesprestaties - Procesverloop	Conclusies
Opvolgen reglementering via omzendbrieven, Edulex, Flits VVKSO, website, navorming ...	**Nele moet dit stilaan overnemen! Is heel belangrijk!**
Opleiding N. de Beil	Tijdsintensief maar levert op langere termijn tijdwinst op
Instructies en procedures: bijna volledig!	
Opvolging **weigeringen** – aanpassingen op doorgemailde LOP-schema's voor lln die ondertussen in de school zijn ingeschreven	Correcte info, inkorten van onnodig lange lijst - appreciatie van LOP-deskundige. **Info (lijst) lln die uiteindelijk toch worden ingeschreven. LOP doet niets met deze gegevens!**
Vereenvoudiging **inschrijvingsregister** in Excel	Werkt goed!
Gebruik **kaartlezer** bij de inschrijvingen + aanpassing van procedure/instructie	**Zou nog meer moeten gebruikt worden – best vaste verantwoordelijke admin.medewerker in inschrijvingslokaal. Kan ondertussen ook gegevens verwerken.**

Niet gerealiseerde doelen - werkpunten	Opmerkingen
Klasverdelingen 1ste graad vroeger afwerken zodat de klaslijsten tijdig klaar zijn	Taak voor pedagogische **directeur 1ste graad**
Ontbrekende instructies en procedures opstellen: **start nieuw schooljaar**	DVM
Vereenvoudiging – centralisatie **voorinschrijvingen**	VEH
Herstructurering en hernummering **eigen map ADM2 volgens IKZ-principes** (inschrijvingsformulieren = al OK)	

Vaste sjablonen

- Agenda en verslag vergaderingen
- Instructies
- Procedures
- Jaarverslagen
- …

Ursulinen Mechelen

Procedures en instructies per deelproces

Ursulinen Mechelen	Referentie	: PRO 5.4.2.01
	Pagina	: 1/1
Beheersing binnenkomende	Versiedatum	: 2010-10-15
externe documenten via de post		

Inkomende post:

Tijdens het schooljaar:

Via postbussen Hoogstraat 35 en Milsenstraat 18:

- Wie haalt de postbus leeg? Op welke momenten?
- Wie brengt alles naar de campusdirecteur?

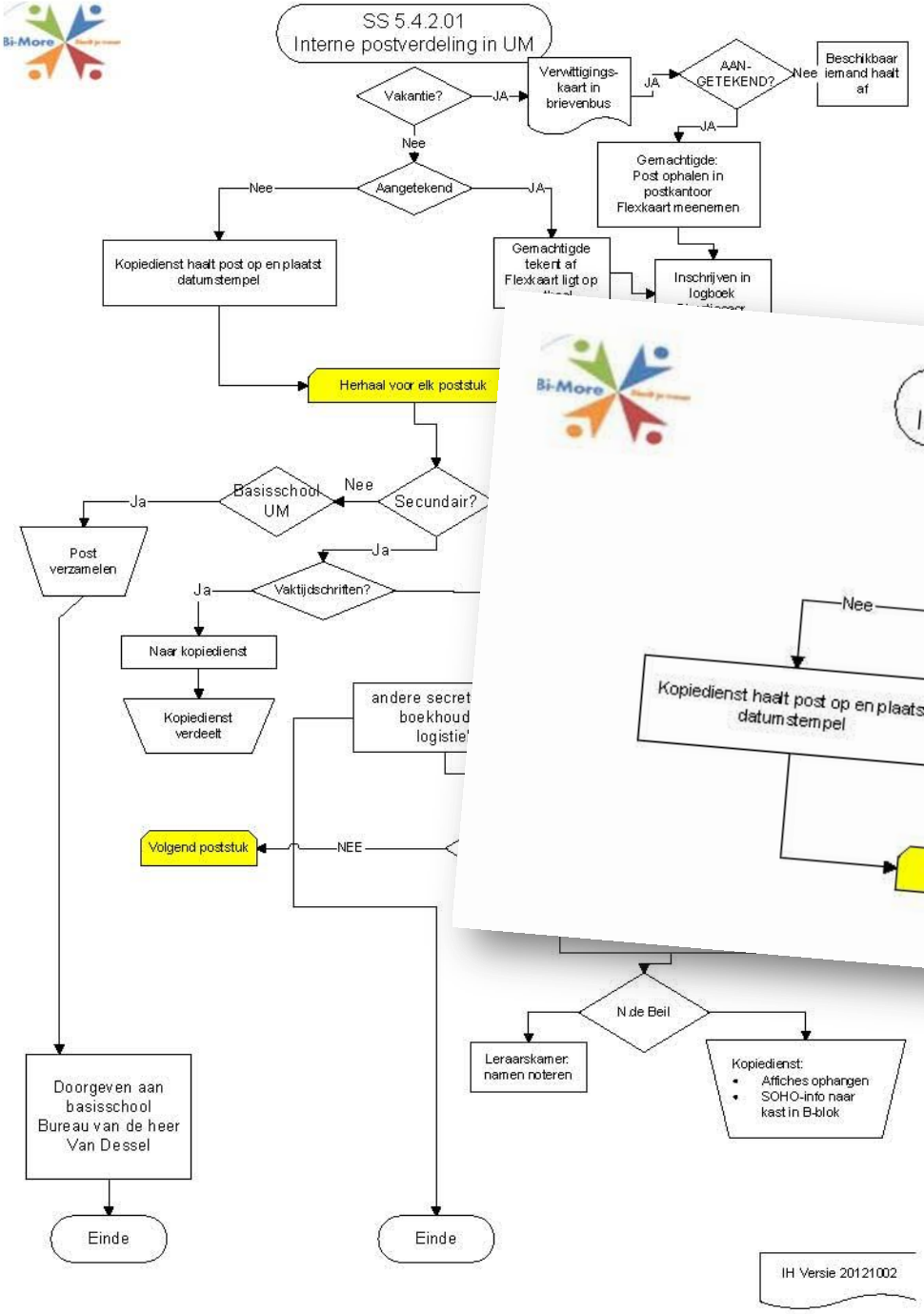
De campusdirecteur neemt ALLE post door, behalve de post die op naam van een personeelslid komt, deze gaat rechtstreeks naar deze persoon.

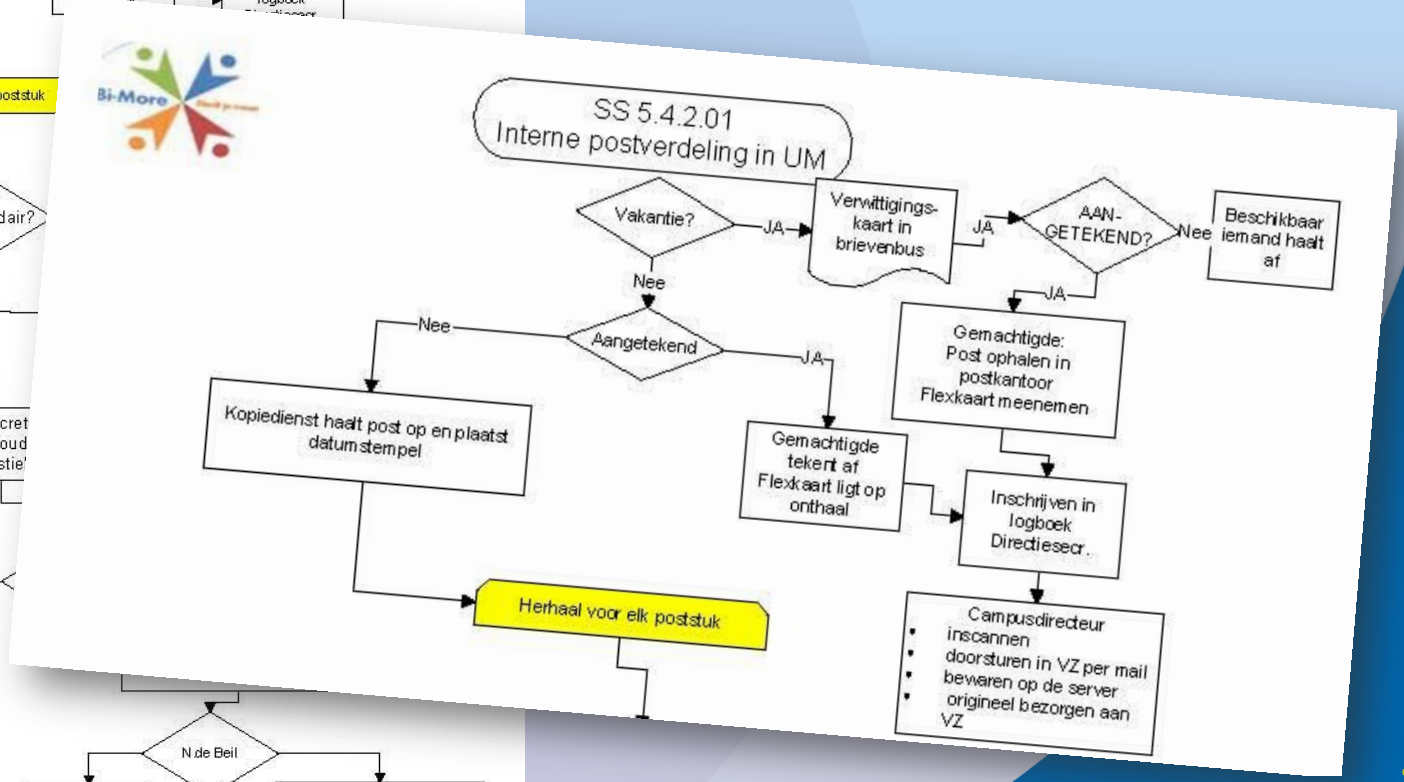
De campusdirecteur maakt een eerste selectie: wat bestemd is voor de boekhouding, wordt gehandtekend en bezorgd.

De rest van de post wordt door iemand van het personeelssecretariaat naar het bureau van de pedagogisch directeur (2de graad) gebracht. Deze neemt de post nogmaals door en noteert er de namen op van de personen voor wie het nuttig is.

Ursulinen Mechelen

Stroomschema's





Ursulinen Mechelen

Lijst afkortingen

Ursulinen Mechelen

Lijst afkortingen

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

A

NAAR BOVEN

AAR = aardrijkskunde

ABC = verkort schoolreglement, gebaseerd op alfabetische lijst met kernwoorden

ABP = Algemene bestuurlijke Politieverordening

ADD = **ATTENTION DEFICIT DISORDER**

ADHD = Attention deficit hyperactivity disorder

ADM = administratie

AFP = Aspecten Financieel Beleid

AP = aandachtspunten

ASK = analyse stroomschema kritische punten

Ursulinen Mechelen

Lijst interne documenten

Ursulinen Mechelen

LIJST INTERNE DOCUMENTEN	RF 4.3.01	ID	S	P
naam	versiedatum			
ADMINISTRATIE				
1 personeelsadministratie				
1.1 lessenroosters + extra prestaties + vakantiewerk				
IW ADM bepalen van wachten en toezichten			x	
IW ADM 1.1.1.2.01 Hoe toezicht doen	2010-09-30			
IW ADM 1.1.1.2.01 Opdracht geven en uitvoeren van studietoezicht	2010-09-16	x	x	
IW ADM 1.1.4.01 vakantiewerk leraren	2010-06-22		x	
RF ADM 1.1.1.2.01 rooster toezichten	2010-01-17	x	x	
RF ADM 1.1.1.2.02 toezicht sportpleintje	2011-03-24		x	
RF ADM 1.1.1.2.04 credits def rooster	2014-09-11		x	
RF ADM 1.1.2.01 uurregeling secretariaat	2011-03-24		x	
RF ADM 1.1.3.01 extra prestaties secretariaat			x	
RF ADM 1.1.4.01 desiderata vakantiewerk leraren			x	
RF ADM 1.1.4.02 desiderata vakantiewerk secretariaat				
1.4 verlofstelsel en pensioenen				

Ursulinen Mechelen

Externe documenten – tijdschriften

titel	uitgeverij	uitgave	prijs	voor wie?	aantal
agora	KHK	3 maandelijks			
Akamedos	VUB	5x per jaar		loft, leraarskamer	
Aqua	Aquafin	3 maandelijks		H. Verdoodt	
arcade	hogeschool-universiteit Brussel	halfjaarlijks		leraarskamer	
artevelde magazine	Artevelde hogeschool	trimestrieel			
Bizz					
Caleidoscoop	VCLB	2 maandelijks			
CCMagazine	Cultureelcentrum Mechelen	3 maandelijks	gratis	M. Mandemaker	
Chemie Actueel					
Clickx Magazine		tweewekelijks	4,95	loft	
DADA	kunsttijschrift voor kinderen van 6 tot 106				
De Standaard		dagelijks			
de verzekeringswereld	Kluwer	2 maandelijks			
dzJeM		3 maandelijks			
eos		6x per jaar		wetenschappen	
Forum	Vlaams secretariiat van het katholiek onderwijs	maandelijks			
Gazet van HGC-HANOS	hanos	tweewekelijks			
Het Nieuwsblad		dagelijks		leraarskamer	

Ursulinen Mechelen

Klachtenregistratie

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2			RF 7.5.03							
3	Ursulinen Mechelen									
4			LIJST VERBETERINGSINITIATIEVEN							
5										
6	Opgesteld door:				Gelezen / Goedgekeurd			door:		
7	Versiedatum:				Maand:			april 2015		
8	Status kan zijn		TODO = moet nog uitgevoerd worden - te bespreken= moet op IKZ besproken worden - ok = in orde, verwezenlijkt of opgelost - ok? Of is dit ok? - bezig							
9			Status: groen = OK - oranje = bezig - rood = nog starten met actie					C=corrigerende maatregel P=preventieve maatregel	DT=doeltreffendheid VA = verbeteractie	
10	N°	Datum	Beschrijving	Melding	Oorzaak	Proces	onderwerp	Maatregel	DT	Status/wie
11	1	2015-04-30	Ventilatiesysteem in Studium. Iedereen op de hoogte? Afgezet tijdens het weekend?	H. Desmet				Communicatie naar de leraren + blad op de deur		Hilde
12	2	2015-04-30	Hoe kopiëren met nieuwe toestellen. Blijkbaar lukt dit nog niet bij iedereen.	H. Desmet	Mogelijk door nieuwe codes?			Herhalen in Inforum + instructieblad aan elk toestel		Mieke
13	3	2015-04-30	Kopiëren voor andere doelgroep dan klas, bijvoorbeeld project, ikz, reis, ...	H. Desmet				Nog verder overleg met firma.	OK	Mieke
14	4	2015-04-30								
15	5									

Ursulinen Mechelen

Klantentevredenheid

	A	B	C	D	E	F
1	**Enquête**	**Tevredenheidsbevraging derde jaar (februari 2014)**				
2	Omschrijving	Je hebt een keuze gemaakt voor een studierichting i				
3	Invullingen	191				
4	Deelnemers	191 (Hoofdaccounts)				
5	Vak	Schoolniveau				
6	Aangemaakt	########				
7	Vraagrondes	Eerste				
8						
9						
10	1 - Welbevinden					
11						
12						
13	2 - Ik voel me goed op deze school.					
14	a) helemaal niet akkoord	12	6,28272			
15	b) eerder niet akkoord	17	8,90052			
16	c) eerder wel akkoord	85	44,5026			
17	d) helemaal akkoord	74	38,7434			
18	e) niet van toepassing	3	1,5706			
19	Totaal	191				
20						
21	3 - Ik word gepest door mijn klasgenoten.					
22	a) helemaal niet akkoord	143	74,86			
23	b) eerder niet akkoord	25	13,08			
24	c) eerder wel akkoord	5	2,61			
25	d) helemaal akkoord	3	1,57			

	A	B	C	D	E	F
1	**Enquête**	**Tevredenheidsbevraging vijfde jaar (februari 2014)**				
2	Omschrijving	Je hebt een keuze gemaakt voor een studierichting in				
3	Invullingen	196				
4	Deelnemers	196 (Hoofdaccounts)				
5	Vak	Schoolniveau				
6	Aangemaakt	########				
7	Vraagrondes	Eerste vraagronde (2014-02-03 00:05 / 2014-03-01 00:				
8						
9						
10						
11	1 - Welbevinden					
12						
13						
14	2 - Ik voel me goed op deze school.					
15	a) helemaal niet akkoord	4	2,040816			
16	b) eerder niet akkoord	12	6,122449			
17	c) eerder wel akkoord	95	48,46939			
18	d) helemaal akkoord	78	39,79592			
19	e) niet van toepassing	7	3,571429			
20	Totaal	196				
21						
22	3 - Ik word gepest door mijn klasgenoten.					
23	a) helemaal niet akkoord	144	73,46939	37,48438		
24	b) eerder niet akkoord	27	13,77551	7,028322		
25	c) eerder wel akkoord	5	2,55102	1,301541		

Ursulinen Mechelen

Ursulinen Mechelen	AUDITRAPPORT	RF 6.2.01

Datum interne audit: Uur:	25/11/2010 en 2/12/2010 Telkens van 13.15u tot 14u	Aantal naar voor gebrachte kwaliteitsacties: 2 ?	

Geauditeerde dienst: Personeelssecretariaat	Auditor(en): A. De Mol

Naam medewerkers audit: Sonja Stroobants,directiesecretaresse	Procedures of hoofdstukken van de geauditeerde norm: 7.5 en 7.2.1

Sterke punten: De samenwerking tussen de directiesecretaresse en haar medewerkers om op een efficiënte manier naar personeel op zoek te gaan.	Verbeterpunten: - Aanvullingen in de procedure - Verbetering: vb. in het stappenplan de volgorde van de to do's bij "Databank VDAB" wijzigen. - Zie to do's!

Rapport / Commentaren:	

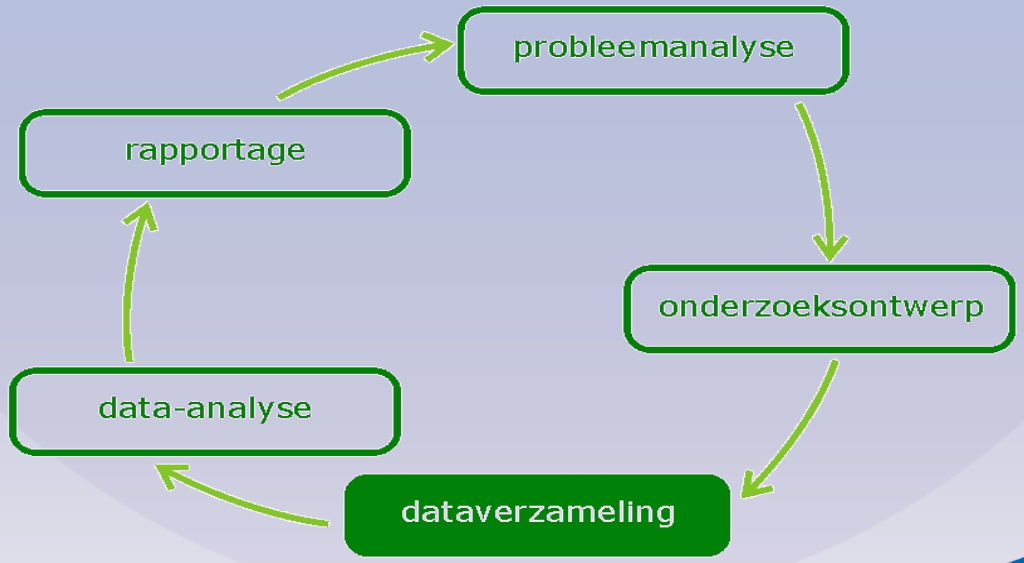
???

Ursulinen Mechelen

KWALITEITSBEWAKING = DEMOCRATISCH PROCES

- Resultaten data en conclusies voorleggen/ bespreken op **verschillende overlegorganen en raden + werkgroepen**
- Overgaan tot acties, gebaseerd op vastgestelde noden

= **breed draagvlak** creëren



Ursulinen Mechelen

PDCA en SMART

Ursulinen Mechelen

Ursulinen Mechelen

Ursulinen Mechelen