



Verklarende woordenlijst kwaliteitszorg

Mede op basis van de inventarisatie van Q*Primair en Q5

(uit: Model Kwaliteitshandboek; Polderman, J en Sirre, W., uitgave Q*Primair)

A

Accountability

Verantwoording afleggen

Accreditatie

Een vorm van kwaliteitscontrole waarbij een accreditatie-instituut checkt of de school voldoet om een bepaald predicaat (bijv. School zonder Racisme of School voor Daltononderwijs) te verdienen

Actieplan

Het planmatig beschrijven van acties voor korte of lange termijn

Audit

Een externe visitatie waarbij de school een externe commissie om feedback vraagt

B

Bad practice

Voorbeelden hoe het niet moet

Balanced Scorecard

Model waarin een geheel van processen en procedures op het gebied van kwaliteitszorg in een kader wordt geplaatst.

Belanghebbenden

Leerlingen, ouders, medewerkers, bestuur, buurt/maatschappij die belang hebben bij de resultaten van de schoolorganisatie en betrokken worden bij het beleid en de uitvoering

Benchmarking

Een gestructureerde methode waarbij de eigen prestaties worden vergeleken met de meeste vooraanstaande "concurrenten"

Borging

Het continueren en implementeren van het voorgestelde beleid

C

Certificering

Het verkrijgen van een certificaat nadat na een externe audit is vastgesteld dat de organisatie voldoet aan kwaliteitseisen

Collegiale visitatie

Een vorm van zelfevaluatie waarbij meerdere scholen onderling organiseren elkaar feedback te geven op kenmerken van de schoolontwikkeling in de school

Continu verbeteren

Zich herhalende activiteit om het vermogen om aan eisen te voldoen te vergroten.

Cyclisch

Het steeds opnieuw bepalen van de kwaliteit en het hierna continu opzetten van vernieuwend beleid



D

Directie

De persoon of de groep van personen die een organisatie op het hoogste niveau bestuurt en beheert.

Doeltreffendheid

De mate waarin geplande activiteiten worden gerealiseerd en geplande resultaten worden behaald.

Doelmatigheid

De verhouding tussen de behaalde resultaten en de gebruikte middelen.

Documenten

Zijn geschreven of gedigitaliseerde notities of formulieren waarin feiten of werkwijzen zijn beschreven die volgens deze procedure moeten worden vastgelegd.

Domein

Belangrijke aspecten of aandachtsgebieden van een managementmodel

Draagvlak

De mate van betrokkenheid van de medewerkers en belanghebbenden van de school

E

Early warning system

Het tijdig signaleren van zwakke plekken in de organisatie

Evaluatie

Het nagaan of een plan aangestelde doelen heeft voldaan

Externe kwaliteitszorg

Kwaliteitszorgactiviteiten die worden verzorgd door personen of instellingen buiten de school

F

Feedback

Het geven van reacties op onderwerpen die betrokken zijn bij een zelfevaluatie

G

Good practice

Voorbeelden van hoe het kan

H

I

Implementatie

Gerichte actie om genomen besluiten om te zetten in termen van gewenst gedrag en in haalbare en meetbare doelstellingen

Improvement, school improvement, continuous improvement

Verbetering, schoolverbetering, voortdurend verbeteren

INK-managementmodel

Model waarmee het geheel van processen en procedures op het gebied van kwaliteitszorg in een kader is geplaatst



K

Klant

Ontvanger van een product of dienst geleverd door de leverancier

Krachtenveldanalyse

Een middel om een probleem en de factoren die het mede bepalen in kaart te brengen

Kwaliteit

Het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst dat van belang is voor het voldoen aan vastgelegde of vanzelfsprekende behoeften van klanten

Kwaliteitsaudit

Een systematisch en onafhankelijk onderzoek om te bepalen of kwaliteitsactiviteiten en de resultaten hiervan overeenkomen met vastgelegde regelingen en of deze laatste doeltreffend ten uitvoer zijn

Kwaliteitsbeleid

De doelstellingen en koers van een (bedrijf)organisatie met betrekking tot kwaliteit, evenals de wegen en de middelen daartoe, zoals deze formeel door de hoogste leiding tot uitdrukking is gebracht.

Kwaliteitsbeheersing

Het aspect van het kwaliteitsmanagement gericht op het voldoen aan kwaliteitseisen

Kwaliteitsbeleidsplan

Het systematisch vastleggen van doelen en activiteiten op het gebied van de kwaliteitszorg

Kwaliteitsborging

Het aspect van kwaliteitsmanagement gericht op het vergroten van het vermogen om te voldoen aan kwaliteitseisen

Kwaliteitscontrole

De controle op kwaliteitsactiviteiten door externe personen of instanties

Kwaliteitsdoelstellingen

Wat wordt beoogd of waarnaar wordt gestreefd met betrekking tot beleid

Kwaliteitskaart

Een document waarin de kwaliteit is beschreven en vergeleken wordt met andere kwaliteiten

Kwaliteitskenmerken

Een aspect van een domein of aandachtsveld

Kwaliteitsmanagement

De gecoördineerde activiteiten om een organisatie te sturen en te beheersen met betrekking tot kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem

De organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, procedures, processen en voorzieningen voor het sturen en beheren van een organisatie met betrekking tot kwaliteit

Kwaliteitsbeheersing

De operationele technieken en activiteiten die worden toegepast om aan kwaliteitseisen te voldoen

Kwaliteitsborging

Het geheel van alle geplande en systematische acties nodig om in voldoende mate het vertrouwen te geven dat een product of dienst voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen



Kwaliteitsplanning

Het aspect van het kwaliteitsmanagement gericht op het bepalen van kwaliteitsdoelstellingen en het specificeren van noodzakelijke operationele processen en daarmee samenhangende middelen om te voldoe aan de kwaliteitsdoelstellingen

Kwaliteitszorg

De gecoördineerde activiteiten om een organisatie te sturen en te beheersen met betrekking tot kwaliteit

L

M

Management

De gecoördineerde activiteiten om een organisatie te sturen en te beheersen

Managementsysteem

Systeem om beleid en doelstellingen vast te stellen en deze doelstellingen te halen

Monitoren

Het volgen van een proces en de kenmerken van de schoolontwikkeling aanpassen

N

Normering

Het aangeven in welke mate er tevredenheid is over het kwaliteitskenmerk

O

P

Paretoprincipe

Het principe van de normaalverdeling

PDSA-cirkel

Plan-Do-Study-Act: het regelmatig plannen, uitvoeren, evalueren en opnieuw verbeteren van activiteiten of kenmerken van de schoolontwikkeling

Prestatie-indicator

Een nauwkeurige omschrijving van een onderwerp, de meetschaal en de meetprocedure (Ahaus, Kriens 1992)

Proces

is een verzameling van onderling samenhangende middelen (personeel, financiën, gebouwen, inrichting, uitrusting, technieken en methoden) en activiteiten die inputs (invoer) omzet in outputs (uitvoer)

Procesbeheersing

Het meten, het vergelijken van de meetgegevens met de gestelde eisen en het regelen en of sturen van het proces bij geconstateerde afwijkingen

Proportioneel toezicht

Het externe onderzoek en toezicht afstemmen op de zelfevaluatie van de school

Q



R

Rendement

Het behalen van resultaten die verwacht mogen worden in de daarvoor gestelde tijd

S

Schoolbeleidsplan

Meerjarenplan waarin visie, missie, doelstellingen en prestatie-indicatoren van de school zijn uitgewerkt

Schoolorganisatie

Betreft de totale inrichting en toerusting van de organisatie

SMART

De kwaliteiten van doelen: Specifiek – Meetbaar - Acceptabel – Realistisch – Tijdgebonden

Stroomdiagram

(ofwel een flowchart) is een visuele weergave van de serie stappen die worden genomen om iets te produceren of een dienst te verlenen

SWOT

Een sterkte en zwakte analyse van een organisatie

Systeem van kwaliteitszorg

Geheel van samenhangende of elkaar beïnvloedende elementen binnen de kwaliteitszorg

Systematische kwaliteitszorg

Het door de school planmatig aanpakken van de kwaliteitszorg

T

U

V

Verbeterplan

Het gericht veranderen van kenmerken van de schoolontwikkeling na zelfanalyse

Visitatie

Het intern of extern geven van feedback op kenmerken van de schoolontwikkeling in de school met het doel de kwaliteit te verbeteren

W

Werkproces

Is een specifieke ordening van activiteiten dwars door tijd en plaats, met een begin en een einde en met duidelijk gedefinieerde inputs en outputs: een structuur voor actie

WOT

Wet op het Onderwijstoezicht

X

XQ

Afkorting van het XQ Management Programma, een kwaliteitsbenadering voor het onderwijs gebaseerd op de theorie en uitgangspunten van Integraal Kwaliteitsmanagement (TQM)



Y

Z

Zelfevaluatie

Een proces waarbij de direct betrokkenen kritisch kijken naar de kenmerken van de schoolontwikkeling die zij uitvoeren

Zelfevaluatierapport

Het vastleggen van de resultaten van de zelfevaluatie