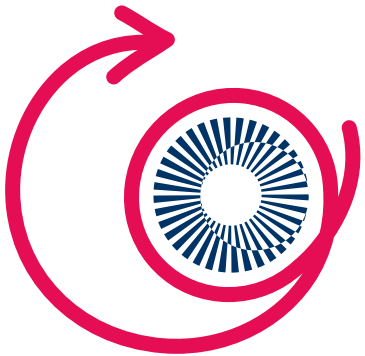
UCLL HOGESCHOOL

SAMEN ZORG DRAGEN VOOR KWALITEIT ALTIJD, OVERAL EN DOOR IEDEREEN



Kern van kwaliteit

Visie

Kwaliteitscultuur

Beleidsplannen

Thematische kwaliteitsbewaking

Beschikbare informatie

Optimaliseren en documenteren van processen

Dienst kwaliteit

Planning kwaliteitszorg

Externe kwaliteitszorg

december 2021

kwaliteit@ucll.be

Kern van kwaliteit

in balans

PDCA-cirkel
motor
van verandering

IMWR-cirkel
samen
vanuit ieders kwaliteit

PLAN
plannen wat we gaan doen en
waarom we dit doen:
wie doet wat, wanneer en hoe?

INSPIREREN
het genereren van
nieuwe ideeën

DO
het uitvoeren van
de plannen of acties

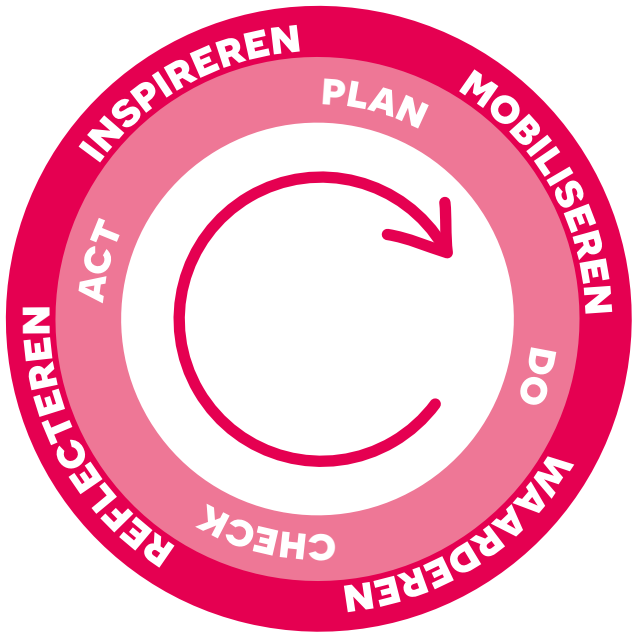
MOBILISEREN
aanwenden van de capaciteiten
en kwaliteiten van alle betrokkenen
in en rond de organisatie

CHECK
nagaan of alles volgens plan
is verlopen

WAARDEREN
oog en respect hebben voor
de bijdrage van alle betrokkenen

ACT
op basis van de check-fase
verdere acties ondernemen

REFLECTEREN
tijd nemen om terug te kijken
op de resultaten die behaald zijn



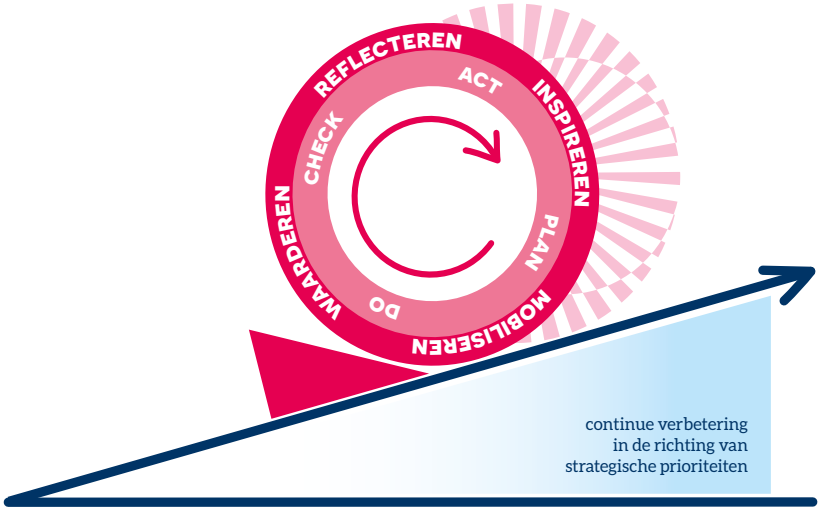
Visie

Samen zorg dragen voor kwaliteit altijd, overal en door iedereen

Alle medewerkers en studenten van UCLL dragen, als Moving Mind, samen zorg voor kwaliteit.

Kwaliteitszorg verbindt door samenwerking te stimuleren. Kwaliteitszorg mobiliseert om doelgericht te bewegen richting de collectieve ambitie van UCLL door de strategische prioriteiten van de hogeschool te verbinden met de prioriteiten van teams en individuen.

Vanuit onze gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit inspireren we elkaar door successen in de kijker te plaatsen, goede praktijken te delen en hierdoor van elkaar te leren. Kwaliteitszorg zet aan tot reflectie door middel van dialoog met interne en externe kritische vrienden. Zo waarderen we wat er is, geven we vertrouwen en versterken we wat kan verbeterd worden.

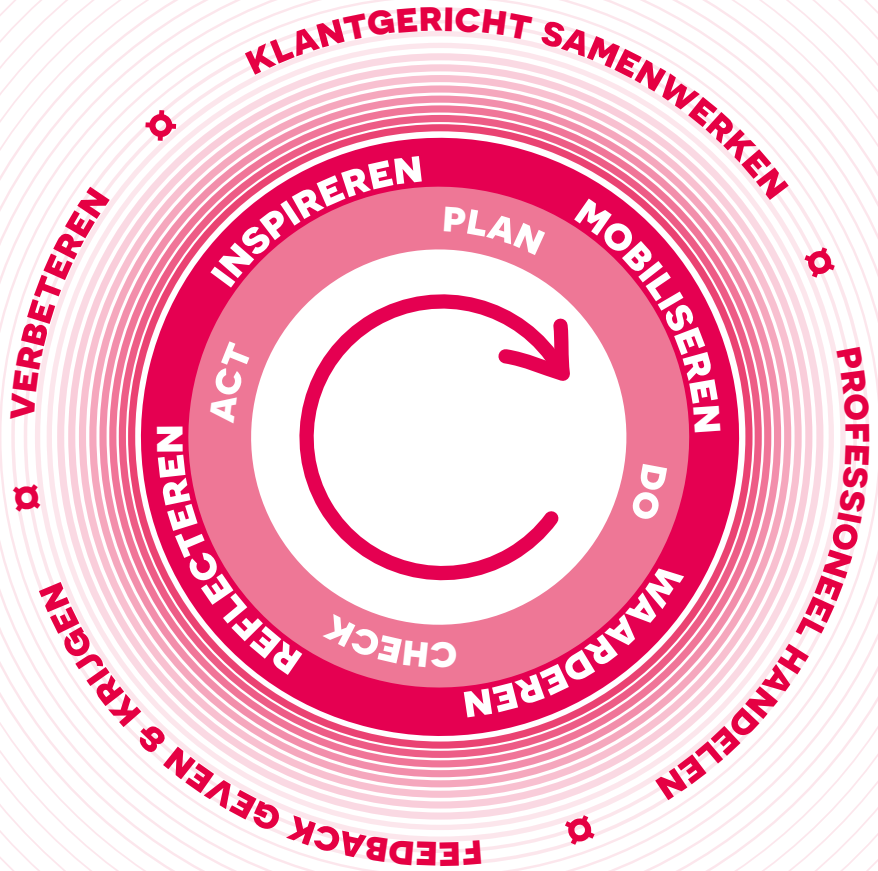


Kwaliteitscultuur

Een cultuur waarin alle medewerkers en studenten, als Moving Mind, samen zorg dragen voor kwaliteit.
Iedereen is zich bewust van het belang van kwaliteit, (h)erkent de eigen rol daarin en draagt dit uit.
Op die manier bouwen we aan een cultuur waarin leren en verbeteren voorop staan, waarin open kan worden gesproken over wat goed gaat en wat beter kan en hoe we omgaan met uitdagingen en opportuniteiten.

De kwaliteitscultuur zit ingebed in ons kwaliteitszorgsysteem waarbij we systematisch de PDCA-cyclus doorlopen en inzetten op inspireren, mobiliseren, waarderen en reflecteren, de elementen van de IMWR-cirkel.

De kwaliteitscultuur van UCLL kan je zien in gedrag van zowel een individuele student of medewerker als in gedrag van een team.
Professioneel handelen, reflecteren over het eigen gedrag, klantgericht samenwerken en een gerichtheid op verbetering zijn uitingen van deze kwaliteitscultuur.



Beleidsplannen

Alle opleidingen beschikken over een beleidsplan, net zoals O&S, R&E, ondersteuning en kwaliteitszorg. De beleidsplannen geven de beleidsprioriteiten en hun bijhorende doelen weer, aangevuld met concrete acties en een gepaste timing.

Het opstellen van het beleidsplan is een semi-gestructureerd proces met volgende kenmerken:

- een participatief proces, opgesteld door een kernteam en afgetoetst bij relevante organen;
- gebaseerd op het MM DNA/kwaliteitskenmerken en de strategische prioriteiten van de hogeschool;
- in dialoog met externen (dialoogcommissie);
- op basis van een grondige analyse van informatie uit (kwaliteits)onderzoeken, het datapunt en andere bronnen, informatie over externe ontwikkelingen,...

Het beleidsplan is een leidraad voor alles wat gebeurt in de komende vijf jaren.
Regelmatig moet worden nagegaan of het beleidsplan wordt opgevolgd.

Minstens één maal per jaar wordt een interne stand van zaken opgemaakt. Wat is er gepland? Wat is er al gebeurd? Waarom worden bepaalde keuzes niet uitgevoerd? Dit kan leiden tot het bijsturen van de beleidsplannen.

Tweejaarlijks krijgt de opvolging formeel vorm in een afstemmingsgesprek (dit is een gesprek tussen de leidinggevende en de opleiding of de verantwoordelijke(n) voor O&S, R&E, ondersteuning en kwaliteitszorg) of in een managementgesprek (waar ook onafhankelijke externen aan deelnemen). Het gesprek heeft als doel na te gaan of de basiskwaliteit aanwezig is en in welke mate de gestelde prioriteiten werden gerealiseerd in de voorbije periode. Daarnaast is het gesprek ook bedoeld om te inspireren en noden voor ondersteuning te detecteren.

Thematische kwaliteitsbewaking

Voor de thematische kwaliteitszorg kiest het directieteam op basis van een grondige analyse van de beleidsplannen enkele thema's die prioritair zijn voor de opleidingen én zich in het hart van de missie, visie en strategische prioriteiten bevinden.

De opleidingen maken een gemotiveerde keuze voor twee thema's die ze grondig zullen beoordelen en aanpakken. Samen met de dienst kwaliteit ondersteunen O&S en/of andere betrokken diensten de analyse en opvolging van het thema in de opleidingen.

Na de analyse wordt feedback gevraagd aan externe experten. Per thema wordt een expertenteam samengesteld. Op basis van deze feedback kunnen de opleidingen bepaalde acties (verder) uitwerken.

Deze thematische kwaliteitsbewaking biedt een leermoment in een veilige omgeving: er is een intervisiemoment voorzien voor uitwisseling van expertise op vlak van de thema's. Door de thematische kwaliteitsbewaking kunnen ervaringen worden uitgewisseld op basis van gelijke referentiekaders.

Thema's waaruit opleidingen kunnen kiezen voor de beleidsperiode 2021-2025:

- Inclusief onderwijs
- Hybride leren
- Evalueren in balans
- Studentenparticipatie
- Student Journey
- Levenslang leren
- Praktijkgericht leren

Beschikbare informatie

Cruciaal bij het plannen, uitvoeren en analyseren is het beschikken over de nodige informatie. Er bestaan verschillende informatiebronnen. De dienst kwaliteit biedt op een systematische manier informatie aan vanuit data- en evaluatiemanagement. Beide informatiebronnen vullen elkaar aan.

Input vanuit onderzoeken (evaluatiemanagement)

Via kwaliteitsonderzoeken wordt informatie verzameld over de instelling, de programma's, diensten, de opleidingen en expertisecentra. De dienst kwaliteit coördineert de hogeschoolbrede onderzoeken en ondersteunt de opleidingen, diensten of programma's bij de onderzoeken die ze zelf uitvoeren voor meer specifieke informatie. Alle onderzoeken worden opgenomen in evaluatieplannen.

De hogeschoolbrede onderzoeken zijn:

- de opleidingsbevraging (feedback over de opleiding door studenten en lectoren)
- de instellingsbevraging (feedback over de hogeschool door studenten en personeel)
- de bevraging van de pas-afgestudeerden (feedback over hun situatie zes maanden na afstuderen).

Input vanuit databanken (datamanagement)

In het datapunt wordt informatie over studenten & onderwijs van UCLL op een overzichtelijke en eenduidige manier aangeboden. Het geeft up-to-date cijfers over:

- studentenaantallen
- studierendement
- behaalde diploma's
- ....

Andere databanken zijn vb. onderwijsdashboard in KU Loket, opleiding in cijfers, ...

Andere bronnen die bruikbare informatie leveren aan de betrokkenen zijn:

Informele feedback

Verschillende belanghebbenden geven vaak spontaan zinvolle informatie zoals:

studenten aan de lector
collega's
alumni op een reünie
het werkveld op een event

Formele feedback

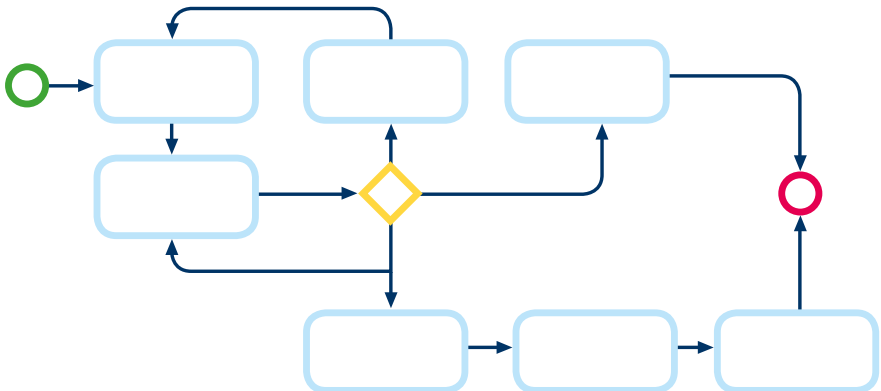
Op vaste momenten en volgens een bepaald stramien kan op formele wijze feedback worden voorzien, zoals:

functioneringsgesprekken
managementgesprekken
adviesraden
dialoogcommissies

Informatie op basis van risico-analyse

Op vraag van het auditcomité van UCLL worden gebeurtenissen die een mogelijke negatieve impact kunnen hebben op het bereiken van de organisatiedoelen (vb. strategische prioriteiten) geanalyseerd. Op basis van deze analyse stelt het directieteam maatregelen voor om de kans op het bereiken van de doelen te vergroten, de kans op hinderende gebeurtenissen of hun impact op het te bereiken doel te verkleinen en rapporteert regelmatig aan het auditcomité over de voortgang van de uitvoering.
De geïdentificeerde risico's en maatregelen kunnen leiden tot het bijsturen van de beleidsplannen.

Optimaliseren en documenteren van processen



In elke organisatie zijn processen aanwezig: dit zijn ketens van activiteiten om een vooraf bepaalde meerwaarde te realiseren. Vaak zijn verschillende organisatie-eenheden bij een proces betrokken.

Het borgen en verbeteren van processen is een kernelement van kwaliteitszorg. De dienst kwaliteit ondersteunt de documentatie en optimalisatie van deze processen.

Dit gebeurt via een vaste methodiek: een zorgvuldig samengestelde werkgroep analyseert, optimaliseert en documenteert het proces in een drietal workshops. Als het proces in heldere stappen is uitgeschreven met een verantwoordelijke voor iedere stap, wordt het proces geïmplementeerd. Na enige tijd wordt het proces geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd. Ook hierin ondersteunt de dienst kwaliteit.

Dienst kwaliteit

De dienst kwaliteit hoort bij de stafdienst van de algemeen directeur.

Tot de dienst behoren verschillende medewerkers:

- de opleidingspartners kwaliteit zijn nauw verbonden met hun opleidingen en volgen de kwaliteitszorgactiviteiten voor hun opleiding op, samen met de opleidingsverantwoordelijken.
- de procesbegeleiders ondersteunen de opleidingspartners en de diensten bij o.a. het opstellen van beleidsplannen, de thematische kwaliteitsbewaking,...
- de medewerkers voor evaluatiemanagement helpen bij de kwaliteitsonderzoeken in de opleidingen, de diensten en de hogeschool.
- de medewerkers voor datamanagement helpen bij het beschikbaar stellen van relevante data uit de vele interne en externe databanken (i.s.m. O&S en ICT).
- de medewerkers die de documentatie en optimalisatie van de processen binnen UCLL coördineren.

GEZONDHEID	LERAREN-OPLEIDING	MANAGEMENT	TECHNOLOGIE	WELZIJN	DIENSTEN
PBA BNB	EBA BNB graduaten	PBA BNB graduaten	PBA graduaten	PBA BNB graduaten	
opleidingspartners	opleidingspartners	opleidingspartners	opleidingspartners	opleidingspartners	
procesbegeleiding	procesbegeleiding	procesbegeleiding	procesbegeleiding	procesbegeleiding	procesbegeleiding
ondersteuning evaluatiemanagement	ondersteuning evaluatiemanagement	ondersteuning evaluatiemanagement	ondersteuning evaluatiemanagement	ondersteuning evaluatiemanagement	ondersteuning evaluatiemanagement
ondersteuning datamanagement (i.s.m. O&S en ICT)					
procesdocumentatie en -optimalisatie					

Planning kwaliteitszorg

2020

2021

2022

Zowel voor de opleidingen als voor de diensten is een tijdslijn opgesteld die een overzicht biedt van de verschillende kwaliteitszorgactiviteiten.

Volgende kwaliteitszorgactiviteiten zijn opgenomen in de tijdslijn:
centraal staat het beleidsplan dat na de finalisering input krijgt vanuit de jaarlijkse interne stand van zaken, het afstemmings- en managementgesprek en de thematische kwaliteitsbewaking. De beschikbaarheid van informatie uit kwaliteitsonderzoeken en databanken is eveneens weergegeven in de tijdslijn.

Beschikbare data & resultaten	Beleidsplan	Interne stand van zaken	Managementgesprek	Thematische kwaliteitsbewaking

2024

2025

Bij de verschillende stappen in de tijdslijn, zoals bij de beleidsplanning en de thematische kwaliteitsbewaking, hebben de opleidingen en diensten autonomie binnen een afgesproken kader. Opleidingen en diensten doorlopen de verschillende stappen maar bepalen, in samenspraak met de procesbegeleider, wanneer welke stappen worden doorlopen (flexibele timing).
Andere momenten zijn vastgelegd, zoals de validering van de beleidsplannen, de feedback van de experten bij de thematische kwaliteitsbewaking of bepaalde hogeschoolbrede onderzoeken.

Externe kwaliteitszorg

Instellingsreview

De instellingsreview is een periodieke toetsing van de kwaliteit van het onderwijsbeleid van een instelling door een externe reviewcommissie. De review biedt de instelling de kans te laten zien vanuit welke visie zij opereert, welk beleid is gevoerd en met welk resultaat, welke verbeteracties zijn genomen en welk nieuw beleid is ontwikkeld.

Als onderdeel van het onderwijsbeleid voert elke instelling een regie om zelf de kwaliteit van de opleidingen te borgen.

Daarnaast moet elke nieuw op te starten opleiding eerst een 'toets nieuwe opleiding' ondergaan, dit is een beoordeling van de potentiële kwaliteit van de opleiding door een externe commissie. Na de erkenning als nieuwe opleiding volgt ook een eerste opleidingsaccreditatie (de formele vaststelling door NVAO dat de opleiding voldoet aan bepaalde minimale kwaliteits- en niveauvereisten). Na deze eerste opleidingsaccreditatie is de instelling zelf verantwoordelijk voor de borging van de kwaliteit van de opleiding.

Voor UCLL was er een eerste instellingsreview in 2017. De volgende instellingsreview vindt plaats in het academiejaar 2023-2024.

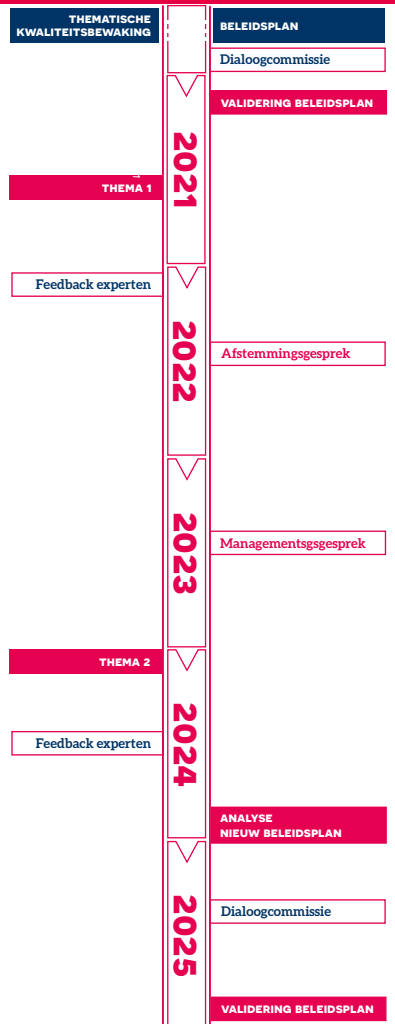
Systeembrede analyse

In het kader van de externe kwaliteitszorg zal er naast de instellingsreview ook een systeembrede analyse plaatsvinden, waar elke instelling in een periode van zes jaar minstens tweemaal aan moet deelnemen.

De systeembrede analyse stimuleert instellingen om te leren van elkaar, met name rond thema's gerelateerd aan onderwijsbeleid en opleidingskwaliteit.

Publieke informatie over de kwaliteit van de opleiding

Universiteiten en hogescholen staan zelf in voor de borging van de kwaliteit van hun opleidingen. Zij leggen hiervoor maatschappelijke verantwoording af door informatie over de kwaliteit van elke geaccrediteerde opleiding op hun website te publiceren. Op de website van UCLL is er op de pagina van elke opleiding een rubriek "kwaliteitszorg" van waaruit gelinkt wordt naar een "kwaliteitsfiche".

Deze kwaliteitsfiche bevat volgende elementen:

- Algemene tijdslijn met de verschillende stappen in de kwaliteitszorgsystematiek.
- Samenvatting van de verschillende stappen:
  - de feedback van externe experten in de dialoogcommissie en bij de thematische kwaliteitsbewaking;
  - de beleidsprioriteiten uit het beleidsplan en de belangrijkste vernieuwingen;
  - de opvolging van het beleidsplan in het afstemmings- en managementgesprek.