ESF QUICKSCAN
"Kwaliteitsmanagement"

In één of enkele oogopslagen!

Het (leren) kwaliteitsvol managen van een organisatie begint bij het hebben van een helder beeld van uw eigen organisatie. Het ESF-Agentschap biedt dmv deze quickscan de mogelijkheid om een eerste inventaris te maken van de huidige "kwaliteitssituatie" van uw organisatie.

Onderstaande quickscan dient als kennismaking met het ESF Kwaliteitsgroeimodel dat gebaseerd is op het EFQM Business Excellence model met 9 aandachtsgebieden. Elk aandachtsgebied heeft een even groot gewicht behalve de aandachtsgebieden "Klantenresultaten" en "Sleutelresultaten" die 1,5 x de waarde uitmaken.

Leidinggevenden en medewerkers hebben vaak een eigen perceptie over de eigen organisatie. Om een correct beeld van uw organisatie te krijgen, adviseren we om deze vragenlijst met meerdere leidinggevenden en medewerkers én zelfs door belanghebbende buitenstaanders in te laten vullen. De gemiddelden die daar uit komen geven wellicht een meer objectief beeld.

De vragenlijst bestaat uit stellingen waaraan u een score van 0 tot 4 koppelt

Verklaring scores:

0	***niet aanwezig***
1	***weinig (uitgewerkt), of eerder uitzonderlijk en slechts op enkele plaatsen toegepast***
2	***goed (uitgewerkt), gekend en tevens goede resultaten, veel/algemeen toegepast***
3	***sterk (uitgewerkt), gekend en met zeer goede resultaten, op de meeste plaatsen toegepast***
4	***zeer sterk uitgewerkt, uitstekende resultaten, positieve trends, algemeen toegepast, vb.***

Mogen wij vragen in onderstaande vragenlijst **aan** te **kruisen** per stelling welke score het meest voor uw organisatie van toepassing is. Hierbij houdt u rekening met de aanwezigheid ervan in de organisatie, de mate waarin het tot in detail is uitgewerkt, en de intensiteit van het gebruik ervan.

Naam organisatie: **Contactpersoon:** **Functie:**

INVESTEERT IN JOUW TOEKOMST
ESF

Copyright 2014
Erik Conings ESF-Agentschap Vlaanderen, Gasthuisstraat 31, 1000 Brussel

Stellingen geordend per aandachtsgebied	Score 0	Score 1	Score 2	Score 3	Score 4
ALGEMEEN (A)					
1. We gebruiken een kwaliteitsmodel (vb: ISO, EFQM, …) binnen onze organisatie.					
2. Ons managementinformatiesysteem evalueert de efficiëntie/effectiviteit vd organisatie					
3. We hebben een systematiek van competentiemanagement					
Leiderschap (L)					
1. Onze organisatie heeft een actuele en intern gekende missie en visie					
2. Onze organisatie heeft haar waarden omschreven					
3. We beschikken over een recent organogram, met taakgebieden en rapporteringslijnen					
Strategie (S)					
1. We hebben onze strategische doelen helder en opvolgbaar (SMART) omschreven					
2. Onze organisatie heeft een strategisch meerjarenplan met indicatoren/streefwaarden					
3. Onze organisatie werkt met jaar(actie)plannen					
Mensen (M)					
1. We hebben functiebeschrijvingen voor alle medewerkers					
2. We werken met functionerings- of opvolgingsgesprekken voor alle medewerkers					
3. We hebben een individueel VTO-plan voor elke medewerker (VormingTrainingOpleiding)					
Samenwerkingsverbanden en middelen (SM)					
1. Onze organisatie bouwt partnerschappen uit die een meerwaarde bieden.					
2. We beheren op een efficiënte wijze onze infrastructuur en middelen					
3. We beschikken over een efficiënt systeem van financieel beheer					
Processen (P)					
1. We hebben onze kernactiviteiten/kernprocessen afgebakend én vastgelegd					
2. We beschikken over procesbeschrijvingen en procesflows voor deze kernprocessen					
3. We verbeteren en vernieuwen sleutelprocessen adhv de meetresultaten en feedback					
Resultaten bij klanten (RK)					
1. We hebben een instrument om de klantentevredenheid te meten/bevragen					
2. Na resultatenverwerking voeren we verbeteracties uit en volgen het effect op					
3. We volgen klantgegevens systematisch op met het oog op gerichte bijsturing					
Resultaten bij medewerkers (RM)					
1. We hebben een instrument om de medewerkertevredenheid te meten/bevragen					
2. Na resultatenverwerking voeren we verbeteracties uit en volgen het effect op					
3. We volgen medewerkergegevens systematisch op met het oog op gerichte bijsturing					
Resultaten voor de samenleving (RS) Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)					
1. We hebben een eigen visie over MVO in onze organisatie geformuleerd					
2. We toetsen onze beleidskeuzes aan deze visie					
3. We voeren herkenbare acties uit mbt MVO en volgen hun effect op					
Sleutelresultaten (SR)					
1. We registreren systematisch de resultaten van onze organisatie .					
2. We evalueren de strategische/operationele doelen adhv de ondernemingsresultaten					
3. Onze bestuurders volgen de organisatiegroei en de sleutelresultaten op.					
TOTALEN **(aantal keer dat je het betreffende cijfer hebt ingevuld)**					

Welk zijn 3 sterke punten van uw organisatie (mag met steekwoorden)

*
*
*

Welk zijn 3 verbeterpunten binnen uw organisatie (in volgorde van belangrijkheid)

*
*
*