**Integrale kwaliteitszorg en duurzaamheid**

**Huiswerkopgaven les 1**

**Vragen 1.1 t/m 1.11**

**Vragen openingscasus**

* 1. **Licht toe waarom regeneratief ondernemen de standaard zou moeten worden.**

Regeneratief is goed voor ons milieu, toekomende generatie en ook voor duurzaamheid. Ik vind dat een regeneratief proces kan leiden tot betere gezondheid en hogere rijkdom daarom moeten regeneratief ondernemen de standaard zou worden.

**Vragen**

* 1. **Licht de volgende stelling toe: ‘Kwaliteitsverbetering is een proces waaraan nooit een einde komt’.**

Kwaliteitsverbetering is een proces waaraan nooit een einde komt want kwaliteit van een product kan altijd verbeterd worden vind ik. Kwaliteitszorg zorgt voor diverse fasen in het voortbrengingsproces zoals ontwikkelingsstadia van producten en processen, de verwerving van grondstoffen en materialen, en de opslag en het transport. Kwaliteitszorg zorgt voor een betere kwaliteit en duurzaamheid. Het proces gaat niet alleen om eindproduct maar ook terugkoppelen van fouten en de oorzaken van de gevonden fouten opsporen en die elimineren.

* 1. **Schets in eigen woorden de fasen in het kwaliteitsstreven van organisaties.**

1. **Bewustwordingsfase** gaat het om organisatiegerichtheid. In deze fase gaat dienstverlening, steeds grotere rol spelen. Produceren zijn volgens standaardcondities en kwaliteitsnormen.
2. **Interne fase** – In deze fase gaat sterke aandacht voor de organisatie van processen en ook sterke marktbenadering door marktonderzoek.
3. **Integratiefase** – In deze fase gaat sterke aandacht voor klantgerichtheid. Ook organisatiegerichtheid is en sprake van, hier moet de hele organisatie en alle medewerkers mee doen.
4. **Integrale fase** - Hier gaat aandacht voor welzijn, mens en natuur. Er is sprake van duurzaamheid.
   1. **Waardoor wordt integrale kwaliteitszorg van een organisatie gekenschetst?**

Integrale kwaliteitszorg is een managementfunctie en gefocust op het verbeteren van de hele organisatie. Dat houdt in dat iedere medewerker bij het ontwikkelen en uitvoeren van het product verbetering/kwaliteit moeten meedoen. Integrale kwaliteitszorg zorgt voor een goede productkwaliteit wat de hele organisatie betreft.

* 1. **Geef je mening over de stelling:’ Invoering van integrale kwaliteitszorg in een organisatie verandert de handelwijze tussen de medewerkers onderling.’**

Natuurlijk invoering van integrale kwaliteitszorg in een organisatie verandert de handelwijze. De connectie tussen medewerkers, organisatie en alle betrokkene wordt sterker want iedereen heeft een doel om naar toe werken, een betere kwaliteit. Volgens mij gaat het niet alleen om te verkopen, integrale kwaliteitszorg gaat ook over juiste productie en inkopen.

* 1. **Moeten we invoering van kwaliteitszorg zien als een kostenpost of als een investering? Geef een korte toelichting op je antwoord.**

Ik denk dat we moeten kwaliteitszorg als een investering op lange termijn zien en niet als kostenpost. Op deze manier krijgt de klant en ook de organisatie meer zekerheid en de vertrouw wordt tegelijktijdig sterker.

* 1. **Integrale kwaliteitszorg richt zich op alle facetten van de organisatie. Indien de principes juist worden toegepast, dan kenmerkt de toekomstige organisatie zich onder meer onderlinge samenwerking, waarin een balans is gevonden tussen individualisme en groepsgedrag. Welke factoren spelen een rol bij de bepaling van de kwaliteit van een organisatie?**

Ik denk vooral dat een organisatie moet eerst gestructureerd zijn en zich verantwoordelijk voelen. Juiste faciliteiten heeft ook invloed om de kwaliteit. Andere factoren zoals procedures en processen spelen ook een belangrijke bij de bepaling van de kwaliteit van een organisatie.

* 1. **Geef een omschrijving van de stelling: ‘Collegiale toetsing speelt als instrument voor kwaliteitsbeheersing vooral een rol in de kennisintensieve dienstverlening.’**

Collegiale toetsing speelt als een belangrijk instrument voor om het professioneel handelen. De juiste richtlijnen moeten toegepast worden waarin de werknemers voldoet aan klanteneisen. Met collegiale toetsingen kunnen de dienstverlening hun opmerkingen openlijk met elkaar delen. De werknemers kunnen zelfreflecties/feedback delen en dat maakt iedereen bewust van nodige verbeteringen en zo kunnen ze ook makkelijk doelstellingen halen.

* 1. **Waarom is teamwork een essentieel onderdeel van integrale kwaliteitszorg?**

Teamwork is een essentieel onderdeel van integrale kwaliteitszorg, omdat het zorgt voor een betere productkwaliteit wat de hele organisatie betreft. Een organisatie gaat een kwaliteitsbeleid invoeren waarin wordt aangegeven hoe de benodigde kwaliteit moet bereikt worden. Om de vereiste kwaliteit de bereiken moeten ze als een team werken voor hun doelen, dus een teamwork is nodig.

* 1. **Verklaar de stelling: ‘Bij invoering van integrale kwaliteitszorg kan het systeem complexer worden, maar de besturing van de bedrijfsvoering wordt eenvoudiger’.**

Om het systeem te beheersen bij invoering van heleboel procedures wordt het systeem zelf in eerste instantie complexer maar dankzij hedendaagse technologie blijft de besturing van de bedrijfsvoering eenvoudiger.

* 1. **Geef het verschil aan tussen kwaliteit en reliability.**

Het verschil tussen kwaliteit en relaibility is dat kwaliteit voldoet aan de verwachtingen van de consumenten en reliability is de betrouwbaarheid gedurende tijd van een product.

**Opdrachten**

* 1. **Zoek op internet welke voorwaarden worden gesteld aan de documentatie en registratie van een kwaliteitshandboek.**

In een kwaliteitshandboek moet er voldaan wordt aan de eisen van het systeem. De voorwaarden zijn dat er moet beschrijving van processen, procedures, werkinstructies, formulieren, checklists van het kwaliteitsmanagementsysteem staan en wie doet wat, wanner en de tijd.

* 1. **In de webtekst ‘Stop met verstikkende procedures’ kunnen we lezen dat het volgen van procedures het leveren van kwaliteit ook in de weg kan geleverd wordt. Leg uit hoe dit kan geburen.**

Procedures kunnen het soms moeilijk maken voor medewerkers. Volgens Degas onderzoek ziet hij veel managers de neiging hebben om alles dicht te timmeren met regels en procedures. Hij bedoelt dat managers zijn bang om de controle te verliezen maar intussen beseffen ze niet dat een groot deel van die procedures niet worden gevolgd. Dat is niet zo dat ze niet willen maar vanwege tijdgebrek of hun materiaal is niet goed genoeg komt de kwaliteit in de weg.

**Casus**

**Vragen bij de casus**

**a In hoeverre kan het hebben van een kwaliteitsbeleid dergelijke fraudegevallen voorkomen?**

Om een fraudegeval te voorkomen moet je je kwaliteitsbeleid aanpassen. Je moet duidelijke regels invoeren zoals gedragsregel, voorlichting en als het nodig is cameratoezicht, meer controle. Met gedragsregels maak je medewerkers bewust van wat er van hen verwacht wordt bij een fraude. Je moet ook grenzen zetten en duidelijk maken, naast gedragsregels moet je ook uitleggen en voorlichting geven wanner is een fraude een fraude.  
Met cameratoezicht en een IT-controle kamer kan je ook fraude voorkomen.

**b Wat zegt deze examenfraude over de kwaliteit van het onderwijs op Ibn Ghaldoun? En over de kwaliteit van het onderwijs in het algemeen?**

Hij zegt dat er wordt bekeken hoe de leerlingen de examens uit de gesealde pakketten hebben weten te krijgen en wist de school van de fraude? Dus hoe veilig waren de examens bewaard? Heeft een medewerker hiermee te maken? Alle die vragen aanwijst naar de kwaliteit van het onderwijs. Hij zegt ook dat het is vrij sluitend systeem maar misschien moeten we dat nog verbeteren om de kans op fraude te verkleinen.