



Kwaliteitszorgverslag LOBEX B.V. – 2005

(inclusief zelfevaluatie)

Houten, augustus 2006

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding**
- 2 Kwaliteitszorgstelsel van de exameninstelling**
- 3 Zelfevaluatie 2005**

1. Inleiding

Markt- en klantgericht, direct en flexibel inspelen op de vraag, kwaliteit- en resultaatgericht, efficiëntieverbetering, decentraal, projectmatig. Steekwoorden die kenmerkend zijn voor de bedrijfsvoering van SVO. Een organisatie waarin onderwijsinstelling, Kenniscentrum en exameninstelling onder één dak opereren met gescheiden verantwoordelijkheden maar in een goed samenwerkingsverband.

Met de realisatie van de nieuwe organisatiestructuur van SVO is tegemoet gekomen aan actuele eisen van afnemers van SVO en kan beter ingespeeld worden op de toekomst. Ook de infrastructuur van SVO is in een nieuw perspectief geplaatst. Marktgericht ondernemen (klant- en resultaatgericht) is een kerngedachte die ook aansluit bij ontwikkelingen in het reguliere secundaire beroepsonderwijs. SVO kenmerkt zich als een platte organisatie.

De unieke positie die de onderwijsinstelling van SVO als vakinstelling inneemt geeft het specifieke karakter aan. Ook het Kenniscentrum en exameninstelling hebben een bijzondere relatie met de sociale partners en de gehele branche. In dit geheel past dan ook een eigen zelfstandige exameninstelling met een functioneel, compleet pakket aan diensten en producten.

De exameninstelling LOBEX BV, is verantwoordelijk voor de totale examinering van de vakinstelling, trainingen en levert bovendien veel servicedocumenten en diensten aan derden, zoals EVC en persoonscertificering.

1.1 Missie en strategie

SVO missie

De missie van SVO is als volgt geformuleerd:

SVO als opleidingspartner voor bedrijven in de foodsector biedt zowel kwalitatief goed mbo-onderwijs als cursussen en trainingen op maat. Daarbij richten wij ons op de slagerij, supermarkt, groothandel en industrie in de sectoren vlees, vleeswaren, pluimveevlees en gemaksvvoeding.

Vijf aandachtsgebieden:

Het totale aanbod van SVO is terug te brengen tot vijf aandachtsgebieden:

- Culinair
- Management
- Productie
- Verkoop en advies
- Voedselveiligheid

SVO heeft een landelijk werkterrein. Dit betekent dat op verschillende plaatsen in het hele land, vergelijkbare activiteiten worden uitgevoerd. De geografische spreiding vraagt een regionale aansturing, terwijl het zo goed mogelijk afstemmen van de activiteiten vraagt om een centrale of landelijke aansturing. Met dit gegeven is gekozen voor een regionale aansturing van de medewerkers, waarbij een aantal overkoepelende taken landelijk gecoördineerd worden. De regionale aansturing heeft voor een aantal positieve ontwikkelingen gezorgd. Zo is de afstemming van de verschillende activiteiten binnen een regio sterk verbeterd. De traditionele schotten tussen de taakgebieden van mentoren, opleider/adviseurs en accountmanagers zijn langzaam verdwenen. Door het gezamenlijk werken in de regio heeft het 'productgericht denken' plaats gemaakt voor 'klant- en marktgericht denken'.

Het management is verantwoordelijk voor het landelijke beleid en de aansturing van het middenkader. De coördinatoren, die het middenkader vormen zijn verantwoordelijk voor de uitvoering en krijgen daarvoor hiërarchische verantwoordelijkheid en bevoegdheid. Naast de aansturing van de uitvoering van een specifieke afdeling is het middenkader verantwoordelijk voor de afstemming met de andere afdelingen. Het management wordt gevoerd door de directeur, de commercieel manager, operationeel manager, manager Kenniscentrum en examens, manager communicatie en marketing en hoofd bedrijfsbureau.

1.2 Kwaliteitszorgstelsel van de exameninstelling

Om als exameninstelling te worden opgenomen in het CREBO is destijds een toetsingskader vastgesteld. De voorwaarden in dit toetsingskader waren:

- Het bevoegd gezag toont aan dat de exameninstelling haar taken vervuld onafhankelijk van de instellingen;
- De examinering zal van voldoende kwaliteit zijn;
- Er is een stelsel van kwaliteitszorg inclusief een regelmatige beoordeling van de kwaliteit van de examinering met betrokkenheid van onafhankelijke deskundigen;
- het bevoegd gezag is aangesloten bij een commissie van beroep voor de examinering als bedoeld in artikel 7.6.1.

1.3 Kwaliteitszorg

In de CREBO-aanvraag, die is ingediend, is het stelsel van kwaliteitszorg beschreven. Thans is het kwaliteitsmanagementsysteem volledig geïmplementeerd en wordt onderhouden. SVO, dus ook Lobex B.V., is in 2003 ISO9001/2000 gecertificeerd en jaarlijks vinden zowel interne audits plaats als audits door Lloyds Register.

SVO Lobex B.V. wordt aangestuurd door een directeur, die conform artikel 12, lid 1 de vennootschap vertegenwoordigt en *zelfstandig bevoegd* is. In het geplaatst kapitaal wordt deelgenomen door de oprichter, de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid SVO Holding B.V. De Algemene Vergadering van aandeelhouders stelt de jaarrekening en de winstbestemming vast. (artikel 15).

In de statuten van SVO-Lobex B.V wordt dit punt nog verder aangescherpt, zodanig dat inhoudelijke beïnvloeding van de aandeelhoudersvergadering richting directeur zo beperkt mogelijk is en alleen wettelijke verplichtingen kent.

SVO Holding B.V. heeft tot doel volgens haar statuten:

1. het deelnemen in, het verlenen van managementdiensten aan, het beheren, besturen, (doen) exploiteren en financieren van ondernemingen;
2. het verrichten van al hetgeen met het vorenstaande verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, waaronder begrepen het instaan voor schulden en andere verplichtingen van dochtermaatschappijen door het stellen van zakelijke of andere zekerheid, alles in de ruimste zin.

De Holding heeft zelf haar bestuurlijke relatie met de dochteronderneming SVO Lobex B.V.

Hiermee wordt onzes inziens ruimschoots voldaan aan de *onafhankelijkheid*.

Op afstand kan, nl. via de aandeelhoudersvergadering, invloed worden uitgeoefend door het bestuur van de Vereniging SVO, maar de afstand is via de genoemde constructie zo groot, dat de onafhankelijkheid van de Exameninstelling is gewaarborgd, terwijl toch afgevaardigden van werkgevers en werknemers vertegenwoordigd zijn.

Om een goed functioneren van de organisatie van de exameninstelling SVO-LOBEX B.V. te realiseren, is het van het grootste belang dat de communicatie tussen het management van het Kenniscentrum en de vaste medewerkers die met coördinerende taken zijn belast, op gezette tijden tijdens een werkoverleg de totale gang van zaken te bespreken.

In dit overleg geeft de leiding tevens aan hoe voortdurend een verbetering van de kwaliteitscultuur gerealiseerd kan worden door de medewerkers van de instelling nauw bij het hele proces te betrekken.

In de begroting een budget gereserveerd om de deskundigheid van de medewerkers te vergroten. Met medewerkers worden jaarlijks persoonlijke prestatiedoelen afgesproken en ook geëvalueerd.

Om tot een optimaal functionerende exameninstelling te komen is het nodig dat het geheel is gebaseerd op een strategisch beleid. Een beleid dat zich achtereenvolgens baseert op concepten van kwaliteitsmanagement, het gebruik maken van relevante informatie, zoals reacties van klanten, leveranciers en personeel, concurrentiegegevens en resultaten van vergelijkend onderzoek en gegevens over maatschappelijke ontwikkelingen.

De exameninstelling toetst de plannen en past waar nodig aan om gelijke tred te houden met het beleid. De projectleiders en de medewerkers geven het beleid op een juiste wijze inhoud, kennen prioriteiten toe en ontplooiën nieuwe initiatieven.

Bij de exameninstelling is er naast de vaste bezetting van het hoofd examenbureau, onderwijskundige en administratieve medewerkers ook sprake van een team van materiedeskundigen.

Om optimaal te kunnen functioneren, zorgt de instelling voor een optimaal klimaat waarin de medewerkers tot hun recht komen. Het formuleren van heldere taakopdrachten is daarbij een essentieel onderdeel. Het beschikbaar stellen van voldoende faciliteiten als tijd en hulpmiddelen en deskundigheidsbevordering zijn onderwerpen waaraan constant aandacht wordt besteed. Vastgestelde procedures en productiviteitsmeters zijn belangrijke hulpmiddelen, aan de hand waarvan werkzaamheden en uitgevoerde opdrachten worden gecontroleerd, geëvalueerd en gecorrigeerd.

Om één en ander te kunnen realiseren, wordt aandacht geschonken aan personeelsplanning en communicatie, werving, introductie en begeleiding van de medewerkers.

Het afstemmen van de bedrijfsresultaten is een continu proces.

Het betrekken van de medewerkers bij vraagstukken met betrekking van beleidsvoorbereiding en uitvoering, om zodoende de kwaliteit te bevorderen en te borgen, is een vast onderdeel van de werkwijze bij de exameninstelling.

Om de activiteiten optimaal te voeren, heeft de exameninstelling ondersteunende middelen nodig. Bij deze middelen worden de volgende middelen onderscheiden;

- Financiële middelen welke gebaseerd zijn op basis van historische gegevens. Op basis van kostprijsberekening van diverse activiteiten komen tot een verantwoorde prijspolitiek;
- Informatie middelen. Informatie wordt systematisch verzameld en op basis van 'meten is weten' geanalyseerd. Ook kan men informatie verwerven met collega's uit soortgelijke organisaties. De volgende fase is de communicatie met gebruikers en opdrachtgevers om tegen zo laag mogelijke kosten te voldoen aan de verwachtingen van de klant. De laatste fase is het toepassen van de informatie om het proces te verbeteren;
- Leveranciers en materiaal. De exameninstelling selecteert leveranciers naar aanleiding van de vraag vanuit beleid en uitvoering van taken. Prijs- kwaliteitsverhouding en levertijd zijn daarbij belangrijke criteria.

Bij de identificatie van processen is uitgegaan van het bestaande organisatieschema en dat alle medewerkers een taak- of functieomschrijving hebben. Daarnaast zijn competentieprofielen beschikbaar. Processen en procedures zijn vastgelegd.

Het totale kwaliteitsmanagementsysteem wordt voortdurend gevolgd en daar waar nodig verbeterd op basis van reacties van klanten en/of organisaties waarmee wordt samengewerkt.

M.b.v. het meten van de effectiviteit van de procedures en aan de hand van audits en analyses wordt het systeem doorgelicht en daar waar nodig verbeterd. Bij het stimuleren van innovatie en creativiteit van processen wordt er nagedacht over het verbeteren van de output; er worden ideeën verzameld om de processen te verbeteren. Ook op de wensen van de klant wordt geanticipeerd met als uiteindelijke doelstelling de systemen en de daaruit voortvloeiende producten en diensten te verbeteren en te vernieuwen. Flexibiliteit is daarbij een belangrijk aspect.

Ook een veranderende wens van de klant kan leiden tot een verandering c.q. aanpassing in het systeem.

2. Kwaliteitsbeleid en kwaliteitsdoelen 2006 voor Kenniscentrum/Lobex

2.1 Inleiding

Het doel van SVO is het leveren van producten/diensten die voldoen aan de eisen en verwachtingen van onze klanten. Het beschikbaar stellen van middelen en opleiding voor medewerkers kan dit doel helpen te verwezenlijken. Het meten van de klanttevredenheid moet continu worden uitgevoerd om vast te stellen of dit doel bereikt wordt.

SVO heeft zich verplicht te werken volgens de kwaliteitsnormen van ISO 9001:2000.

Om dit doel te bereiken is actieve deelname nodig van alle medewerkers van SVO, met volledige steun van de algemeen directeur, management, en bestuur. De directie beoordeelt i.s.m. de manager kwaliteitszorg van SVO, het kwaliteitsmanagementsysteem voortdurend op geschiktheid en past het zonedig aan om continue verbetering van de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem mogelijk te maken. In reguliere vergaderingen van directie en management wordt kwaliteitszorg geagendeerd en worden voortgang en ontwikkelingen gerapporteerd en besproken. Daarbij vindt ook besluitvorming plaats. Interne en externe audits, en andere vormen van kwaliteitsmetingen en (publieke) verantwoording zijn punten van aandacht.

In 2006 zullen directie en management aandachtsgebieden benoemen, aansluitend bij ontwikkelingen en veranderingen in de eigen organisatie en de uitvoering van activiteiten.

Deze aandachtsgebieden dienen als uitgangspunten in de vernieuwde aanpak van de audits door de externe auditor.

In 2006 zal SVO verder inzetten op kwaliteitszorggebieden als persoonscertificering, accreditatie van Lobex door Stichting CAR, ISO 22000, Governance en Publieke verantwoording, KCE en Inspectietoezicht.

2.2 Visie en beleid

De doelen, conform de WEB, zijn:

De exameninstelling LOBEX BV bewaakt de kwaliteit van de onderwijsrendementen in de zin van het behalen van de geformuleerde eindtermen bij de diverse kwalificaties d.m.v. examinering;

De exameninstelling streeft naar het verhogen van het zelfcorrigerend vermogen, o.a. met behulp van kwalitatieve en kwantitatieve analyses van toetsresultaten.

Doelstellingen Kenniscentrum / Lobex B.V. zijn op hoofdlijnen:

Lobex realiseert kwaliteitsborging van kwalificerende toetsing voor zowel proces en product, conform afspraken met opdrachtgevers en geldende wet- en regelgeving. Daarmee realiseert Lobex landelijke dekking en betrouwbare diplomering (civiel effect).

Lobex ondersteunt, adviseert en begeleidt toetstrajecten in de diverse uitvoeringsvormen van opleidingen en trainingen en levert daarbij de afgesproken producten en diensten.

Lobex realiseert de uitvoering van (persoons)certificeringstrajecten qua examinering, certificering en borging. Daaronder zijn ook begrepen de diverse EVCTrajecten.

Vanuit diverse invalshoeken gelden de volgende afgeleide doelen:

- Het vormgeven en uitvoeren van de beroepspraktijkvorming, incl. leerlingbegeleiding tijdens BPV taak conform overeenkomst MBO;
- Het onderhouden en vernieuwen van de kwalificatiestructuur secundair beroepsonderwijs
- uitvoeren en verantwoord afbouwen van externe legitimering en ontwikkelen en implementeren van een nieuwe (competentiegerichte) examinering i.s.m. het beroepsonderwijs;
- Het ontwikkelen, implementeren en onderhouden van een nieuwe (competentiegerichte) kwalificatiestructuur;
- Daarbij overlap die bestaat in verschillende kwalificatiestructuren van verschillende kenniscentra wegnemen, nieuwe overlap voorkomen en zgn. witte vlekken een plaats geven in de meest aangewezen kwalificatiestructuur;
- Via afstemming komen tot verdere clustervorming kenniscentra en versteviging daarvan;
- Deskundigheidsbevordering;
- Het uitvoeren van private activiteiten (altijd in het verlengde van wettelijke taken), rekening houdend met mogelijkheden en regelgeving;
- het uitvoeren van diensten op verzoek van onderwijsinstellingen zoals examinering, begeleiding van leerlingen in de beroepspraktijkvorming e.d..
- Op bij de eigen organisatie passende wijze internationaliseren van kennis en producten op het gebied van de taken van het Kenniscentrum.

2.3 Activiteiten examinering

De exameninstelling SVO-Lobex voert ook in het kader van de nieuwe examensystematiek voor de Vakinstelling de "maximum variant" uit. Diverse ontwikkelingen hebben geleid tot landelijke invoering van een nieuwe systematiek waarbij wetgeving is aangepast en een 50% verdeling qua invloed en bevoegdheid is gegeven aan Beroepsonderwijs en Bedrijfsleven waarbij de Kenniscentra als schakel optreden en de belangen van de sector gerelateerd aan de kwalificatieprofielen en beroepspraktijkvorming behartigen. In de SVO-situatie is ook, mede op advies van de beide paritaire commissies sprake van de zgn. 'uitbestedingsvorm'. Het KCE is ingericht als borger en toezicht-houder op de examinering in het secundair beroepsonderwijs en dus ook bij SVO.

In 2005 staan op de agenda:

1. Het realiseren van een model voor competentiegericht toetsen en format toetsmatrijs en toetsplan op basis van onderzoek criteria competentiegericht toetsen en de inrichting bij SVO van cgo
 - opstellen toetsconcept dat voldoet aan SVO eisen, OC&W eisen en aan cgo
 - toetsspecificatieplan opstellen, rekening houdend met algemene standaarden KCE;
 - ontwikkelen toetsmatrijzen en toetsplannen competentiegericht opleiden;
2. Onderhoud en actualisering itembank en kwaliteitsverbetering toetsen
 - noodzakelijke ontwikkeling toetsen gemoduleerde trajecten;
 - beoordelen huidige toetsen en revisie;
3. Uitvoeren van een complete toetsservicecyclus en Onderwijs- en Examenregeling
 - van aanmelding voor toetsing, aanmaak van toetsen tot en met uitslagbepaling
 - aanleveren van certificaten en diploma's en registratie diplomaregister
 - uitgave trajectkaarten t.b.v. alle leerlingen
 - ontwikkelen protocollen proeven van bekwaamheid cgo
 - organiseren en uitvoering geven aan Examencommissie zowel t.a.v. gemoduleerd onderwijs als cgo
 - auditing gehele toetssystematiek van zowel gemoduleerd onderwijs als cgo door KCE

4. Het leveren van relevante managementinformatie vanuit de leerling- en examenadministratie.
 - leerlinglijsten, cijferlijsten
 - overzichten leerlingaantallen etc.
 - digitaal beschikbare/opvraagbare cijferlijsten voor II.
 - portfoliobeheer voor deelnemers cgo
 - inzage deelnemers realiseren in portfolio
5. Het beoordelen en certificeren van trainingen, examinering e.d. van (private) trajecten, b.v. in het kader van ESF, andere overheidsinstanties e.d.
 - borging op afroep van derden
 - via T&A
 - T&A trainingen
6. EVC traject en persoonscertificering
 - certificeren/registeren van auditoren;
 - aanleveren van EVC instrumenten;
 - beoordelen van portfolio's;
 - certificeren c.q. diplomeren van kandidaten;
 - steekproefsgewijze controle van audits;
 - onderzoek naar mogelijkheden persoonscertificering vanuit Lobex.
7. Uitvoeren van diverse vakwedstrijden.
 - contacten onderhouden met organisaties die vakwedstrijden organiseren;
 - participeren in feitelijke activiteiten b.v. keuring van aangeboden producten.
8. KwaliteitsManagementSysteem (KMS) en onderhoud ISO-certificering
 - in- en externe audits
 - up to date houden en doorvoeren van verbeteringen.
 - ontwikkelen i.s.m. kwaliteitscoördinator van nieuwe procedures rond cgo
9. Deelname externe overlegstructuren
 - platforms COLO,
 - SEP en KCE

3. Zelfevaluatie 2005.

3.1 Evaluatie kwaliteitsdoelen KC/LOBEX 2005

Voor 2005 heeft een vijftal hoofddoelstellingen als leidraad gefungeerd. Daarvan afgeleid is een tiental verder uitgewerkte doelen geformuleerd die als basis hebben gediend voor alle operationele doelstellingen en activiteiten op afdelingsniveau. In deze terugblik beperken we ons tot het herhalen van de vijf hoofddoelstellingen en het plaatsen van opmerkingen daarbij n.a.v. evaluatie. Voor de verder gedefinieerde tien doelstellingen en de operationele doelstellingen per afdeling verwijzen we naar het oorspronkelijke Beleidsplan KC 2005.

Ook is halverwege het jaar een evaluatie uitgevoerd op het niveau van de operationele doelstellingen.

Als hoofddoelstellingen waren geformuleerd:

1. SVO Kenniscentrum stelt zich ten doel om in 2005 de in 2004 ingezette ontwikkeling op basis van onderzoek voor alle voorkomende beroepen in de vleessector (en de thans in het domein vallende verssectoren) beroepscompetenties af te ronden en over te gaan tot onderhoud;
2. SVO Kenniscentrum realiseert in 2005 de implementatie van een aantal instrumenten (competentiemeter, Handboeken) ter bevordering van de beroepspraktijkvorming in de erkende actieve leerbedrijven uit het Register Erkende Leerbedrijven en daarnaast een adequate en kwalitatieve ondersteuning in de leerbedrijven en onderhoud accreditaties. Accent ligt op de actieve leerbedrijven waarbij de overige actieve bedrijven minimaal 3 maal per jaar bezocht worden, incl. leerlingbegeleiding tijdens BPV conform overeenkomst MBO;
3. SVO Kenniscentrum borgt via de toetservicecyclus de kwaliteit (op minimaal ISO-niveau) van de gehele examinering van en i.s.m. SVO-opleidingen. Daarbij is per september 2004 de vernieuwde wettelijke examensystematiek ingevoerd die in 2005 'handen en voeten' zal worden gegeven en ook de toets van KCE kan doorstaan;
Daarbij worden de geformuleerde uitgangspunten m.b.t. competentiegericht examineren in een plan van aanpak meegenomen, om te komen tot dergelijke toetsing binnen SVO;
4. De adviseurs praktijkopleiding realiseren relatiebeheer bij bestaande en nieuwe relaties conform uitgangspunten uit het Strategisch plan, gekoppeld aan reguliere taken en bedrijfsbezoeken.
5. SVO Kenniscentrum realiseert het werken volgens uitgangspunten van het kwaliteitsmanagementsysteem en borging van de kwaliteit en klantentevredenheid.

Ad 1. Deze doelstelling is gerealiseerd. Thans zijn elf kwalificaties (waarvan een aantal gedeeld met collega-kenniscentra) gerealiseerd. Door externe ontwikkelingen en voortschrijdend inzicht wordt thans gewerkt aan aanpassing van formats en worden alle dossiers opnieuw bewerkt en ingediend. In 2005 wordt een proefdossier ontwikkeld en ingediend en in 2006 alle overige.

Ad 2. In het kader van borging en verbetering van de kwaliteit van de beroepspraktijkvormingsmogelijkheden in de leerbedrijven zijn belangrijke stappen gezet als (verlenging) accreditaties, ontwikkeling en inzet Handboeken CGO en onderhoud reguliere Handboeken, ontwikkeling en pilot van de zgn., BPVscan, ondersteuning praktijkopleiders op de werkvloer e.d. Daarnaast is in het pilotjaar 2005 invulling gegeven aan de leerlingbegeleiding in opdracht en afstemming met SVO opleidingen. In 2006 wordt dit verder uitgebouwd en gestructureerd met speciale aandacht voor rapportage en verantwoording.

Ad 3. De toetservicecyclus m.b.t. gemoduleerde opleidingen is geheel uitgevoerd en afgerond in 2005. De externe kwaliteitscontroles vanuit KCE en Lloyds (m.b.t. kwaliteitsmanagementsysteem) hebben rapportages opgeleverd die de uitvoering en borging als voldoende kwalificeren, maar tegelijkertijd verbeterpunten hebben opgeleverd die of in 2005 al zijn opgepakt of meegenomen worden in de activiteiten van 2006. T.a.v. de ontwikkelingen en implementatie van nieuwe toetsvormen in het kader van de invoering van competentiegericht onderwijs zijn uitgangspunten geformuleerd, zijn concepten ontwikkeld, getest en bijgesteld. Daarnaast is een eerste groep cgo-examinatoren opgeleid en in pilots ingezet.

Ook zijn alle opdrachten m.b.t. MBO-toetsing op maat en T&A-toetsen gerealiseerd.

Ad 4. Deze doelstelling kent een continu karakter. In 2005 is een eerste aanzet gegeven en is samen met accountmanagers gewerkt aan verdeling van klantengroepen, benoemen van contactpersonen, verdeling van werkzaamheden als bijv. inschrijving leerlingen etc. Tevens is gestuurd op collegialiteit waarbij adviseurs de signalen vanuit hun bedrijfsbezoeken onmiddellijk doorgeven naar de accountmanagers v.v. Het noodzakelijke RBS is in 2005 niet gerealiseerd en heeft daarmee de onderlinge communicatie en rapportage (ook naar MBO) niet bevorderd.

Ad 5. In toenemende mate worden geldende afspraken en procedures gehanteerd en worden medewerkers daarop aangesproken. Vanuit management is voortdurend aandacht voor dit aspect en worden ook signalen ter verbetering (o.a. uit interne audits en ontvangen klachten) opgepakt.

3.2 Vaststelling persoonlijke prestatiedoelen als kwaliteitsimpuls en evaluatie op ppd's in samenhang met resultaat- en functioneringsgesprekken/kwaliteit van de medewerker

In het Strategisch Plan SVO en het daaruit voortvloeiende Beleidsplan Kenniscentrum is aangegeven dat vanuit organisatie- en unit/afdelingsdoelen persoonlijke doelstellingen per functie worden geformuleerd. Op basis van deze doelstellingen van SVO en de diverse units zijn er gesprekken met individuele medewerkers gevoerd en de persoonlijke doelstellingen besproken en vastgelegd in het verslag van het Resultaat en Ontwikkelingsgesprek van de betrokken medewerker.

3.3 Evaluatie Beleidsplan op alle daarin genoemde doelen en activiteiten

In aanloop naar het schrijven van het nieuwe beleidsplan vindt er onder leiding van de manager Kenniscentrum een aantal bijeenkomsten plaats met een vertegenwoordiger van de afdeling kwalificatiestructuur, de beleidsmedewerker van de beroepspraktijkvorming en hoofd examenbureau. Gezamenlijk wordt er geëvalueerd en gesproken over de hoofddoelstellingen van het Kenniscentrum, doelen en activiteiten van de afdeling kwalificatiestructuur, beroepspraktijkvorming en de exameninstelling van het op te leveren nieuwe beleidsplan.. Indien er een stuk voorligt waarover consensus is bereikt wordt vervolgens nog de financiële paragraaf van de afdelingen toegevoegd.

3.4 SWOT analyse als voorbereiding op nieuw Beleidsplan

In SVO breed perspectief hebben management, directie en beleidsmedewerkers SWOT analyses uitgevoerd en vastgelegd waarbij afdelingsoverstijgende zaken zijn benoemd.

Hierna is een overzicht opgenomen voor zaken die het Kenniscentrum/Lobex betreffen en voor een deel ook herkenbaar terugkomen in de SVO brede analyse.

Als uitgangspunt is genomen de SWOT analyse die in de tweede helft van 2004 is gemaakt; deze is in 2005 getoetst en aangevuld n.a.v. de actuele situatie.

Sterkten (S)

- Examineringssystematiek incl. borging (toetservicecyclus etc)
- Kwaliteit examens en certificering
- Landelijke dekking en gelijke diploma's
- KCE-aanpak en resultaten
- De taal spreken van de (ambachtelijke) sector
- Relatie SVO-KC en de vleessector / netwerk
- Pragmatisch, snel, goede aansluiting op MBO en sector
- Paritaire commissies operationeel
- Gezamenlijke aanpak cgo
- BPV goed beoordeeld door klanten
- Ondersteuning gericht op bedrijf
- Lobex; positie als borger op breder terrein (EVC, examinatoren, persoonscertificering e.d.)

Zwakten (W)
<ul style="list-style-type: none"> • Hoewel verbeterd, beperkte managementinformatie vanuit systemen • Onvoldoende communiceren landelijke dekking naar bedrijven • Onvoldoende netwerk in aanpalende sectoren, geen bestuurlijke verbondenheid • Grootte en capaciteit organisatie beperkt en daardoor kwetsbaar, dubbelrollen • Weinig externe 'macht' door omvang KC • Innovatief vermogen verbeterd maar moet beter • Adviesvaardigheden (adviseurs) op personeelsgebied (wel verbeterd) • Tools m.b.t. adviesvaardigheden • Te weinig inzicht in opleidingsbehoeften, wel meer zicht op arbeidsmarkt • Onbekendheid inhoud werkzaamheden KC bij andere afdelingen • Naam <i>Kenniscentrum</i> dekt lading onvoldoende • Vergrijzing personeelsbestand
Kansen (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Lobex ; uitbreiding dienstenpakket op het gebied van persoons- en systeemcertificering • VMBO als markt voor stages en lwt (inkomsten en doorstroom) (indirect m.b.t. Opleidingen) • Leerbedrijven uit andere verssegmenten (agf, vis) • Idem m.b.t. gevulde bpv-plekken • Verankeren bcp's overige (vers)segmenten in SVOstructuur • Adviesfunctie adviseurs m.b.t. employability (TA) en vmbo
Bedreigingen (T)
<ul style="list-style-type: none"> • Bedreiging van het domein, vast kunnen houden aan profielen SVO • Vrijerij en fusies kenniscentra • Verandering bekostiging/onzekerheid • Terugloop leerbedrijven slagerijen (+ vervanging in Industrie is meer leerlingen op 1 leerbedrijf)

In doelstellingen en activiteiten 2006 zijn de benoemde resultaten uit de SWOT analyse meegenomen als uitgangspunten. De sterkten en kansen zullen opgepakt worden om verder te benutten en door bijv. te investeren in deskundigheidsbevordering wordt aandacht besteed aan zwakten.

3.4 Kijken naar de organisatie en verbeteringen/aanpassingen doorvoeren (afsplitsing zuiver administratieve processen, waardoor meer tijd en aandacht besteed kan worden aan inhoud, organisatie en borging)

Het kritisch blijven volgen van processen en producten is een permanente activiteit o.a. in verband met het kwaliteitsmanagementsysteem. Ook in gesprekken met medewerkers komen tot het optimaliseren van het totaal pakket aan activiteiten. Zo wordt een start gemaakt met een verdeling van de examen- en de leerlingenadministratie, waarbij de leerlingenadministratie in de toekomst ressorteert onder verantwoordelijkheid van de manager bedrijfsbureau. Verder is een sollicitatieprocedure in gang gezet om op korte termijn een medewerker examenbureau te benoemen op basis van een competentieprofiel.

3.5 Intern bespreken KCE rapportage en opstellen verbetertraject in twee fasen

Naar aanleiding van KCE audit 2005 heeft SVO in een verbeterplan een aantal verbeteracties opgenomen, in twee fasen uit te voeren. Hierover is in een eindgesprek met KCE medio 2005 overeenstemming bereikt. SVO heeft hieraan gevolg gegeven en reeds in september 2005 in een eerste tussenrapportage de stand van zaken aan KCE gerapporteerd. In het aangereikte verbeterplan, vóór 1 maart in te dienen, zijn de verbeterpunten in de twee fasen opgenomen met daaraan gekoppeld de actuele stand van zaken. Een afschrift van dit verbeterplan is ook verzonden aan het Ministerie van OCW in antwoord op hun schrijven met als onderwerp "Waarschuwing in verband met voorwaardelijke verklaring KCE", kenmerk BVE/Stelsel/2005/60729 van dhr. Drs. E.P. van Maanen.

3.6 SVO neemt zelf initiatief tot interne audits en stelt verbeterplannen op

In de uitvoering van taken is in toenemende mate gewerkt volgens de eisen van het in 2003 ingevoerde kwaliteitsmanagementsysteem dat binnen de gehele SVO-organisatie geldt. In 2005 zijn twee rondes van interne auditing uitgevoerd waaruit een aantal verbeter suggesties zijn geconcludeerd die ook daadwerkelijk uitgewerkt en geïmplementeerd zijn. Ook is SVO-breed invulling gegeven aan vaststelling en invoering van inkoopprocedures en zijn enkele nieuwe procedures opgezet parallel aan ontwikkelactiviteiten als proeven van bekwaamheid etc.

In 2005 is twee maal een externe audit door Lloyds Register uitgevoerd die voor KC en Lobex voldoende beoordelingen hebben opgeleverd, maar ook een enkele verbeter suggestie.

SVO heeft zich verplicht te werken volgens de kwaliteitsnormen van ISO 9001-2000. Voor zowel Kenniscentrum als LOBEX gelden eisen van overheidswege en collectieve /COLO-afspraken vanuit de publieke verantwoording van kenniscentra. Het Handboek KMS conform ISO 9001-2000-norm is bindend. Bij medewerkers is en wordt structureel tijd beschikbaar gesteld binnen de functieomvang ten dienste van de bedoelde implementatie en onderhoud. Een kwaliteitscoördinator Kenniscentrum is actief en heeft structureel ruimte in zijn formatieomvang.

In het kader van kwaliteitszorg heeft tevens een product- en procesaudit plaats gevonden vanuit het Kwaliteitscentrum Examinering (KCE) in opdracht van en conform regelgeving OCW. Deze meerdaagse audit heeft uiteindelijk een voldoende rapportage opgeleverd met daarin eveneens een aantal verbeter suggesties waarvan een deel reeds in 2005 gerealiseerd is en het overige deel meegenomen wordt in activiteiten 2006.

Tenslotte is in het kader van positionering van Lobex als dé borger (examinering) een traject tot accreditatie gestart met het oog op persoons- en systeemcertificering in de voedingssector. Dit zal verder uitgewerkt en geïmplementeerd worden in 2006.

3.7 N.a.v. klachten wordt naar het functioneren, naar procedures etc. gekeken

In het kwaliteitsmanagementsysteem is een klachtenprocedure opgenomen. Een aantal klachten heeft de exameninstelling bereikt. Conform de procedure zijn deze naar tevredenheid van de indiener afgewerkt.

3.8 Initiatief genomen om naar eigen producten en dienstverlening te kijken op basis van input leerlingenquête

Lobex heeft in 2005 wederom een enquête uitgezet om de tevredenheid te meten bij leerlingen naar kwaliteit van product en dienst. De enquête bestond uit een aantal algemene vragen en specifieke vragen m.b.t. de producten van de exameninstelling, de toetsen. De resultaten waren uiterst positief.

3.9 Idem op basis van vragenlijsten docenten

Ook bij de mentoren van de vakinstelling is een enquête uitgezet met vragen van bijna een gelijke strekking als bij de leerlingen. Ook hier bleek de grote tevredenheid van het functioneren van de exameninstelling. Met name de servicegraad wordt als hoog en plezierig ervaren.

De suggestie van een aantal mentoren de toetsen gepersonifieerd aan te leveren is van harte door de exameninstelling overgenomen.

3.10 In examencommissie wordt geëvalueerd, bijv. n.a.v. bezoek praktijk- en theorie-examens

Eén van de belangrijke taken van de examencommissie is het borgen van de praktijk- en theorie-examens. De leden bezoeken elk toetsmoment een aantal examens. Hun bevindingen worden volgens een format gerapporteerd en teruggekoppeld naar de voorzitter. Tijdens de examencommissie vergadering worden de bevindingen besproken. Geen bijzonderheden hebben zich bij één van de bezoeken voorgedaan.

3.11 In reguliere vergaderingen met examencoördinatoren wordt het eigen handelen m.b.t. examinering besproken en komen verbetervoorstellen op tafel

Met de examencoördinatoren van SVO, verantwoordelijk voor praktijk- en theorie-examens op de locatie, vindt driemaal per jaar een overleg plaats waarbij de volledige toetssystematiek aan de orde komt. Een overleg dat door de coördinatoren als uiterst nuttig wordt ervaren vooral om hun eigen rol in deze te meten met de collega's.