



Syntra ontvangen PROSE +label voor integrale kwaliteitszorg

De uitreiking van de kwaliteitslabels gebeurde in juni. Ze werden overhandigd door Frank Vandenbroucke, Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming. Syntra West behaalde het +label met grote onderscheiding. Syntra Midden-Vlaanderen en Antwerpen & Vlaams-Brabant behaalden het met onderscheiding. Syntra Limburg behaalde het met een opvolgingsvoorwaarde.

Sinds 2003 staat het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming [SYNTRA Vlaanderen] in voor een systeem van interne en externe kwaliteitszorg, gebaseerd op zelfevaluatie via het PROSE-instrumentarium. Het ligt mede aan de basis van de metingen van de doelmatigheid en efficiëntie van het SYNTRA-opleidingsnetwerk voor zelfstandigen en KMO. SYNTRA

De resultaten van de kwaliteitsmetingen worden ook in rekening gebracht bij de financiering. Er moeten eerst resultaten voorgelegd moeten worden alvorens de centra overheidsmiddelen krijgen. Dit gebeurt op basis van de output (het aantal cursisten dat deelneemt aan de examens) en de doelmatigheid. Deze financieringsvorm is uniek in Vlaanderen, alhoewel de onderwijsminister plannen heeft om deze manier van werken verder open te trekken.

De combinatie van de interne en externe kwaliteitszorg in een cyclisch gebeuren van zelfevaluatie, visitatie en bijkomende certificering door externe instanties, waarbij in alle centra hetzelfde instrumentarium wordt gebruikt, is een unieke realisatie die past in het beleid dat door de Vlaamse overheid wordt gestimuleerd. Instellingen voor onderwijs en vorming worden als klantgerichte organisaties verantwoordelijk voor de wijze waarop zij kwaliteit verzekeren en verbeteren.



De kwaliteitsverantwoordelijken van de SYNTRA in Vlaanderen samen met minister Vandenbroucke, Elly Kerkhofs en Johan Artois (SYNTRA Vlaanderen) en Andre Vyt (PROSE). (foto © SVL - J. Toelen)

PROSE labels zijn een erkenning van goede praktijken. Een basislabel wordt toegekend aan organisaties die op een goede manier zelfevaluatie met PROSE hebben toegepast. Het +label wordt verstrekt als hun kwaliteitsverbetering is ingebed in een systeem van integrale kwaliteitszorg, gebaseerd op overleg. De beoordeling gebeurt door onafhankelijke PROSE-experts, op basis van documenten, een toetsing ter plaatse en gesprekken met projectverantwoordelijken en medewerkers.

Honderdste gebruiker van PROSE Online Diagnostics

Sinds de introductie van PODS (PROSE online diagnostics) eind 2005 hebben bijna 20% van de PROSE-licentiehouders de weg hiernaartoe gevonden. Het online systeem maakt het niet alleen mogelijk om bevestigingen volledig elektronisch te organiseren maar biedt ook extra mogelijkheden. Zo kunnen respondenten prioriteiten en bewijsmateriaal aangeven, en open vragen beantwoorden. Niet alleen klassieke vragenlijsten zijn opgenomen, maar ook specifieke tevredenheidsenquêtes. Beheerders kunnen diverse bevestigingssets activeren, met Ja/Nee vragenlijsten of 1/5 schaal-antwoorden. Sinds eind 2006 is PODS onderdeel van het PROSE-lidmaatschap. Jaarlijks krijgen leden een pakket credits voor gebruik van het systeem.



Nieuwe versies van PROSE

Continue vernieuwing en aanpassing aan laatste ontwikkelingen zetten we zelf ook om in de praktijk. De versie van PROSE voor het hoger Onderwijs is ondertussen al in een derde revisie beschikbaar. De versie voor volwassenenonderwijs werd in 2006 grondig herwerkt. De vragenlijsten voor secundair onderwijs zijn nu ook volledig herzien en aangevuld met een tiental vragenlijsten voor zorgprocessen op school, o.a. over Begeleiding bij zelfstandig leren, Studiekeuze, Gelijke onderwijskansen, Gezondheidsproblemen, Individuele begeleiding, Leerlingenzorg en Participatie van ouders en verzorgers. De versie is hiermee nog bruikbaar geworden voor het bijzonder onderwijs, maar ook voor praktijkonderwijs en deeltijds onderwijs. In april kwam een versie voor het deeltijds kunstonderwijs beschikbaar.

Symposium: Europese invloeden op levenslang leren

In juni vond te Brussel het PROSE symposium over levenslang leren plaats. De Europese invloeden stonden centraal. Marijke Dashorst (directoraat-generaal van de Europese Commissie) gaf een overzicht van toekomstige beleidslijnen. Rita Dunon (Departement Onderwijs) schetste de mogelijkheden van het kwalificatieraamwerk in Vlaanderen. Wouter Van den Berghe (Tilkon) presenteerde eerste resultaten van een evaluatie van internationale samenwerkingsprojecten. Bert Van Cauteren (Syntra Midden-Vlaanderen) rondde af met een reflectie vanuit het dagelijks management van een opleidingscentrum.



Herwerkte werkformulieren in Word-sjablonen beschikbaar

Op de gebruikerssite kunnen PROSE-leden nieuwe word-sjablonen downloaden. Op een prioriteringsformulier kan men verschillende mogelijke verbeterprojecten oplist en tegenover elkaar afwegen. Het formulier voor actieplannen is uitgebreid met het procesaspect PDCA.

PROSE					
Prioritair actieplan (PRIAC)					Datum: 5 januari 2007
Verbeterproject/doel: Tegen het komend werkjaar de verschillende formulieren in het departement welzijn afstemmen voor optimaal gebruik, beheer en toegankelijkheid. De formulieren zijn nog vóór juli operationeel.					
Verantwoordelijke/coördinator:	A. Vandevaele (adm. directeur)	Middelen/budget/ondersteuning:	5% FTE personeel A21 jaarbasis, 750 euro werkingsmiddelen		
Loopijd (start- en einddatum):	01/01/2007 - 31/06/2007	Huidige status (mate van realisatie):	o		
Adres: Wat wordt gedaan?	Voorziena einddatum	Uitvoerder: Wie doet het?	Meetbaar verwacht resultaat	Supervisie, communicatie, rapportage, supervisie	Huidige status:
1. inventarisatie van de reeds bestaande formulieren in de verschillende afdelingen	15 januari	Directiesecretariaat	Inventaris in alfabetische tabelvorm, met voorbeelden	Adm. Directeur (rapportage)	o
2. opstellen van raamwerk voor verschillende media en vormen van informatieopdragen - doorgeve	31 januari	Kwaliteitscoördinator	Raamwerk overeenkomstig externe/interne communicatie en procedures kwaliteitshandboek	Adm. Directeur (rapportage)	
3. opstellen van kwaliteitscriteria voor verschillende soorten formulieren	31 januari	Kwaliteitscoördinator met 2 secretariatsmedewerkers	Lijst met kwaliteitscriteria die beoordeelbaar zijn door externen	Adm. Directeur (rapportage)	
4. exploratie van goede praktijken en formulieren in partnervoorzieningen	15 februari	Kwaliteitscoördinator	Rapport met minstens drie verschillende goede voorbeelden	Adm. Directeur (rapportage)	
5. herstructureren van inventaris	28 februari	Directiesecretariaat	Herwerkte inventaris en formulieren in nieuwe lay-out	Adm. Directeur (rapportage)	
6. communiceren van raamwerk, criteria, formulieren en goede praktijken aan alle teamleden, met vraag naar suggesties	15 maart	Kwaliteitscoördinator	Iedereen heeft uitgewerkte bundel en uitnodiging	Adm. Directeur (media-ondersteuning)	
7. evaluatie van raamwerk, criteria	31 maart	Taamwerkmedewerker	Lijst met herzieningen ter verbetering	Adm. Directeur	

PROSE op congressen

Op het congres van de European Organization of Quality te Praag (mei 2007) werd een mini-workshop gehouden over de PROSE-methodiek. In november wordt PROSE voorgesteld op het European Quality Assurance Forum van de European University Association (www.eua.be).



Nieuwe service: Survey voor anonieme bevestigingen

PROSE-leden kunnen gebruik maken van een bijkomende bevestigingsmogelijkheid. Naast bevestigingen die u in PROSE online diagnostics zelf kunt instellen en waaraan u respondenten koppelt, is het nu ook mogelijk om (volledig anonieme) online bevestigingen op grote schaal te organiseren.

U wil bijvoorbeeld een idee krijgen over hoe de informatie in uw brochures door de bezoeker wordt ervaren. U bezorgt ons (maximaal 40) gesloten vragen waarop u een antwoord wil (op een vijfpuntenschaal: helemaal akkoord tot niet akkoord), en (maximaal 10) open vragen. U bezorgt ons ook een titel en een toelichting die u bij de bevestiging wil vermelden.

Wij plaatsen de bevestiging in een sobere lay-out zoals hieronder weergegeven en bezorgen u de weblink waarop de vragenlijst te vinden is. Deze hyperlink (URL-adres) plaatst u dan op uw website en/of mailt u naar een grote groep personen wiens mening u wil krijgen. De anonimiteit van de bevestiging is 100% gewaarborgd. Elke persoon kan de bevestiging invullen van op eender welke pc, zonder te moeten inloggen. Een respondent kan binnen een sessie met de internet browser éénmaal de vragenlijst invullen..

Uw opinie over onze online informatie

We willen graag uw mening over de informatie die u op onze website kan vinden. Gelieve de onderstaande vragen te beantwoorden. Deze bevestiging is Geen enkel persoonlijk gegeven wordt opgeslagen. Alvast hartelijk dank.

Helemaal niet akkoord Eerder niet akkoord Eerder wel akkoord In grote mate akkoord Helemaal akkoord

Ik vind alle belangrijke informatie terug.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De meeste zaken die online staan vind ik relevant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De teksten die online staan zijn aangenaam om lezen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie is helder en goed begrijpbaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De tekst is qua lettertype en grootte goed leesbaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De structuur, groepering en onderverdeling van de informatie is logisch.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De website heeft een aantrekkelijke vormgeving.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De website wordt goed geactualiseerd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hebt u heel concrete verbeteringssuggesties?	<input type="text" value="Actualiteiten beter het maken. Voor de rest viel het prima!"/>				

Op het einde van de looptermijn krijgt u een resultaten-overzicht. De ruwe gegevens (per respondent alle gegeven antwoorden) krijgt u ook in een Excel bestand, zodat u hierop verdere statistische bewerkingen kunt doen.

Op dergelijke surveys kunnen tientallen, maar ook meerdere honderden respondenten antwoorden. Er is geen limiet, en er worden ook geen extra kosten aangerekend voor grote groepen.

Discussie: Duurzaamheidsbeleid in het onderwijs

discussieforum

Gebruikers kunnen hier binnen een aangegeven thema onderwerpen aanmaken waarover men een discussie wenst te openen. Men kan dan ook reageren op boodschappen van anderen. Uit interessante reacties worden antwoorden op veelgestelde vragen gestilld. De communicatie tussen gebruikers wordt op deze manier optimaal aangemoedigd. Men kan aan Prose ook aanvragen om een thema te openen, naar aanleiding van studiedagen of naar aanleiding van interne bevestigingen. Een eenvoudig verzoek aan admin@prose.be is voldoende.

Thema:	Onderwerpen:	Laatste reactie:
Duurzaamheid in het onderwijs Wat hoort er volgens jou zeker in een vragenlijst over duurzaamheidsbeleid te staan, of wat is volgens jou een vaak voorkomend misverstand bij dit thema? Signaleer het ons. Interessante voorstellen worden opgenomen in een ontwerpvragenlijst. Ook signalementen van websites zijn welkom.	3	15/08/2007 10:55:25

Op welke manier werkt u aan duurzaamheid in uw instelling? Ervaringen kunt u doorgeven op het discussieforum van de gebruikerssite (www.users.prose.be). Binnenkort komt een vragenlijst over dit thema beschikbaar.