

Waarom kwaliteitslabels en voor wie?

PROSE wordt in vele organisaties gebruikt. PROSE is een instrumentarium voor zelfevaluatie en een methodiek voor integrale kwaliteitszorg. Het is belangrijk dat men er op een correcte manier mee werkt. Sedert 2004 reiken we labels uit aan organisaties die bewijs kunnen leveren van hun goede praktijk. Een PROSE-label legt de nadruk op het procesaspect van kwaliteitszorg en het realiseren van kwaliteitsverbetering. Elke organisatie die PROSE-lid is, kan een label aanvragen.

Bij externe kwaliteitszorg of inspectie (bijv. in functie van accreditatie in het onderwijs of de jaarlijks verplichte kwaliteitsplanning in de welzijnssector) kan het hebben van een PROSE-kwaliteitslabel een belangrijk voordeel bieden. Het aanwezig zijn van erkende goede werkwijzen van zelfevaluatie wordt door de overheid meer en meer gezien als complementair aan extern opgelegde normen, waarbij zelfevaluatie zelfs een basisvoorwaarde kan vormen om extern opgelegde eisen op een goede manier in de organisatie in te bedden. Wanneer een instelling via een behaald label kan aantonen dat zij op een goede manier aan kwaliteit werkt, dan biedt dit bij de controlerende of inspecterende instantie meer garantie dat een niveau van kwaliteitszorg wordt behaald of behouden. Een label heeft ook een positief effect naar instanties waarmee men samenwerkt, en naar medewerkers, die zich voor hun inspanningen voor kwaliteitszorg gewaardeerd voelen.

De beoordeling gebeurt door erkende PROSE-experts. Dit zijn personen die niet alleen deskundig zijn op het vlak van kwaliteitszorg en het PROSE-instrumentarium, maar ook werkervaring hebben in de sectoren van onderwijs & vorming en/of van gezondheid & welzijn. Het verwerven van een PROSE kwaliteitslabel vereist weinig extra administratief werk, doordat de standaardwerkformulieren uit het PROSE-instrumentarium gebruikt worden bij de dossieropbouw.

Organisaties met een PROSE-label worden opgenomen op een consultatiesectie van de PROSE-website. Er wordt een certificaat uitgereikt, alsook een elektronisch label dat men kan invoegen op documenten en op de eigen website. Het label mag gebruikt worden gedurende de geldigheid van de behaalde erkenning. Bij het +label ontvangt men ook een kunstwerkje.



foto © SVL - J. Toelen - PROSE

In juni 2007 werden labels uitgereikt aan de centra van het Vlaamse SYNTRA-opleidingsnetwerk voor zelfstandigen en kleine en middelgrote ondernemingen. Syntra AB, West en Midden-Vlaanderen behaalden het Plus label; Syntra Linburg behaalde het basislabel. De kwaliteitslabels werden overhandigd door Frank Vandenbroucke, Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming.

Het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming (SYNTRA Vlaanderen) staat in voor een systeem van interne en externe kwaliteitszorg, gericht op doelmatigheid en efficiëntie van de opleidingen. Dit kwaliteits-systeem is gebaseerd op zelfevaluatie via het PROSE-instrumentarium.

Soorten labels

We onderscheiden een B-label (basic), een A-label (advanced) en een +label (plus). De B- en A-labels blijven drie jaar geldig; een +label blijft 5 jaar geldig. Een B-label legt de nadruk op goede startvoorwaarden voor kwaliteitszorg in de organisatie, op de correcte toepassing van de werkmethoden van PROSE en op het realiseren van zelfevaluatie (diagnosticeren). Een A-label wordt toegekend op basis van het opvolgen en realiseren van verbeterprojecten. Er wordt steeds veel belang gehecht aan de interne verantwoording via overleg en informatievoorziening. Een +label legt de nadruk op verbreding en verdieping van het gebruik van PROSE in de organisatie en op de drie basisaspecten van kwaliteitszorg: verantwoording, verbetering en verankering.

Een **B-label** kan men verkrijgen als men aan de volgende vereisten voldoet:

- Er is vóór de diagnoses een stuurgroep gevormd, die op beargumenteerde basis is samengesteld en die het gebruik van PROSE binnen het kwaliteitszorgsysteem heeft geëxpliciteerd. De vastgelegde gebruiksmodaliteiten zijn niet in tegenstrijd met de methodologie die in de PROSE-handleiding staat beschreven.
- Er is in de organisatie van bij aanvang van de invoering van PROSE een kwaliteitscoördinator aangesteld die o.a. het gebruik van PROSE superviseert.
- De medewerkers van de organisatie zijn gesensibiliseerd voor kwaliteitszorg en de sleutelpersonen in de organisatie hebben vorming gehad over kwaliteitszorg en het gebruik van PROSE vooraleer de zelfevaluatie een aanvang hebben genomen.
- Er is een zelfevaluatie gebeurd volgens de voorgeschreven methodologie op minstens drie aandachtspunten over minstens 3 verschillende aandachtsgebieden, waarvan minstens 1 uit de kernprocessen. De keuze van de gediagnosticeerde aandachtspunten is evenwichtig gefundeerd.
- Er is een overzichtelijke screening gebeurd, bij voorkeur via de Quicksan, als vorm van sterktezwakte analyse, resulterend in een duidelijk scoreprofiel en om de aandachtspunten voor diepgaande diagnose te bepalen.
- De resultaten van de zelfevaluatie en de keuze van verbeterprojecten zijn medegedeeld aan de diverse betrokkenen en de interne overlegorganen die daarvoor zijn aangewezen.
- Er zijn op basis van de zelfevaluatie minstens 3 verbeterprojecten gedefinieerd. De projecten zijn volgens een beargumenteerde prioritering vastgelegd.

Een **A-label** is bijkomend gericht op het uitvoeren van verbeterprojecten. Dit betekent dat de gevoerde diagnoses uitmonden in goed geformuleerde verbeterplannen, dat ze deskundig zijn uitgevoerd en dat een opvolging ervan heeft plaatsgevonden. De volgende criteria gelden expliciet:

- Er zijn minstens 3 verschillende verbetertrajecten gedefinieerd, tijdig opgestart, succesvol afgerond en gerealiseerd binnen de vooropgestelde termijn of een acceptabele afwijking ervan. Projecten zijn concreet (aantoonbaar in beoogde doelen, vastgelegde tijdschema's, nodige middelen, aangeduide verantwoordelijken en betrokkenen bij de uitvoering) en opgesteld volgens SMART-criteria.
- De verbeterprojecten zijn zodanig beschreven dat de kwaliteitscirkel (PDCA) herkenbaar is, waarbij aan elk van de stappen in de cirkel aandacht wordt besteed.
- De opvolging en resultaten van de verbeterprojecten zijn medegedeeld aan de diverse betrokkenen en de interne overlegorganen die daarvoor zijn aangewezen.
- Er zijn duidelijke leerpunten gedefinieerd op het niveau van de aanpak van verbeterprojecten.

Een **+label** legt bijkomend de nadruk op verdieping en verbreding. De volgende criteria gelden expliciet:

- Er zijn minstens 6 verschillende verbetertrajecten gedefinieerd en tijdig opgestart, waarvan minstens 3 succesvol zijn afgerond en gerealiseerd binnen de vooropgestelde termijn.
- Er zijn op basis van de praktijk duidelijke leerpunten gedefinieerd op het niveau van kwaliteitsbeleid in de organisatie.
- Verbeteringen van de afgeronde projecten zijn ook structureel verankerd in de organisatie. Dit kan bijv. door het creëren van functieverduidelijkingen, het invoeren van bijkomende verantwoordelijkheden, het delegeren van bevoegdheden, het opnemen van reglementering, het veranderen van een procedure, het wijzigen van infrastructuur of het invoeren van interviews.
- Een meerjarenplanning van kwaliteitszorg met cyclisch karakter is aanwezig. Diagnoses vinden niet op een eenmalige basis plaats, maar er is een cyclus van diagnose, verbetering en resultaatgerichte controle. De cyclus is beschreven in een kwaliteitshandboek.
- Gegevens van metingen worden doelmatig gebruikt bij beleidsvoering.

Wat wordt beoordeeld bij het PROSE label ?

Het overzicht maakt duidelijk dat het +label sterk gericht is op verdieping en verbreding van kwaliteitszorg. Het komt overeen met de basisfuncties van kwaliteitszorg: verbetering, verankering en verantwoording. De basic en advanced labels zijn vooral gericht op de goede toepassing van de PROSE methodiek bij zelfevaluatie en bij het vaststellen en opvolgen van verbeterprojecten. Er wordt steeds veel belang gehecht aan de interne verantwoording via overleg en informatievoorziening.

		B label	A label	+ label
1	De coördinatie van de zelfevaluatie met PROSE	✓	✓	✓
2	De voorbereiding van de zelfevaluatie met PROSE	✓	✓	✓
3	De interne informatievoorziening rond zelfevaluatie	✓	✓	✓
4	De gevolgde stapsgewijze methodiek van zelfevaluatie	✓	✓	✓
5	De gevolgde methodiek van overleg en consensus met PROSE	✓	✓	✓
6	Het integraal karakter van de zelfevaluatie	✓	✓	✓
7	De duidelijkheid van het resulterend profiel uit de zelfevaluatie	✓	✓	✓
8	De informatievoorziening over de resultaten van de zelfevaluatie	✓	✓	✓
9	De identificatie en beredeneerde keuze van verbeterprojecten	✓	✓	✓
10	De prioritering (en beargumentering) van verbeterprojecten	✓	✓	✓
11	De informatievoorziening over de keuze van verbeterprojecten	✓	✓	✓
12	De planning van verbeterprojecten	✓	✓	✓
13	De uitwerking van verbeterprojecten in concrete actieplannen		✓	✓
14	De opvolging van verbeterprojecten		✓	✓
15	De tijdige en succesvolle uitvoering van verbeterprojecten		✓	✓
16	De gevolgde methodiek (PDCA) bij de verbeterprojecten		✓	✓
17	De informatievoorziening over de opvolging van de projecten		✓	✓
18	Leeractiviteiten en leerpunten bij de verbeterprojecten		✓	✓
19	Het structureel verbeteren en verankeren van de verbeteringen			✓
20	Geformuleerde leerpunten voor het beleid in de organisatie			✓
21	Het integrale karakter van het kwaliteitszorgsysteem			✓
22	De basering van de kwaliteitszorg op zelfevaluatie en overleg			✓
23	Het cyclisch en systematisch karakter van de kwaliteitszorg			✓
24	Het gebruik van gegevens bij de interne beleidsvoering			✓

Een label aanvragen via een dossier

Aanvragen voor een label worden in een dossier opgemaakt, dat door onafhankelijke PROSE-experts wordt beoordeeld. Een voorafgaande ontvankelijkheidsbeoordeling gaat na of de organisatie in aanmerking komt voor beoordeling op niveau van de totale organisatie dan wel op niveau van een of meerdere afdelingen. Indien het label op niveau van een afdeling wordt aangevraagd, moet de afdeling binnen de organisatie voldoende autonomie hebben. De organisatie heeft in dit geval op centraal niveau principes vastgelegd in functie van dagelijkse leiding onder een leidinggevende, die bepaalde taakgebieden kan delegeren naar medewerkers. Indien een label op niveau van de organisatie als geheel wordt aangevraagd, wordt nagekeken (op basis van de schaalgrootte en de organisatiestructuur) of een beoordeling op dit niveau kan, dan wel dat er labels nodig zijn voor de onderliggende afdelingen.

Om de actualiteitswaarde van het label te garanderen, worden de B- en A-labels toegekend op basis van dossiermateriaal dat in het afgelopen jaar is uitgewerkt. Het +label wordt beoordeeld op basis van meerdere werkingsjaren en herhaald gebruik van PROSE over minstens 3 jaren.

Het standaard verloop in functie van een B- of A-label

max. 12 maanden			max. 6 maanden	
zelfevaluatie met PROSE	opmaak en uitvoering van verbeterprojecten via PROSE werkformulieren	opmaak dossier	beoordeling van dossier door experts	validatiebezoek en attestering

Dossierbeoordeling

Het ingediende dossier bestaat uit een ingevuld dossierformulier, met argumentaties van voldoen aan de gestelde voorwaarden en (verwijzingen naar) bewijsstukken ter staving van de argumentatie. De graad van betrouwbaarheid van documenten wordt hierbij aangegeven. In het dossier wordt ook een korte beschrijving gegeven van het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitszorgsysteem in de organisatie of afdeling.

Het aanvraagdossier voor een label wordt beoordeeld door twee erkende PROSE-experts die niet verbonden zijn aan de aanvragende organisatie. Bij afwijkende beoordeling tussen de twee PROSE-experts wordt een oordeel van een derde expert ingelast. Het beoordeelde dossier kan ook bijkomend aan het dagelijks bestuur van PROSE worden voorgelegd. Een volledige beschrijving van het beoordelingsproces en van de dossieropmaak is beschikbaar voor aanvragers, samen met een voorbeeld.

Op basis van een positieve beoordeling van het dossier gebeurt een bezoek ter plaatse door een expert. Het bezoek voor een B-label neemt tot 2 uren in beslag, voor een A-label kan dit 4 uren duren, en voor een +label is dit tot 6 uren, naargelang de grootte van de organisatie en het ingediende dossier. Bij de bezoeken worden documenten geverifieerd en besproken met betrokkenen en leidinggevend. Eventueel kan voor een B-label (indien de beoordeling uitgesproken positief is) het bezoek ter plaatse wegvallen. Tussen de indiening van het dossier en de uitreiking van het label liggen max. 6 maanden.

Gebruik van het label

Het label mag gebruikt worden gedurende de geldigheidsduur ervan. De instelling mag vermelden dat zij "PROSE-gecertificeerd" is en/of dat zij het "PROSE-kwaliteitslabel heeft behaald". Bij verduidelijking van de betekenis en de waarde van het label vermeldt ze dat het gaat over de erkenning van goede praktijken op het vlak van kwaliteitsverbetering en integrale kwaliteitszorg.

De instelling mag het label aanbrengen op alle brieven en documenten die belangrijk zijn voor interne en externe communicatie. Het label mag ook gebruikt worden op affiches, wagens en verpakkingsmateriaal. Indien de instelling de erkenning enkel heeft behaald voor een afdeling binnen de organisatie, dan mag het label enkel gebruikt worden bij communicatie van en over deze afdeling.H

Kostprijs

De kost is afhankelijk van de grootte van de instelling of afdeling, uitgedrukt in aantal voltijdse eenheden medewerkers. De verplaatsingskosten van de validator worden afzonderlijk aangerekend.

	#FTE	Excl. btw	BE: + 21% BTW	NL: +19% BTW
PROSE B-label	<50	500,00	605,00	595,00
	<100	750,00	907,50	892,50
PROSE A-label	<50	800,00	968,00	952,00
	<100	1000,00	1210,00	1190,00
PROSE + label	<50	1000,00	1210,00	1190,00
	<100	1400,00	1694,00	1666,00

Aanvraagformulier PROSE kwaliteitslabel

Dit ingevuld formulier kunt u bezorgen info@prose.be of u kunt de noodzakelijke gegevens ook in een gewoon tekstbericht versturen, verzonden via het e-mail adres van de verantwoordelijke. U krijgt van ons binnen de week bevestiging met een ontvankelijkheidsbeoordeling.

Instelling:		aantal FTE medewerkers:
Afdeling:		aantal FTE medewerkers:
Adres:		
Telefoon:		Fax:
E-mail:		PROSE-lid sedert

Vraagt een erkenning van haar goede praktijk van kwaliteitszorg met PROSE, op het niveau van

- De gehele organisatie
- De afdeling binnen de instelling

Ze wenst/meent in aanmerking te komen en vraagt een erkenning voor

- Een B-label (basic)
- Een A-label (advanced)
- Een + label (plus)

Ze heeft kennis genomen van de voorwaarden, procedure, beoordelingscriteria en kostprijs en vraagt om haar aanvraag ontvankelijk te verklaren voor beoordeling.

Het bedrag van (bedrag voor u van toepassing, excl. BTW) mag gefactureerd worden van zodra de aanvraag ontvankelijk is verklaard. De verplaatsingskosten van de PROSE-expert worden afzonderlijk vergoed.

Het dossier zal ingediend worden via de door PROSE ter beschikking gestelde formulieren.

Naam van de ondertekenaar:
(met functie en e-mail)

Datum en handtekening: