

prose.be — prose.nl — prose.eu



Een netwerk en een instrument
voor duurzame en integrale

Kwaliteitszorg

sector

[G&W] gezondheid & welzijn

Keuze voor gerichte, toepasselijke, dynamische en integrale kwaliteitszorg



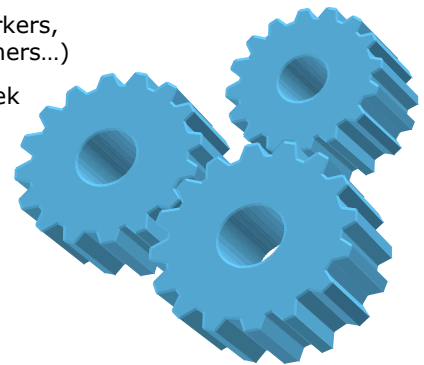
Goed management vergt evenwichtige besluitvorming, goede planning en efficiënte communicatie. In aansluiting hierop moet de kwaliteitszorg in een organisatie ook dynamisch en integraal van aard zijn. Men moet via overleg, gebruik van gegevens en criteria komen tot duidelijke prioriteiten in verbeteracties en deze vervolgens op een planmatige manier uitvoeren en opvolgen.

Een kwaliteitsinstrument kan een belangrijk hulpmiddel zijn om te werken aan een kwaliteitscultuur. Het instrument PROSE is gebaseerd op een procesmatige en verbetergerichte aanpak, binnen een evenwichtig uitgewerkt raamwerk van kwaliteitszorg. Het is een systeem, een methodiek én een model voor integrale kwaliteitszorg.

PROSE richt zich op duurzame integrale kwaliteitszorg via teamgerichte zelfevaluatie. Met PROSE introduceert de instelling of het centrum een methode voor kwaliteitszorg via systematische zelfevaluatie en groepsoverleg over sterke en zwakke punten. Doordat de betrokkenen rechtstreeks meedenken en meewerken aan kwaliteitsprojecten, verloopt dit gericht, dynamischer en vaak ook efficiënter.

PROSE ondersteunt kwaliteitszorg die:

- gericht wordt toegepast door zoveel mogelijk betrokkenen (medewerkers, leidinggevenden, leerlingen/studenten, cursisten, ouders, ondersteuners...)
- zich baseert op een omvattend kader en een systematische methodiek
- gericht is op alle relevante kernprocessen (onderwijs, begeleiding, onderzoek, dienstverlening, preventie...) en met oog voor alle factoren die van belang zijn voor een goede werking
- geïntegreerd is in het beleid en beheer van de organisatie (en zich dus niet beperkt tot het werk van een coördinator)



Expertise-ontwikkeling en netwerkvorming

PROSE is tegelijkertijd ook een netwerk van gebruikers en experts in de twee grote sectoren waar PROSE actief is, namelijk [Onderwijs & Vorming] en [Gezondheid & Welzijn]. Het aantal organisaties met een PROSE-gebruikslicentie is sedert het ontstaan van PROSE vertienvoudigd tot meer dan 500 instellingen. De missie en strategie van PROSE is gericht op het versterken van kwaliteitszorg door de expertise in de sectoren zelf mee te helpen ontwikkelen en door actieve netwerkvorming binnen de sector.

Het succes van PROSE is door verschillende factoren te verklaren. De methodiek is praktisch en het model is helder, maar vooral de inhoud van de versies is volledig afgestemd op de context en behoeften van de doelgroep. Via projectgroepen en samenwerking met koepelorganisaties wordt het instrumentarium voortdurend verder op punt gesteld. Gebruikers van PROSE beschikken niet alleen over een veelzijdig instrumentarium maar kunnen ook terecht op een site voor veelgestelde vragen, voorbeelden van goede praktijken, deelname aan discussiefora, downloads, interessante websites, raadplegen van de PROSE community en een databank met indicatoren.



Bezoek onze websites

www.prose.be

www.prose.nl

www.prose.eu



Hugo Gevaert
voorzitter



Filip De Baets
ondervoorzitter



Andre Vyt
afg. bestuurder

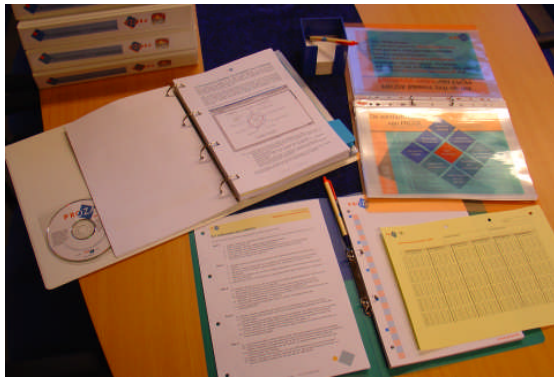
Het PROSE-instrumentarium

Als men lid wordt van PROSE, krijgt men toegang tot de verschillende onderdelen van het instrumentarium:

- **Handleiding** bij het model en de werkwijze, incl. een definitielijst van begrippen.
- **Quickscan** voor het bepalen van een eerste sterkte-zwakke screening.
- **Vragenlijsten** en **Werkformulieren** voor diagnose, planning en rapportage.
- **Hulpmiddelen**: o.a. Excel programma's voor bijkomende analyses, sjablonen voor rapportage, diapresentaties en gebruikerstips.
- **Online diagnose** voor het organiseren en automatisch verwerken van bevragingen



Zelfevaluatie in teamverband leidt tot concrete resultaten



Door het specifieke karakter biedt PROSE de mogelijkheid om kwaliteitszorg op een gerichte manier te systematiseren en te optimaliseren. Resultaten van het gebruik van PROSE zijn zeer concrete verbeterdoelen en verbetertrajecten. Bij andere instrumenten moeten gebruikers vaak na een diagnose zelf nog de vertaalslag maken: "Wat moeten we nu verbeteren om tot een hoger niveau van kwaliteitszorg te komen?" Bij PROSE loopt dit automatisch in elkaar over, omdat de vragenlijsten al door projectgroepen heel concreet zijn toegespitst op specifieke sectoren. Ook de specifieke methodiek zorgt ervoor dat op een juiste manier prioriteiten worden bepaald.

PROSE bevat verschillende soorten vragenlijsten, met een handleiding en methode om deze te gebruiken. Er zijn screeninginstrumenten die bestaan uit een set vragenlijsten van 20 items, bijvoorbeeld de EFQM Quickscan en de basisscan accreditatie van opleidingen in het hoger onderwijs. Tevredenheidsbevragingen kunnen voorgelegd worden aan medewerkers en studenten. De online diagnostiek maakt het mogelijk om bevragingen anoniem af te nemen en om zelf bevragingen aan te maken. Men kan het online systeem ook gebruiken voor allerlei evaluaties (o.a. competentie-assessment). Er zijn ook vragenlijsten beschikbaar voor onderwijsbeoordelingen.

De grootste hoeveelheid vragenlijsten zijn de specifieke vragenlijsten in functie van diagnostiek van kwaliteitszorg. We onderscheiden in PROSE een horizontale dimensie en een verticale dimensie. De horizontale dimensie bestaat uit de gebieden die gedekt worden door het instrument en waarbinnen sets van vragenlijsten beschikbaar zijn. De verticale dimensie bestaat uit de ontwikkelingsfasen die de instelling of de afdeling in elk van deze gebieden kan doormaken. Deze ontwikkeling gaat in de richting van systematiek, integratie, innovatie en externe erkenning. De verdeling in aandachtsgebieden en de fasegerichte opbouw van vragenlijsten maakt het instrument helder en transparant. Op de volgende bladzijden beschrijven we de twee dimensies van het model.

PROSE		Resultaten instrument	Ontwikkelingsfasen	Instrumenten	Probleemgebieden
3 Onderwijsmiddelen en werkvormen					
De gaat in de 3 laatste van het instrumentarium en andere onderdelen, vooral op inhoudelijke en methodische vlak, en over de kwaliteit van de werkvormen. De vragenlijst is daar gebaseerd op andere goede werkvormen, te beschrijven, en ook door studenten die goed kunnen te maken.					
1.	Studenten hebben bij de afsluiting van hun studie altijd een goed zicht op de werkvormen en de studiematerialen die gebruikt worden.				
2.	Het studiemateriaal is voor alle opleidingsonderdelen tijdig en (waar nodig) op voldoende plaatsen beschikbaar.				
3.	Het studiemateriaal bevat de elementen die nodig zijn om de doelstellingen te bereiken.				
4.	De tijd van het studiemateriaal is correcte begrip van de leer- en het studieplan.				
5.	Het studiemateriaal is inhoudelijk relevant in functie van de opleidingsdoelen.				
6.	Het studiemateriaal is in overeenstemming met andere ontwikkelingen in het vakgebied.				
7.	Het studiemateriaal is voor alle opleidingsonderdelen duidelijk opgesteld en goed toegankelijk.				
8.	De inhoudelijke en vormgeving van het studiemateriaal draagt bij tot het (aanpak) te gebruiken van leeractiviteiten.				
9.	Studiematerialen voor verschillende opleidingsonderdelen zijn vaak nodig op elkaar afgestemd.				
10.	Het opgeprogrammeerde studiemateriaal wordt actief gebruikt bij de andere activiteiten.				
11.	Studenten hebben de beschikking over functionele leeropdrachten buiten het contextuele (o.a. media, praktijk, laboratorium, skills, etc.) ruimte.				
12.	Leeractiviteiten maken functioneel gebruik van beschikbare onderwijsmiddelen en technologie.				
13.	De gebruikte onderwerpen en methoden zijn functioneel en worden gebruikt voor de opleiding.				
14.	De werkvormen en onderwerpen worden gebruikt om de leeractiviteiten te ondersteunen en te faciliteren en de mogelijkheden van de studenten.				
15.	De onderwerpen worden in zijn eigenlijke afsluiting en andere op werkdag, goed opgesteld en in het kader van activiteiten doorheen de opleidingsfasen.				
16.	Er wordt in de opleiding verschillende methoden en studiematerialen gebruikt, op basis van leeractiviteiten (informatie en andere) en andere activiteiten.				
17.	De studenten krijgen de gelegenheid om het studiemateriaal, andere onderwerpen en andere methoden regelmatig te gebruiken.				
18.	Er wordt rekening gehouden met de resultaten van de evaluaties (door de studenten) van het studiemateriaal, de andere onderwerpen en de werkvormen.				
19.	Het studiemateriaal en de andere onderwerpen worden vaak gebruikt in de praktijk.				
Resultaat index op basis van scores binnen:		100%	Aandachtspunt		
Resultaat index op basis van score buiten:		75%	Aandachtspunt		

Aandachtsgebieden en aandachtspunten in PROSE

PROSE bevat een bundel vragenlijsten die in de papieren versie gegroepeerd zijn onder 9 grote aandachtsgebieden. Voor elk gebied zijn verschillende specifieke aandachtspunten of criteria bepaald. Elk aandachtspunt is uitgewerkt in een vragenlijst. PROSE is modulair opgebouwd zodat het mogelijk is enkele deelaspecten of het totaal functioneren van de organisatie te analyseren. Niet alle gebieden en alle criteria hoeven in een keer in de zelfevaluatie betrokken te worden. Een Quickscan op basis van het Excellence® model van de European Foundation for Quality Management helpt bij het maken van keuzen voor grondige diagnose.

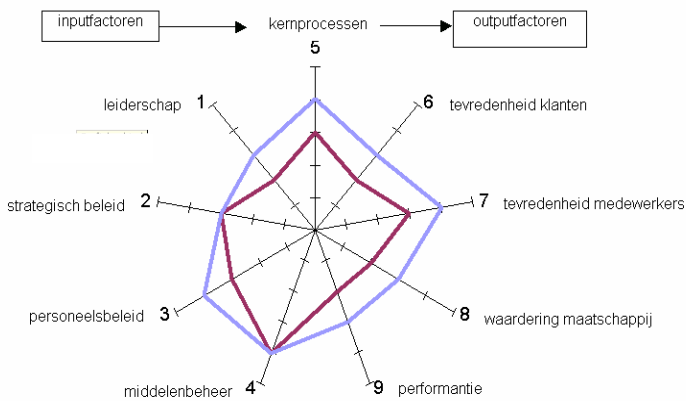


De kernprocessen zijn de kritische processen in de organisatie. De invulling van de aandachtspunten hierbinnen is afhankelijk van de specifieke sectorversie. Er zijn binnen de sector G&W [Gezondheid & Welzijn] vragenlijsten die specifiek zijn voor algemeen welzijnswerk, geestelijke gezondheidszorg, zorg voor personen met een handicap, revalidatie, residentiële zorg (rust- en verzorgingstehuizen, woon- en zorgcentra, psychiatrische verzorgingstehuizen en centra voor kortdurend verblijf), jeugdzorg en bijzondere jeugdbijstand.

Verschillende kernprocessen in de sectorversie G&W

onthaal en aanmelding van cliënten
voorbereiding op zorg en intake
diagnosestelling
assessment
indicatiestelling
begeleiding en behandeling
individuele begeleiding
groepsbegeleiding
gezinsbegeleiding
begeleiding inzake school en werk
organisatie van activiteiten
dossievorming en informatiebeheer
Interdisciplinair overleg en teamwerking
(para)medische verzorging
contacten met het sociaal netwerk
contacten met de sociale omgeving
contacten met verwijzers
inspraak en klachten
beëindiging van de hulpverlening
palliatieve zorg
zorg voor personen met ernstige problematiek
dienstverlening in functie van verblijf
afsluiting van de zorg
nazorg en opvolging

Van grove screening naar diepgaande diagnose



Kwaliteitsverbetering moet zich richten op de aspecten die het meest nood hebben aan verbetering. Een eerste stap via het instrument PROSE is die van een Quickscan. Deze scan bevat een selectie van belangrijke kwaliteitsaspecten en aandachtspunten en vormt daarmee een snelle en effectieve manier om zicht te krijgen hoe de men functioneert t.a.v. de 9 aandachtsgebieden van EFQM en welke kwaliteitsaspecten best als eerste moeten worden aangepakt. De gesignaleerde knelpunten uit de Quickscan kunnen op zich reeds leiden tot verbetertrajecten of kunnen aan een nadere analyse worden onderworpen via de specifieke vragenlijsten per aandachtspunt.

Ontwikkeling in kwaliteitszorg

Als men een overzicht heeft gemaakt van sterke en zwakke gebieden, kan men zijn aandacht richten op specifieke aandachtspunten via de gedetailleerde vragenlijsten. Elke vragenlijst is ingedeeld in vijf ontwikkelingsfasen. Elke fase komt overeen met een verdere stap in professionalisering en kwaliteitsvolle ontwikkeling van de organisatie. Per ontwikkelingsfase worden 5 vragen gesteld. Een vragenlijst bestaat dus uit 25 gesloten vragen die men positief of negatief kan beantwoorden. De vijf fasen zijn:

Fase 1: kwaliteit als persoonsgebonden en variabel

Fase 2: aanzet tot procesdenken en systematiek

Fase 3: professionalisering en borging van kwaliteit

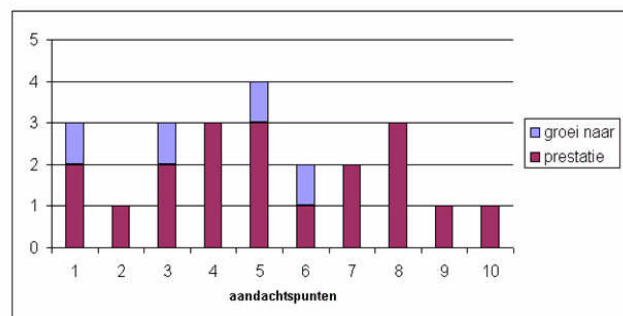
Fase 4: systematische vernieuwing en verbetering

Fase 5: externe gerichtheid en erkenning van uitmuntendheid

Er is, naarmate men opklimt in ontwikkelingsfase, een verbetering merkbaar in o.a.:

- de formulering en het beheer van processen
- de metingen en het gebruiken van gegevens
- de systematiek en betrouwbaarheid
- de openheid en transparantie
- de afstemming en integratie
- de verbetering en innovatie
- het betrekken van personen en het samenwerken
- het vraaggestuurd en behoeftegericht handelen
- de langetermijnvisie en het zich richten op duurzaamheid
- de erkenning van expertise

De scores op de gediagnosticeerde aandachtspunten kan men in grafiekvorm uitzetten. Men kan zich baseren op indexen die automatisch worden berekend in de online diagnose. Overzichtelijke tabellen geven weer hoe de deelnemers aan de bevraging hebben gescoord op de verschillende items: gemiddelde, laagste en hoogste score, en het % van scores die als voldoende worden aangemerkt. Voor een weergave van afgeleide ontwikkelingsindexen (prestatiescore en groeiscore) kan men de verkregen scores invoeren in een hulpprogramma.



Intakegesprekken met cliënten (versie zorg voor personen met een handicap)

Fase 1: kwaliteit is variabel en persoonsgebonden

1. Wordt er door de medewerkers respectvol omgegaan met de informatie over de cliënten?
2. Krijgen de cliënten voldoende informatie over de voorwaarden tot begeleiding of instap?
3. Wordt er bij de intake gepeild naar de motivatie, de wensen, de behoeften en de mogelijkheden van de cliënt?
4. Staan in de overeenkomst tot hulp- en zorgverlening, dat door beide partijen ondertekend wordt, de rechten en plichten van de cliënt en het centrum duidelijk omschreven?
5. Wordt op basis van de intakegegevens een begeleidingsplan gestart?

Fase 2: aanzet tot systematiek en procesdenken

6. Beschikt het centrum over een intake procedure?
7. Bestaan er éénvormige afspraken omtrent de tijdsduur tussen aanmelding en intake, evenwel rekening houdend met de urgentie van de hulpvraag?
8. Wordt tijdens de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt wat er met de verkregen informatie gebeurt?
9. Biedt het centrum voor sommige hulp- of zorgverlening een kennismakingsperiode aan voorafgaand aan de ondertekening van het de overeenkomst tot hulp- en zorgverlening?
10. Wordt er tijdens de intake meestal onderzocht of sleutel-/steunfiguren uit het sociale netwerk van de kandidaat betrokken kunnen worden?

Fase 3: professionalisering en kwaliteitsborging

11. Beschikt het centrum over een deontologische code voor het omgaan met gegevens uit intakegesprekken?
12. Wordt de cliënt tijdens de intake steeds geïnformeerd over de begeleidings- en behandelingscriteria?
13. Wordt er met de cliënten steeds actief gezocht naar de meest geschikte hulpverleningsvorm, intern of extern?
14. Leidt het intakegesprek meestal tot verhoogde motivatie van de cliënt voor begeleiding/behandeling?
15. Wordt de cliënt tijdens de intake geïnformeerd over zijn medeverantwoordelijkheid in de hulp- en zorgverlening door middel van systematisch overleg dat vastolegd is in een procedure?

Onthaal (versie residentiële zorg)

Fase 1: kwaliteit is variabel en persoonsgebonden

1. Wordt de cliënt persoonlijk onthaald bij aankomst?
2. Worden familieleden betrokken bij het onthaal?
3. Is een verantwoordelijke van het centrum aanwezig tijdens het onthaal van nieuwe bewoners?
4. Wordt de cliënt (en zijn familie) begeleid naar zijn nieuw verblijf?
5. Voorziet het centrum voldoende tijd voor het onthaal?

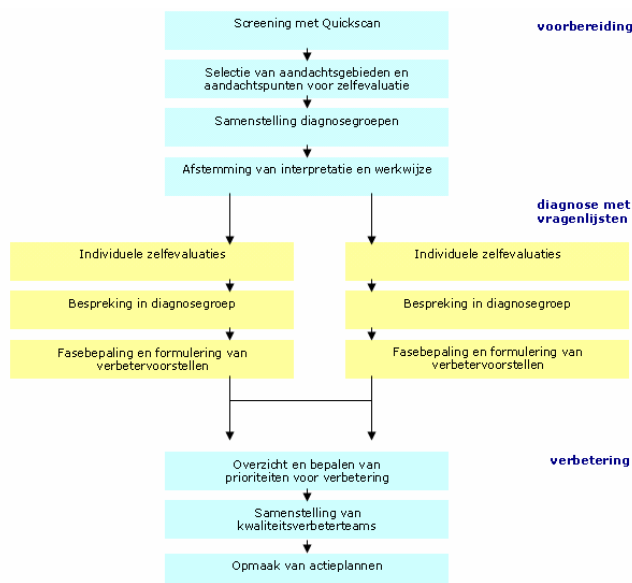
Fase 2: aanzet tot systematiek en procesdenken

6. Is er een verantwoordelijke aangeduid voor het onthaal (die het proces van onthaal opvolgt)?
7. Zijn er binnen de organisatie afspraken over de wijze waarop het onthaal gebeurt?
8. Worden waar nodig/wenselijk meerdere diensten bij het onthaal betrokken?
9. Wordt het onthaal steeds op een gelijk(w)aardige manier georganiseerd voor cliënten?
10. Worden andere personen (bijv. huidige bewoners) betrokken bij onthaal/opname van iemand?

Fase 3: professionalisering en kwaliteitsborging

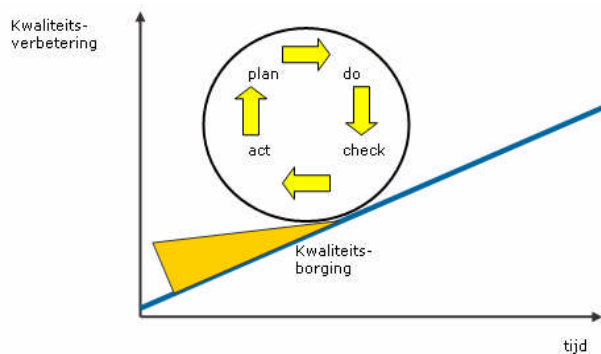
11. Is er een procedure voor het organiseren van het onthaal van de cliënt en zijn familie?
12. Krijgt de cliënt (en zijn familie) voldoende nodige en wenselijke informatie tijdens het onthaal?
13. Wordt er rekening gehouden met de reeds verkregen informatie (van bij de intake)?
14. Wordt de cliënt (en zijn familie) door de hulpverlener geïntroduceerd in de nieuwe omgeving (voorgesteld aan medebewoners)?
15. Wordt de cliënt (en zijn familie) door de hulpverlener voorgesteld aan de verantwoordelijken en medewerkers van andere diensten?

Concrete verbetertrajecten



PROSE bevat een handleiding waarmee men stapsgewijs aan kwaliteitszorg werkt, uitmondend in concrete kwaliteitsverbetering. Aan de hand van de vragenlijsten kan de organisatie bepalen in welke ontwikkelingsfase ze zich bevindt. De vragen zijn echter ook heel concreet en helder geformuleerd. Daardoor is het mogelijk meteen ook doelgerichte verbeteracties te formuleren.

Men ervaart dat men op systematische wijze werkt, en resultaten behaalt op de punten die men heeft gepland. Dit werkt zeer motiverend. Via een prioriteringsmethode selecteert men de verbeteracties. Via analysemethoden brengt men relaties tussen verbeterpunten in kaart en maakt men overzichten van kwaliteitsdoelen. PROSE leent zich uitstekend tot het opstellen van een jaarlijkse kwaliteitsplanning.



Voor elk geselecteerd verbetertraject wordt uiteindelijk een actieplan uitgewerkt via hiervoor beschikbare werkformulieren. Dit verhoogt aanzienlijk de garantie op het bereiken van het doel. Er wordt aangegeven welke acties zullen worden ondernomen, tegen wanneer en door wie. Per actie noteert men een gewenst resultaat en een wijze van opvolging. Er is ook een procesplan beschikbaar, gebaseerd op de kwaliteitscirkel Plan-Do-Check-Act.

		Datum: 5 januari 2007			
Prioritair actieplan (PRIAC)		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. Vandevaerde (adm. directeur)	Middelen/budget/ondersteuning:	5% FTE personeel A21 jaarbasis, 750 euro werkingsmiddelen		
Looptijd (start- en einddatum):	01/01/2007 – 31/06/2007	Huidige status (mate van realisatie):	○		
Acties: Wat wordt gedaan?	Voorziena einddatum:	Uitvoerders: 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 elektronische tabelvorm, met voorbeelden	Adm. Directeur (rapportage)	○
2. opstellen van raamwerk voor verschillende media en vormen van informatie-opslag en -doorgave	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 secretariaatsmedewerkers	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 layout	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 (mede-ondertekening)	
7. evaluatie van raamwerk, criteria en inventaris	31 maart	Teamvergadering	Lijst met beslissingen ter verbetering	Adm. Directeur (leiding vergadering)	

Bepalen van indicatoren

Indicatoren zijn getallen die een algemeen beeld geven over een situatie of proces. Ze zijn een praktisch hulpmiddel bij het meten van de evolutie van kwaliteitszorg. Met een goede set indicatoren kan men in een oogopslag zien hoe een organisatie er voor staat. Op basis van PROSE-diagnoses kunnen op eenvoudige wijze kwaliteits- en prestatie-indicatoren worden opgesteld. De meest voor de hand liggende zijn uiteraard de automatisch berekende realisatiescores en de afgeleide fasebepalingen voor de individuele aandachtspunten. Hiervan kan men nog verschillende andere indicatoren afleiden, zoals de gemiddelde score binnen een aandachtsgebied, het aantal of percentage aandachtspunten waarvoor een fase 3 of hoger gehaald wordt of de totaalscore of het algemeen gemiddelde voor alle aandachtspunten samen.



Veel items uit de vragenlijsten bieden inspiratie tot het genereren van concrete indicatoren. In bepaalde sectorversies van PROSE zijn voorbeelden opgenomen, en worden zelfs koppelingen gemaakt met sectorale kwaliteitsnormen. In relatie tot de aandachtspunten en doelen bepaalt men die indicatoren die de meest nuttige informatie bevatten, en waarvan het zinvol is de evolutie over een bepaalde periode te volgen. Via het PROSE systeem wordt het mogelijk om eigen scores te vergelijken met deze van gelijkaardige (anonieme) organisaties.

Kwaliteitslabels



Instellingen of afdelingen kunnen een erkenning aanvragen voor hun goede praktijken in kwaliteitszorg. De kwaliteitslabels leggen de nadruk op het procesaspect en het nastreven van resultaten in functie van continue verbetering, met aandacht voor randfactoren en tevredenheid van betrokkenen. Het label wordt toegekend op basis van een ingediend dossier en een beoordeling door een PROSE-expert. Het bestaat uit een certificaat en een logo dat men mag gebruiken op documenten. In 2007 behaalden de Syntra opleidingscentra in Vlaanderen een label. Via een eenvoudige zelfevaluatie kan men nagaan of men in aanmerking komt voor een label.

PROSE-experts

PROSE is een expertisenetwerk. PROSE-gebruikers kunnen dan ook een beroep doen op ondersteuning en advies door experts. Vorming en advies over PROSE mag enkel worden gegeven door personen die als PROSE-expert zijn gecertificeerd. Kenmerkend is dat dit personen zijn die voeling hebben met de sector, en vaak zelf hieruit afkomstig zijn of er nog werkzaam zijn. Ze zijn niet alleen expert in kwaliteitszorg of in het PROSE-instrument, maar zijn ook beslagen in de materie waar het om draait: kwaliteit in de praktijk verwezenlijken. Experts kunnen gegroepeerd zijn in regionale of landelijke expertisecentra. In 2006 is in Tilburg het expertisecentrum opgericht voor het onderwijs in Nederland.



Samenwerking en netwerkvorming

PROSE heeft in het bestuur enkele organisaties die op zich een netwerk zijn of een koepelfunctie vervullen. Daarnaast worden expliciete samenwerkingsverbanden opgezet, zowel bij verdere ontwikkeling van het instrumentarium als in functie van ondersteuning. Zo worden soms met en voor koepelorganisaties vormingsreeksen en studiedagen georganiseerd.



De online diagnostiek

PROSE-leden kunnen op een beveiligde site gebruik maken van de flexibele mogelijkheden van PROSE online diagnostics (PODS). Het is mogelijk om diagnoses volledig elektronisch te organiseren en te verwerken. Participanten die aan een bevraging zijn gekoppeld, beantwoorden individueel de vragen. De diagnostiekbeheerder kan een resultatenrapport opvragen op basis van de groegegevens.

De online diagnostiek is niet alleen efficiënt en flexibel, maar bevat ook extra mogelijkheden die men kan benutten. Zo kunnen respondenten bij bevragingen niet alleen antwoorden op gesloten vragen (via een schaalscore of ja/nee) maar kunnen ze ook nog hun eigen prioriteiten aangeven voor verbetering via het koppelen van prioriteitsscores aan items. Ze kunnen ook aangeven op welke basis ze bepaalde vragen als voldoende beantwoorden. Kunnen ze hun antwoord op de kwaliteit van informatievoorziening bijvoorbeeld staven via documenten, gegevens, ervaring, of is het louter op basis van intuïtie? Dit geeft een goed zicht op de wijze waarop kwaliteit in de organisatie wordt beleefd en kan bewezen worden.

The screenshot shows a configuration page for a survey. On the left is a navigation menu with categories: Beheer, Accounts, Beheerders, Respondenten, Bevraging, and Resultaten. The main content area is titled 'Benaming van de door u ingestelde bevraging.' and includes:

- Gekozen bevragingssset: Quickscan VO
- Uw benaming van deze bevraging: Quickscan afdeling Taalopleiding
- Respondenten (deelnemers) aan deze bevraging: Peter Calders, peter samuels, An Veldeman
- Tijdperiode waarin de bevraging actief is: Vanaf 23 januari 2006 tot 23 februari 2006
- Bijkomende onderdelen: Opvragen prioriteiten, Opvragen bewijzen
- Inleidende instructietekst voor de deelnemers: Deze Quickscan wordt besproken op de stuurgroepvergadering van eind januari. De items over leidinggeven en strategisch beleid slaan enkel op de leidinggeevenden van de afdeling.

Diagnostiekbeheerders activeren een bevraging door een set vragenlijsten te kiezen en een aantal parameters in te stellen: o.a. de looptijd, de respondenten en of er behalve antwoorden op vragen ook gevraagd wordt om verbeterprioriteiten te kiezen en aan te geven waarop men zijn voldoende-antwoorden baseert. De beheerder kan een instructie-tekst opmaken die op het scherm van de respondent verschijnt. Zo wordt een bevraging toch als persoonlijk beleefd, ook al worden de gegevens anoniem verwerkt.

The screenshot shows a questionnaire with 6 items. At the top, there are color-coded bars for 'Helemaal niet akkoord' (red), 'Eerder niet akkoord' (orange), 'Eerder wel akkoord' (yellow), 'In grote mate akkoord' (green), and 'Helemaal akkoord' (blue). Below the items, there are radio buttons for 'vraag' and 'antwoord'.

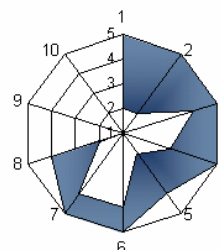
Item	Vraag	Antwoord
1. De leidinggeevenden hebben een expliciete visie op kwaliteitszorg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. De directie vertoont een duidelijk engagement voor het bereiken van kwaliteitsdoelstellingen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. De leidinggeevenden betrekken de personeelsleden bij het formuleren van lange-termijn doelstellingen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. De leidinggeevenden zorgen voor een consequente evaluatie en opvolging van de uitwerking van die doelstellingen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. De leidinggeevenden beschouwen de werksfeer als een indicator voor het eigen functioneren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. De leidinggeevenden nemen geregeld initiatieven om de onderlinge taakverdeling en teamwork bij medewerkers te optimaliseren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De respondenten krijgen na het inloggen de bevragingen te zien en beantwoorden de vragen. Dit kan, afhankelijk van de soort vragenlijst, in schaalcores of in ja/nee antwoorden. De gegevens worden verwerkt tot meerdere indexen. Respondenten kunnen ook op enkele open vragen antwoorden. Ze kunnen op elk moment hun sessie onderbreken en hervatten.

Via online diagnose kan men op efficiënte manier teamgerichte diagnoses voeren op een of meerdere thema's, over verschillende aandachtsgebieden heen. Resultaten kunnen niet alleen (tot op itemniveau) uitprinten, maar de beheerder kan zelfs de ruwe antwoorden per item en per respondent (doch anoniem) downloaden in Excelformaat voor verdere berekeningen. De beheerder heeft ook een overzicht welke respondenten hun bevraging hebben afgewerkt. Hij kan respondenten indelen in categorieën en hen een e-mail sturen.

Het systeem is flexibel en gebruiksvriendelijk. Het verdelen van vragenlijsten, het inventariseren en berekenen van scores en het opmaken van diagnoserapporten gebeurt automatisch. De online diagnostiek biedt bovendien meer gebruiksmogelijkheden: niet alleen realisatiescores maar ook prioriteringen, bewijsmateriaal en verbeteringsuggesties kunnen worden opgevraagd. Bovendien zijn er ook specifieke tevredenheidsbevragingen beschikbaar, die men op grote groepen respondenten (ook externen) kan inzetten. Voor het gebruik van de online diagnostiek rekenen we met credits: 1 credit komt overeen met 1 respondent die 1 vragenlijst (tot 25 items) beantwoordt. Alle analyses en rapporteringen zijn hier automatisch in opgenomen. Ook het aangeven van prioriteiten en bewijsmateriaal door respondenten is hierin opgenomen.

Naast bevragingen die u zelf kunt instellen en waaraan u personen als respondent kunt koppelen, is het ook mogelijk om bevragingen op maat zelf aan te maken en (anonieme) online bevragingen op grote schaal te organiseren, met gesloten en open vragen, en ook meerkeuzevragen. Bij deze survey-bevragingen kunnen een onbeperkt aantal respondenten deelnemen.



De gebruikerssite

Als men toetreedt tot het PROSE-netwerk van gebruikers, dan krijgt men niet alleen de beschikking over het PROSE-instrumentarium en de online toegang tot PROSE online diagnostics, maar alle diagnostiek-beheerders in de organisatie hebben meteen ook toegang tot de gebruikerssite. Hier heeft men verschillende extra mogelijkheden, waaronder:



The screenshot shows the 'veelgestelde vragen' (frequently asked questions) page on the PROSE website. The page has a blue header with navigation links for 'Corporate website', 'Gebruikerssite', and 'Online diagnostiek'. A user is logged in as 'Wouter Bergen' from 'CVO Pegasus'. The main content area lists several questions and answers related to the 'Quickscan' tool, such as 'Moet een Quickscan altijd door minstens 6 personen ingevuld worden?' and 'Mag een Quickscan ook bij alle medewerkers toegepast worden?'. A goldfish icon is visible in the top right corner of the page content.



The screenshot shows the 'goede praktijken' (good practices) page on the PROSE website. The page has the same blue header and user information as the previous screenshot. The main content area features two case studies: 'Sint-Godolievcollege' and 'EVO SIVO'. Each case study includes a title, a brief description of the project, and a link to a PDF document. A goldfish icon is visible in the top right corner of the page content.

- **Veelgestelde vragen:** extra tips bij gebruik van PROSE, gebaseerd op vragen
- **Vragenlijsten:** bekijken van beschikbare vragenlijsten op itemniveau alvorens deze te activeren
- **Actueel:** nieuwe ontwikkelingen, die we ook via de nieuwsbrief kenbaar maken
- **Discussieforum:** deelname aan discussiethema's (men kan ook zelf bij PROSE thema's opgeven)
- **Downloads:** vragenlijsten, extra handleidingen, extra add-ins, folders en hulpmiddelen
- **Community:** zoeken naar contactgegevens van gebruikers van PROSE, volgens taal, regio en sector
- **Weblinks:** websites inzake kwaliteitszorg in de verschillende doelsectoren
- **Benchmarking:** veilig vergelijken van de eigen scores met deze van anderen
- **Goede praktijken:** voorbeelden van interessante projecten van PROSE-gebruikers

PROSE-evenementen

We verzorgen niet alleen individuele ondersteuning van PROSE-gebruikers via PROSE-experts, maar organiseren ook vormingsessies, studiedagen en bijeenkomsten voor ideeënuitswisseling. PROSE-leden krijgen hierop 30% korting. Op deze manier zorgen we niet alleen voor verrijkende ervaring, maar houden we ook goede voeling met gebruikers, om het instrumentarium ook steeds verder te verbeteren en inhoudelijk af te stemmen op recente evoluties. We zetten de principes van kwaliteitszorg ook in onze eigen werking om. Kwaliteit is een zaak van mensen, niet louter van producten en systemen.



Welk soort instrument wilt u?

Hieronder kunt u voor uzelf uitmaken of PROSE een geschikt instrument is voor kwaliteitszorg in uw organisatie. Stip de elementen links aan die beantwoorden aan uw behoeften. Stip rechts aan indien het voor u niet belangrijk is. We maken hier geen vergelijking met andere instrumenten. Dit kunt u rustig zelf doen op basis van de onderstaande 30 gegevens.

JA	Ik wil een instrument dat...	Nee
<input type="radio"/>	Is opgesteld door personen die directe voeling hebben met onze sector	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Alle belangrijke en relevante aspecten van kwaliteitszorg in een overzichtelijk kader plaatst	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Is gevalideerd en goed bevonden door een groep van gebruikers uit de bestemde doelgroep	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Eerst een algemene sterkte/zwakte analyse maakt om dan gericht grondiger analyses te doen	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Flexibel, stapsgewijs en modulair is in te voeren in de organisatie	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Niet alleen bestaat uit vragenlijsten maar ook uit een methodologie en een werkmodel	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Vragenlijsten met zeer concrete items bevat, zodat een diagnose ineens verbeterpunten aangeeft	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Een eenvoudige en transparante scoringswijze heeft, die gemakkelijk te onthouden is	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Zich niet beperkt tot een discussie over algemene principes en mogelijke richtingen	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Het individueel invullen van vragenlijsten laat gepaard gaan met gericht groepsoverleg	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Toelaat om verschillende indicatoren te berekenen die men kan opvolgen	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Gevalideerd is op basis van kwaliteitsdimensies die door overheidsinstanties zijn opgelegd	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Ook werkformulieren bevat voor het opmaken van concrete actieplannen	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Een handleiding bevat waarin ook alle begrippen in een lijst zijn gedefinieerd	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Het beantwoorden van vragenlijsten online laat gebeuren op een beveiligde en eenvoudige manier	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Het instellen van bevragingen via internet op een gebruiksvriendelijke en flexibele manier regelt	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Respondenten ook toelaat om prioriteiten te formuleren in kwaliteitsverbetering	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Naast gesloten vragen ook het beantwoorden van open vragen (verbetersuggesties) voorziet	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Resultaten voor de groep zowel op niveau van vragenlijsten als op niveau van items weergeeft	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Meteen ook toegang geeft tot extra informatiebronnen via een gebruikerssite	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Regelmatig wordt bijgewerkt door een projectgroep op basis van recente ontwikkelingen	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Toelaat om meerdere bevragingen tegelijkertijd te laten verlopen	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Een overzicht geeft van de status van beantwoorden door de verschillende respondenten	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Vragenlijsten flexibel clustert volgens bepaalde modellen, of zelfs op vraag van de gebruiker	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Anonieme tevredenheidsbevragingen met grote groepen respondenten mogelijk maakt	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Een ontwikkelingsmodel hanteert, gericht op verbetering van kwaliteit	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Toelaat dat respondenten aangeven op welk soort bewijsmateriaal ze positieve beweringen baseren	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Resultaten niet alleen in tabel- en grafiekvormen weergeeft, maar ook in excel downloadbaar maakt	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Niet alleen helder is in gebruik maar ook in kostprijsberekening	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	Ondersteuning en vorming voorziet voor gebruikers, door personen die vertrouwd zijn met de sector	<input type="radio"/>

Overtuigd? U kan aansluiten bij PROSE via het bijgevoegde aanmeldingsformulier of online via onze website. Wilt u liever eerst nog eens telefonisch overleggen met ons? Doe maar !

Een aantal instellingen die een PROSE licentie hebben (leden in vet weergegeven)

■ Algemeen welzijnswerk

CAW Archipel, Brussel
CAW Artevelde, Gent
CAW De Kempen, Herentals
CAW De Mare, Antwerpen
CAW De Maretak, Hasselt
CAW De Poort, Brugge
CAW De Stroming, Antwerpen
CAW De Terp, Antwerpen
CAW De Viersprong, Brugge
CAW Delta, Lennik
CAW Hageborg, Diest
CAW Het Klaverblad, Hasselt
CAW Het Welzijnshuis, Willebroek
CAW Leuven
CAW Middenkust, Oostende
CAW Midden-West-Vlaanderen, Roeselare
CAW Markant, Antwerpen
CAW Papaver, Ieper
CAW Regio Aalst, Aalst
CAW regio Vilvoorde, Vilvoorde
CAW Stimulans, Kortrijk
CAW 't Dak Teledienst, Dendermonde
CAW 't Verschil, Hasselt
CAW Visserij, Gent
CAW Waasland, Sint-Niklaas
CAW Zenne en Zone, Halle
CAW Zuid-Oost-Vlaanderen, Ronse

■ Bijzondere jeugdbijstand

Binnenstad, Brugge
Centrum Pleegzorg Kessel-Lo
De Grote Robijn, Antwerpen
De Steiger, Lokeren
De Touter, Berchem
Den Engel, Deurne
Elegast, Antwerpen
Golfbreker, Veurne
Het Veer, Sint-Niklaas
Huize Bethanie, Schoten
Jongenstehuizen Ivo Cornelis, Mechelen
Jongerenhuis, Gent
Jongerenzorg Z-W Vlaanderen, Sint-Denijs
Kiezen voor Kinderen, Jette
Lionshulp, Gent
Ons Kinderhuis, Genk
OOC De Wijzer, Wervik
OOC De Zandberg, Varsenare
OOC Kompas, Lanaken
OOC Zonnelied, Ronse
Open Gezin, Geraardsbergen
Open haard, Drongen
Opvang, Gent
Passarella, Berchem
Steevliet, Melle
Vereniging Ons Tehuis, Ieper
W-VI Dienst Sociale Integratie, Roeselare
W-VI Jeugdzorg Stella Maris, Kortrijk

■ Geestelijke gezondheidszorg

CGG / LITP, Genk
CGG / LITP, Overpelt
CGG Ahasverus, Asse
CGG Andante, Berchem
CGG De Drie Stroom, Wetteren
CGG De Pont, Boom
CGG De Vest, Brussel
CGG Eclips, Gent
CGG Largo, Ieper
CGG Noorderkempen, Turnhout
CGG Noord-West-Vlaanderen, Brugge
CGG Prisma, Blankenberge
CGG VAGGA, Berchem
CGG Vlaams-Brabant Oost, Leuven
CGG Waas en Dender, Dendermonde
CGG Zuid-Oost-Vlaanderen, Aalst
DAGG, Hasselt
DAGG, Sint-Truiden
PC Sint-Hieronymus, Sint-Niklaas
RCGGZ Deinze-Eeklo-Gent, Gent

■ Revalidatiecentra

Antwerps Revalidatiecentrum, Antwerpen
Revalidatiecentrum Overleie, Kortrijk
Waas Revalidatiecentrum, Lokeren

■ Zorgcentra

De Heide, Merelbeke
De Markgrave, Antwerpen
De Oever Dagcentrum, Wuustwezel
De Zonnebloemen, Deurne
Den Leeuweric, Turnhout
Duinhelm, Oostende
Feniks, Avelgem
Heuvelheem, Wannegem-Lede
Koca, Antwerpen
Maria Ter Engelen, Klerken-Houthulst
OC Sint-Idesbald, Roeselare
Ons Tehuis Brabant, Kampenhout
Regenboog, Kuurne
Schoonderhage, Pollare
Woon- en Zorgcentrum H. Hart, Landen

■ Vertrouwenscentra

Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, Antwerp
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, Brugge
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, Brussel
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, Gent
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, Hasselt
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, Leuven

Gebruikers uit de sector [G&W] getuigen

PROSE is gemaakt door en voor mensen uit de sector. Als lid kan u deelnemen aan studiedagen en workshops voor ervaringsuitwisseling, of online praktijkvoorbeelden bekijken en contacten leggen.



"De zorg voor kwalitatieve opvang voor jongeren in problematische opvoedingssituaties wordt met PROSE op systematische wijze inzichtelijk gemaakt en verbeterd dankzij de onderbouwde methodiek en de duidelijke vragenlijsten. De sector BJB is volop in beweging. De flexibele inzetbaarheid van PROSE speelt hier handig op in. Het project Q – Werken aan Kwaliteit (een initiatief van het Vlaams Welzijnsverbond i.s.m. PPJ en Jongerenbegeleiding) zorgde met PROSE voor een enorme dynamiek. Doordat het instrument zijn weg vond in bijna alle voorzieningen, kon een sectorale gegevensbasis opgebouwd worden – een meerwaarde voor wie zich op bepaalde dimensies wil vergelijken."

Linda Beirens

Projectcoördinator Project Q – WaK en Stafmedewerker Vlaams Welzijnsverbond vzw



"In ons Centrum Algemeen Welzijnswerk wilden we weten hoe het gesteld was met de tevredenheid van de medewerkers. We wilden dat doen op een zo gebruiksvriendelijke manier. Dat wil zeggen dat de medewerkers op een vlotte manier hun mening moeten kunnen geven op voor hen relevante onderwerpen en waarbij de resultaten vrij vlug kunnen geëvalueerd worden zodat verbeterprojecten kunnen gestart worden. Na onderzoek van verschillende bestaande evaluatie-instrumenten hebben we besloten om met PROSE te werken."

Xavier Maes

kwaliteitscoördinator CAW Visserij te Gent



"PROSE is uniek omdat het is uitgewerkt in samenwerking tussen kwaliteitzorgdeskundigen en het werkveld. Quickscan en zelfdiagnoses over alle domeinen van een voorziening helpen om noodzakelijke verbeteracties te genereren, prioriteiten te bepalen, acties te plannen, uit te voeren en op te volgen. Met PROSE wordt de strategische (meerjaren)planning en jaarplanning, het rapporteren aan medewerkers en bestuurders, het opmaken van een kwaliteitsverslag... merkbaar gemakkelijker. Bovenal is het een schitterende methodiek. Het brengt een gedragen dynamiek en cultuur teweeg: men kan samen fier zijn op sterktes en vanuit dit zelfinzicht nog meer gedreven en doordacht werken aan zwaktes."

Paul Schouppe

Directeur en kwaliteitscoördinator Home Maria Goretti te Maarkedal



Het ontbrak ons aan een eenvoudig instrument om alle aspecten van kwaliteit in kaart te brengen tot we PROSE ontdekten. Alle aspecten van de werking komen hierin aan bod maar je hebt de vrijheid te focussen op één of meerdere deelaspecten. Het instrument is uniek omdat het op maat gemaakt is voor de sector. Het geeft inzicht in zwakke(re) en sterke punten en het zet aan tot verbeteracties op korte en lange termijn. Daarnaast biedt het gestandaardiseerde systeem de mogelijkheid om resultaten in de tijd met elkaar te vergelijken. Ook de methodiek is positief omdat het personeel actief kan betrokken worden. De vragenlijsten leiden tot een positieve discussie.

Rudy De Coene

therapeutisch directeur en kwaliteitscoördinator Revalidatiecentrum Overleie



"PROSE is een uitstekend hulpmiddel om op een gestructureerde wijze verschillende kwaliteitsaspecten binnen onze kleinschalige voorziening in kaart te brengen. De quickscan biedt een duidelijke leidraad om een gefundeerde keuze te maken in de te bevragen aandachtsgebieden. Het resultaat van de verwerkte vragenlijsten levert een duidelijk overzicht van belangrijke items op korte termijn en aandachtpunten op langere termijn op. PROSE geeft ons denken over kwaliteit mee vorm."

Angélique Blomme

kwaliteitscoördinator vzw Golfbreker, thuisbegeleidingsdienst BJB, te Veurne



"Met PROSE beschikken we over een instrument waarmee we alle belangrijke facetten van onze organisatie aan een diagnose te onderwerpen. We beschikken meteen over duidelijke en concrete verbeter suggesties die door alle betrokkenen mee uitgedacht en gedragen worden, wat de implementatie op minder weerstand laat botsen. De online diagnostiek verhoogt het gebruiksgemak doordat alle betrokkenen op eigen tempo de vragenlijsten kunnen invullen. Daarnaast geeft het modulaire systeem de vrijheid om ons toe te spitsen op elementen die op een bepaald moment van belang zijn. Tenslotte zorgt het gestandaardiseerde systeem ervoor dat we ook tussen voorzieningen onderling onze resultaten naast elkaar kunnen leggen en van elkaar leren."

Kjell Declercq

Kwaliteitscoördinator Vereniging Ons Tehuis voor Zuid-West-Vlaanderen te Ieper
Voorzitter van de Intervisiegroep Kwaliteitszorg Zuid-West-Vlaanderen

Lidmaatschap van PROSE

Het PROSE-lidmaatschap loopt per kalenderjaar (januari-december). Het omvat een licentie om alle PROSE-tools te gebruiken in de organisatie, alsook een account voor het gebruik van de PROSE online diagnostiek, inclusief jaarlijks een pakket gebruikscredits. PROSE-leden krijgen 30% korting op studiedagen en vormingssessies. Gebruik van de onderdelen van het PROSE instrumentarium is enkel toegestaan gedurende de periode van lidmaatschap.

De prijs van het lidmaatschap (en het jaarlijks aantal gratis gebruikscredits voor online diagnostiek) is afhankelijk van de grootte van de instelling, op basis van het aantal FTE medewerkers (Full-Time Equivalent of betrekkingsomvang 1,0).

In een eerste fase tekent men in voor een lidmaatschap van 3 kalenderjaren, met een jaarlijks te betalen bedrag. Vanaf het vierde jaar schakelt men over op het verlaagde getrouwheidstarief. Nadien wordt het lidmaatschap jaarlijks bij stilzwijgendheid verlengd, tenzij het lidmaatschap uiterlijk op 1 december wordt opgezegd. Indien men een jaar onderbreekt, start men opnieuw aan het gewone tarief. De prijzen zijn in euro en per jaar weergegeven. Mogelijke prijswijzigingen vindt men op de website www.prose.be

Entry instapformule: eerste 3 jaar lidmaatschap, plus jaarlijks credit package (prijs per jaar)

	# credits	Excl. btw	BE: + 21% BTW	NL: +19% BTW
ES mall (<50FTE)	50	150,00	181,50	178,50
EB asic (<100FTE)	100	200,00	242,00	238,00
EM edium (<250FTE)	250	300,00	363,00	357,00
EL arge (<500FTE)	500	400,00	484,00	476,00
EX Large (<1000FTE)	1000	600,00	726,00	714,00

Fidelity rate: getrouwheidstarief na 3 jaar lidmaatschap (prijs en credits per jaar)

	# credits	Excl. btw	BE: + 21% BTW	NL: +19% BTW
FS mall (<50FTE)	50	100,00	121,00	119,00
FB asic (<100FTE)	100	150,00	181,50	178,50
FM edium (<250FTE)	250	200,00	242,00	238,00
FL arge (<500FTE)	500	300,00	363,00	357,00
FX Large (<1000FTE)	1000	450,00	544,50	535,50

Bijkomende credit packages voor online diagnostiek

Een credit staat voor het gebruik van één online vragenlijst door één persoon, met aanduiding van verbeterprioriteiten en bewijsmateriaal en incl. automatische gegevensverwerking. De credits kunnen ook gebruikt worden voor het instellen van grootschalige anonieme surveys. Hierbij worden het aantal credits berekend op basis van het aantal vragen, ongeacht het aantal respondenten.

	# credits	Excl. btw	BE: + 21% BTW	NL: +19% BTW
CS mall	50	100,00	121,00	119,00
CB asic	100	150,00	181,50	178,50
CM edium	250	250,00	302,50	297,50
CL arge	500	350,00	423,50	416,50

Gedrukte producten

Een gebruikersmap bestaat uit de handleiding in kleurendruk, vragenlijsten en formulieren. Een didactische map bestaat uit 30 kleurentransparanten met dia's over model, methode en werkformulieren.

		Excl. btw	BE: + 6% BTW	NL: +6% BTW
UM	Gebruikersmap	100,00	106,00	106,00
DM	Didactische map	100,00	106,00	106,00

Aansluitingsformulier PROSE

Het PROSE-lidmaatschap loopt per kalenderjaar. Het omvat een licentie om alle PROSE-tools te gebruiken in de organisatie, een account voor het gebruik van de PROSE online diagnostiek, inclusief jaarlijks een pakket gebruikscredits. In een eerste fase tekent men in voor een lidmaatschap van 3 kalenderjaren (januari-december), met een jaarlijks te betalen bedrag. Vanaf het vierde jaar schakelt men over op het verlaagde getrouwheidstarief. Nadien wordt het lidmaatschap jaarlijks bij stilzwijgendheid verlengd, tenzij het lidmaatschap uiterlijk op 1 december wordt opgezegd. Gebruik van de PROSE-tools en onderdelen van het instrumentarium is enkel toegestaan gedurende deze periode. De eerste contactpersoon ontvangt van PROSE de nodige gegevens om met PROSE te kunnen starten en wordt de hoofdbeheerder van de online diagnostiek account. Men kan daarnaast nog twee andere personen opgeven die van PROSE rechtstreeks informatie ontvangen.

Dit formulier kunt u faxen naar PROSE op +32-9-3621468 of e-mailen naar info@prose.be. Scholen voor voortgezet en praktijkonderwijs in Nederland kunnen terecht bij het Nederlandse PROSE expertisecentrum te Tilburg (tel. 06-20550967), dat landelijke ondersteuning bij deze versie verzorgt.

Instelling:

Afdeling:

aantal FTE medewerkers:

Adres:

Telefoon:

Fax:

Sluit aan bij PROSE netwerk in Entry formule aan het tarief van Euro/jaar (incl. BTW)

Bestelt bijkomend : Euro (incl. BTW)

Contactpersoon 1 (hoofdbeheerder / online account manager):

Naam:

Functie:

E-mail:

Contactpersoon 2:

Naam:

Functie:

E-mail:

Contactpersoon 3:

Naam:

Functie:

E-mail:

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

Datum en handtekening:

PROSE Hoofdkantoor in België

PROSE cvba
Wielewaalstraat 1
BE-9820 Merelbeke
Tel. 0473-943134
Fax 09-3621468
E-mail info@prose.be
Web www.prose.be

PROSE Expertisecentrum Nederland

Fontys OSO
Prof. Goossenslaan 1-03
PB 90903
NL-5000 GD Tilburg

Het Nederlandse PROSE expertisecentrum voorziet in landelijke ondersteuning voor Nederlandse scholen. Voor informatie kan men terecht bij de coördinator Harry Sinke op nummer 06-10790381 (h.sinke@fontys.nl).