

prose.be — prose.nl — prose.eu



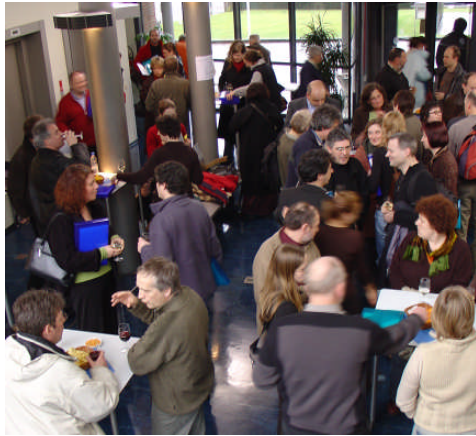
Een netwerk en een instrument
voor duurzame en integrale

Kwaliteitszorg

versie

**[Praktijkonderwijs en
Voortgezet onderwijs]**

Keuze voor gerichte, toepasselijke, dynamische en integrale kwaliteitszorg



In organisaties moeten op allerlei niveaus voortdurend keuzes worden gemaakt. Goed management vergt evenwichtige besluitvorming en efficiënte communicatie. In aansluiting hierop moet de kwaliteitszorg ook dynamisch en integraal van aard zijn. Ze moet komen tot duidelijke prioriteiten in verbeteracties en deze inbedden in een cyclisch proces.

Een kwaliteitsinstrument kan een belangrijk hulpmiddel zijn om te werken aan integrale kwaliteitszorg. Elk systeem of model van kwaliteitszorg vertrekt vanuit een bepaalde visie op kwaliteit. 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.

Expertise-ontwikkeling en netwerkvorming

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.

Leden treden toe tot een netwerk van PROSE-gebruikers en PROSE-experts. Gebruikers van PROSE beschikken niet alleen over een veelzijdig instrumentarium maar kunnen ook terecht op een site met veelgestelde vragen, goede praktijken, discussiefora, downloads, interessante websites, contactgegevens van PROSE-gebruikers en een indicatorenbank.



De PROSE-projectgroep 2005 van de versie praktijkonderwijs en voortgezet onderwijs

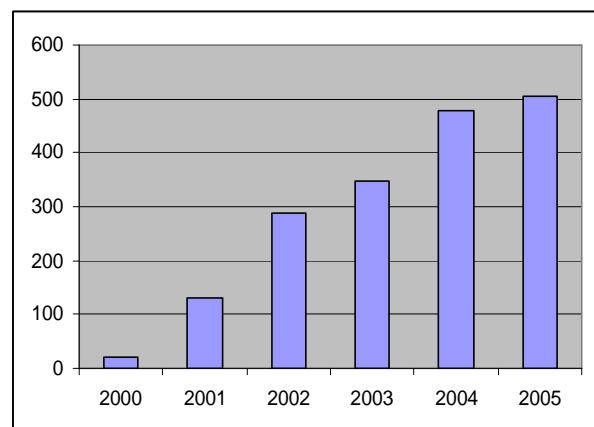


"Sinds we met PROSE in aanraking zijn gekomen, heeft de kwaliteitszorg bij ons meer aandacht en draagvlak gekregen. PROSE heeft als groot voordeel dat er uitgebreide aandacht is voor de onderwijs- en zorgprocessen. Erg belangrijk voor onze school, waar veel kinderen met leer- en/of gedragsproblemen zitten. Door middel van de vragenlijsten kan je als school bepalen in welke ontwikkelingsfase je zit. Aan de hand daarvan kan je verdere stappen ondernemen om je als school verder te professionaliseren. We zijn er nog lang niet maar met de ondersteuning van PROSE zie ik de ontwikkeling van onze kwaliteitszorg positief tegemoet".

Sira Kamermans, OPDC De Vliedberg

De PROSE-leden en -gebruikers

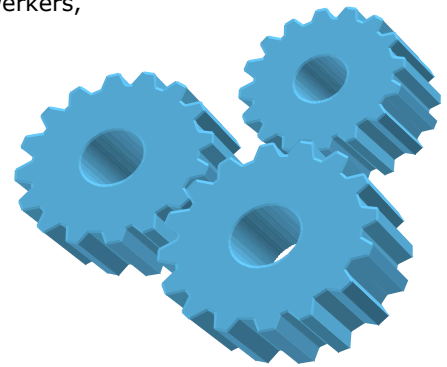
Het aantal organisaties met een PROSE-gebruikerslicentie is over vijf jaar vertienvoudigd tot meer dan 500 instellingen. Intussen is het instrument ook in Engelstalige en Franstalige versie verkrijgbaar. Het succes van PROSE is door verschillende factoren te verklaren. De methodiek is praktisch en het model is helder, maar vooral de inhoud van de versies is volledig afgestemd op de context en behoeften van de doelgroep.



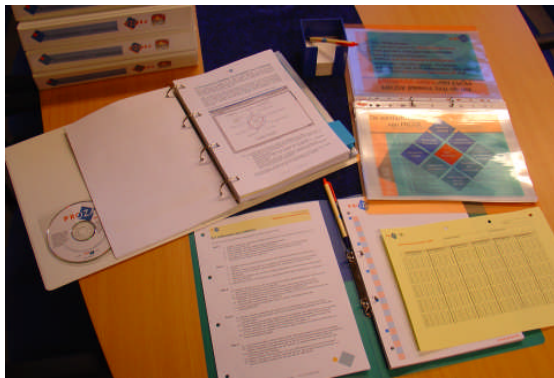
Zelfevaluatie in teamverband leidt tot concrete resultaten

PROSE is een instrument voor duurzame integrale kwaliteitszorg via teamgerichte zelfevaluatie. Met PROSE introduceert de instelling of het centrum op de eerste plaats een methode voor kwaliteitszorg via systematische zelfevaluatie en groepsoverleg: Wat zijn onze sterke punten en onze te verbeteren punten? Doordat de verschillende betrokkenen rechtstreeks meedenken en meewerken aan kwaliteitsprojecten, verloopt dit gericht, dynamischer en vaak ook efficiënter. Men werkt ook op deze manier aan een kwaliteitscultuur. Met integrale kwaliteitszorg bedoelen we kwaliteitszorg die:

- gericht wordt toegepast door zoveel mogelijk betrokkenen (medewerkers, leidinggevenden, leerlingen/studenten, 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 kwaliteitszorg)



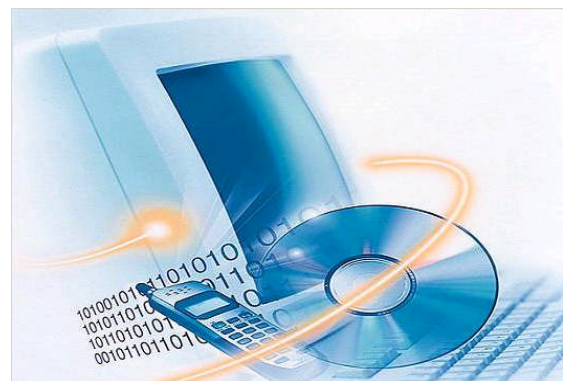
Het PROSE-instrumentarium



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.

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 van bevragingen



We onderscheiden in PROSE een horizontale opbouw en een verticale opbouw. De horizontale dimensie bestaat uit de gebieden die gedekt worden door het instrument. Deze komen overeen met de gebieden die in het EFQM Excellence® model worden onderscheiden. 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. In de volgende bladzijden beschrijven we de twee dimensies van het model.

Aandachtspunten en aandachtsgebieden in PROSE

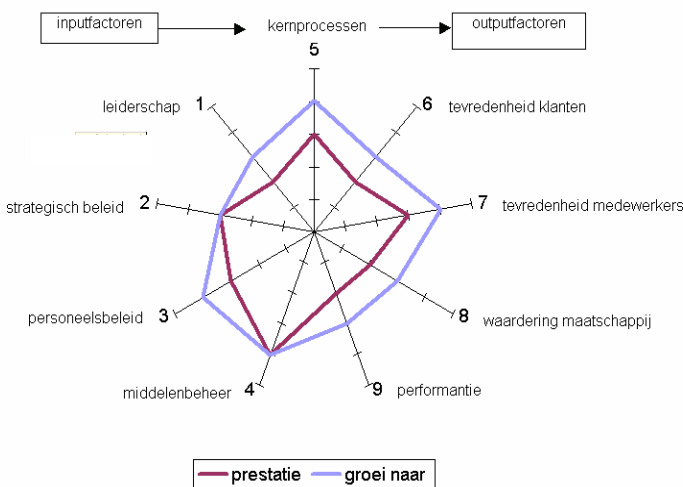
PROSE is mede geïnspireerd op de aandachtsgebieden die in het Excellence® model van EFQM (European Foundation for Quality Management) worden onderscheiden. Hiermee worden alle relevante aspecten in een organisatie gedekt. Voor elk aandachtsgebied zijn concrete aandachtspunten of criteria bepaald. Voor elk aandachtspunt is een vragenlijst geformuleerd. De opbouw van aandachtsgebieden, aandachtspunten en vragenlijsten in een fasering maakt het instrument helder en transparant. 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 helpt bij het maken van keuzen voor grondige diagnose.



De kernprocessen zijn de kritische processen in de organisatie. De invulling van de aandachtspunten hierbinnen hangt af van de specifieke sectorversie. Hieronder vindt u een overzicht van kernprocessen in de versie voor praktijk- en voortgezet onderwijs, op het vlak van onderwijs, zorg en begeleiding:

Didactisch handelen Orthodidactisch handelen (Ortho)pedagogisch handelen Organisatorisch handelen Aanwending (ortho)didactische hulpmiddelen Ontwikkeling van (ortho)didactisch handelen Samenhang tussen de vakken Omgaan met waarden en normen Stages en professionele contacten Evaluatie van de leerlingen Begeleiding op het vlak van leren leren Begeleid zelfstandig leren (BZL) Studiekeuzebegeleiding Gelijke onderwijskansen in de klas	Zorgverbreding i.f.v. gezondheidsproblematiek ICT in het onderwijs Onderwijsplanning Intake en aanname Voorbereiding van de begeleiding Individueel handelingsplan Individuele begeleiding Coördinatie leerlingenzorg Leerlingvolgsystematiek Interne doorstroom Uitstroom en uitval Participatie ouders/verzorgers in begeleiding Contacten met samenwerkingsrelaties
--	--

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 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:

- 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



Extract uit de vragenlijst Didactisch handelen

Fase 1: kwaliteit is persoonsgebonden en variabel

1. Spannen meerdere leerkrachten zich in om in de klas een sfeer van wederzijds respect en vertrouwen te creëren?
2. Hebben leerkrachten voldoende didactische competenties?
3. Bestaat het lesgeven uit meer dan alleen kennisoverdracht?
4. Kennen leerkrachten de minimale didactische vereisten waaraan een les moet voldoen?
5. Is er overleg met collega's over de didactische aanpak in de klas?

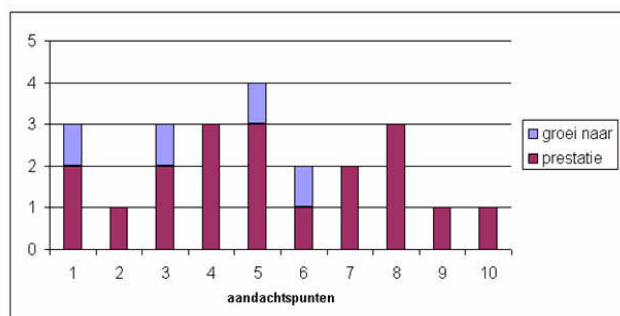
Fase 2: aanzet tot systematiek en procesdenken

6. Denken leerkrachten bewust na over de betrokkenheid van leerlingen bij de les?
7. Helpen voorbeelden en oefeningen de leerlingen om kritisch na te denken over de leerstof?
8. Gebruiken de leerkrachten een jaarplan om de leerstof evenwichtig te spreiden over het schooljaar?
9. Maken de leerkrachten gebruik van verschillende werkvormen?
10. Ondersteunt het persoonlijk werk van de leerlingen het leerproces?

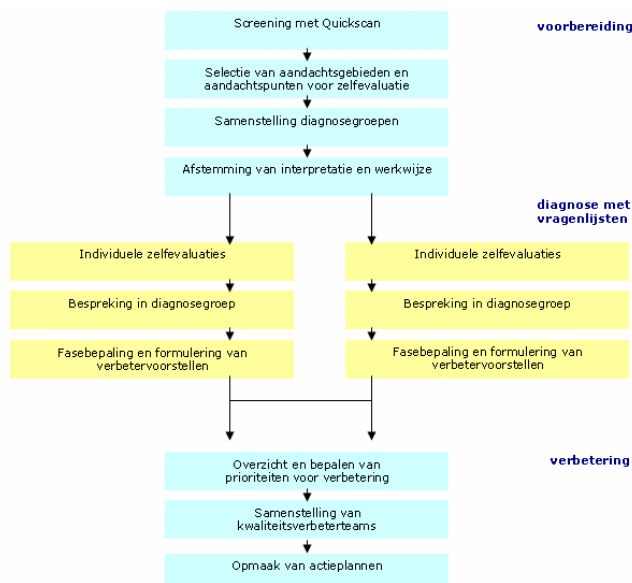
Fase 3: professionalisering en kwaliteitsborging

11. Ondersteunen de leerkrachten op adequate wijze de leerlingen die problemen met de leerstof hebben?
12. Stimuleert de leerkracht het ontwikkelen van denk- en leerprocessen bij zijn leerlingen?
13. Maken leerkrachten gebruik van ondersteuning (nascholingen, peterschap, begeleiding, ...) om hun didactisch handelen te verbeteren?
14. Geeft leerlingenbegeleiding feedback bij structurele problemen i.v.m. bepaalde leerstofonderdelen?
15. Zijn de gehanteerde werkvormen geschikt om de geplande doelen van de les te bereiken?

Scores op aandachtspunten kan men in grafiekvorm uitzetten. Indexen worden automatisch berekend in de online diagnose. 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.

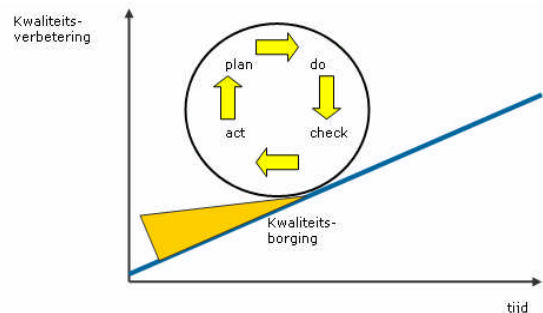


Concrete verbetertrajecten



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 onmiddellijk doelgerichte verbeteracties te formuleren. PROSE bevat een handleiding waarmee men stapsgewijs het instrument inbouwt in een cyclisch systeem van kwaliteitszorg, uitmondend in concrete kwaliteitsverbetering. Dit werkt zeer motiverend. Men ervaart dat men op systematische wijze werkt, en kan resultaten behalen op de punten die men heeft gepland. Kwaliteitszorg blijft op deze manier niet vaag, doelloos of technocratisch. Het is kwaliteitsverbetering op de werkvloer en in het beleid tegelijkertijd.

PROSE leent zich uitstekend tot het opstellen van een jaarlijkse kwaliteitsplanning. Deze geeft op een overzichtelijke wijze de kwaliteitsdoelen weer en legt de acties vast om de gewenste resultaten te bereiken. Op basis van de resultaten van de zelfevaluatie kan de instelling of de afdeling makkelijk prioritair kwaliteitsdoelen voor het werkjaar bepalen. Tevens kunnen uit de vragenlijsten concrete verbeteracties worden afgeleid en in een actieplan uitgezet.



Voor elk geselecteerd prioritair 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.



Datum: 12 december

Prioritair actieplan (PRIAC)

Aandachtsgebied/aandachtspunt: Middelenbeheer / beheer van informatie

Verbeterdoel: (volgens SMART-criteria)	Tegen het volgend werkingsjaar de verschillende formulieren in de voorziening afstemmen voor optimaal gebruik, beheer en toegankelijkheid. De vernieuwde formulieren zijn nog vóór juli operationeel.			
Verantwoordelijke:	Administratief directeur			
Middelen/budget:	5% VTE op jaarbasis, 750 euro werkingsmiddelen			
Acties:	Tijdpad:	Uitvoerder:	Gewenst resultaat:	Opvolging/supervisie:
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)
8. herstructureren van bestaande vragenlijsten volgens criteria en bijmaken ontbrekende formulieren	15 maart	Directiesecretariaat	Herwerkte inventaris en bundeling van formulieren	Adm. Directeur (rapportage)
9. Evaluatie van nieuwe formulieren	31 maart	Teamvergadering	Lijst met beslissingen	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.

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 kwaliteitszorg. De kwaliteitslabels leggen de nadruk op het procesaspect van kwaliteitszorg en het gericht nastreven van resultaten. Deze erkenning door externen is te beschouwen als een bewijs dat er goede startvoorwaarden voor kwaliteitszorg in de organisatie zijn en dat de werkmethoden van PROSE juist worden toegepast. Het is niet bedoeld als een controle op het bereiken van een bepaald kwaliteitsniveau. Er zijn twee soorten kwaliteitslabels, die worden uitgereikt op basis van een ingediend dossier en een beoordeling door een PROSE-expert. Het bestaat uit een certificaat en een elektronisch label dat men gedurende een bepaalde tijd mag gebruiken op documenten.

PROSE-experts

PROSE is een expertisenetwerk. PROSE-gebruikers kunnen dan ook een beroep doen op ondersteuning en advies door experts. Voorlichting 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 praktijkonderwijs 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 studiedagen en opleidingsessies georganiseerd.



De online diagnostiek

PROSE-leden en licentiehouders kunnen gebruik maken van de flexibele mogelijkheden van PROSE online diagnostics, volgens een formule die enerzijds de filosofie van PROSE respecteert en anderzijds de efficiëntie van statistische analyse gebruikt. Dit gebeurt in een beveiligde site die enkel toegankelijk is via een inlogcode. Het is mogelijk om diagnoses volledig elektronisch te organiseren en te verwerken. De participanten die aan een bevraging worden gekoppeld, kunnen individueel de vragen beantwoorden. De diagnostiekbeheerder kan een resultaat opvragen op basis van de groepgegevens.

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 prioriteitscores 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.

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 instructietekst opmaken die op het scherm van de respondent verschijnt. Zo wordt een bevraging toch als persoonlijk beleefd, ook al worden de gegevens anoniem verwerkt.

vraag	antwoord
1. De leidinggevenden hebben een expliciete visie op kwaliteitszorg.	1 2 3 4 5
2. De directie vertoont een duidelijk engagement voor het bereiken van kwaliteitsdoelstellingen.	1 2 3 4 5
3. De leidinggevenden betrekken de personeelsleden bij het formuleren van lange-termijn doelstellingen.	1 2 3 4 5
4. De leidinggevenden zorgen voor een consequente evaluatie en opvolging van de uitwerking van die doelstellingen.	1 2 3 4 5
5. De leidinggevenden beschouwen de werksfeer als een indicator voor het eigen functioneren.	1 2 3 4 5
6. De leidinggevenden nemen geregeld initiatieven om de onderlinge taakverdeling en teamwerk bij medewerkers te optimaliseren.	1 2 3 4 5

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 aandachtspunten, op een of meerdere aandachtsgebieden, of op aandachtspunten die over verschillende aandachtsgebieden heen geclusterd worden. PROSE is dus wel geïnspireerd op EFQM, maar diagnoses kunnen ook los hiervan worden gevoerd. Zo kan men bijvoorbeeld het thema communicatie bekijken vanuit verschillende invalshoeken: (1) binnen de wijze waarop leidinggevenden hiermee omgaan, (2) vanuit beleidsmatige kant, (3) binnen personeelsbeleid, (4) vanuit het beheer van middelen en (5) binnen kernprocessen van onderwijs en zorg. Men kan ook kijken hoe tevreden medewerkers, cliënten en betrokkenen zijn over communicatie en informatievoorziening.

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, het opmaken van diagnoserapporten en grafieken: dit gebeurt allemaal 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.

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 'EVO Pegasus'. The main content area lists four questions about Quicksan surveys, such as 'Moet een Quicksan altijd door minstens 6 personen ingevuld worden?' and 'Mag een Quicksan 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. It features two case studies. The first is from 'Sint-Godelievecollege' (SD) titled 'Alles Kits', describing a quality improvement project in a secondary school. The second is from 'EVO SIVO' (VO) titled 'Kwaliteitsverbeterplan', describing a plan for adult education. Both sections include a 'Case study' 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-experten, maar organiseren ook vormingssessies, studiedagen en bijeenkomsten voor ideeënuitswisseling. PROSE-leden krijgen hierop tot 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 !

Lidmaatschap 2007

Een lidmaatschap loopt per kalenderjaar en houdt telkens ook een pakket credits in voor online diagnose. PROSE-leden krijgen 30% korting op studiedagen en vormingssessies. De prijs van het lidmaatschap is afhankelijk van de grootte van de instelling, uitgedrukt in FTE medewerkers (Full-Time Equivalent of betrekkingsomvang 1,0). Wie intekent voor een Entry formule van drie jaar, geniet van een voordeeltarief. Het getrouwheidstarief (fidelity) krijgt men vanaf het vierde jaar. Indien men een jaar onderbreekt, start men opnieuw aan het gewone tarief. Prijzen zijn in euro en per jaar weergegeven.

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

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

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

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

Try-out formule: 1 jaar lidmaatschap (incl. online credits)

	#credits	Excl. btw	NL: +19% BTW
TS mall (<50FTE)	50	250,00	297,50
TB asic (<100FTE)	100	300,00	357,00
TM edium (<250FTE)	250	600,00	714,00
TL arge (<500FTE)	500	750,00	872,50
TX Large (<1000FTE)	1000	900,00	1071,00

Credit packages voor online diagnostiek

Een credit staat voor het gebruik van één online vragenlijst door één persoon, met aanduiding van prioriteiten en bewijsmateriaal en incl. automatische gegevensverwerking.

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

Gedrukte producten

Een gebruikersmap bestaat uit de handleiding in kleurendruk, vragenlijsten en formulieren.

		Excl. btw	NL: +6% BTW
UM	Gebruikersmap	90,00	95,40

Screeningsvragenlijsten en tevredenheidsbevragingen

PROSE heeft niet alleen vragenlijsten volgens ontwikkelingsfasen, maar ook screeningsinstrumenten die bestaan uit vragenlijsten van 20 items, bijvoorbeeld de EFQM Quickscan en de accreditatiescan voor het hoger onderwijs. Tevredenheidsbevragingen kunnen voorgelegd worden aan medewerkers en studenten. Specifieke vragenlijsten zijn beschikbaar voor onderwijsbeoordelingen. De online diagnostiek maakt het mogelijk om deze bevragingen anoniem af te nemen. Tenslotte kan men het systeem ook goed gebruiken voor competentie-assessment en zelfs 360° feedback, aangezien men respondenten in diverse groepen kan aanmaken.



Survey onderzoek

PROSE-leden kunnen ook gebruik maken van bijkomende bevroingsmogelijkheden. Naast bevragingen die u zelf kunt instellen en waaraan u personen als respondent kunt koppelen, is het ook mogelijk om bevragingen op maat aan te maken en (anonieme) online bevragingen op grote schaal te organiseren.

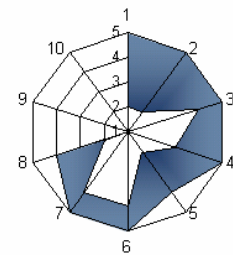
Uw opinie over onze online informatie

We willen graag uw mening over de informatie die u op onze website kan vinden. Gelieve de onderstaande vragen te beantwoorden. Deze bevraging is volledig anoniem. 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"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> geen idee
De meeste zaken die online staan vind ik relevant.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> geen idee
De teksten die online staan zijn aangenaam om lezen.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> geen idee
De informatie is helder en goed begrijpbaar.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> geen idee
De tekst is qua lettertype en grootte goed leesbaar.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> geen idee
De structuur, groepering en onderverdeling van de informatie is logisch.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> geen idee
De website heeft een aantrekkelijke vormgeving.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> geen idee
De website wordt goed geactualiseerd.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> geen idee
Hebt u heel concrete verbeteringsuggesties?	<input type="text" value="Actualiteiten beter kenbaar maken. Voor de rest vind ik het prima!"/>

U bezorgt ons de vragen die u wil stellen. Wij plaatsen de bevraging in een sobere layout en bezorgen u de weblink. Deze plaatst u dan op uw website en mailt u naar personen waarvan u de mening wil krijgen.



Op het einde van de looptermijn bezorgen we u een resultatenoverzicht van zowel de open als de gesloten vragen. Van de gesloten vragen krijgt u de gemiddelden en de spreiding tussen de op een na hoogste en laagste respondentenscore. Van de open vragen krijgt u per vraag in tabelvorm alle gegeven tekstantwoorden, ongeacht de lengte. De figuren en gegevens krijgt u ook in Excelformaat, zodat u deze kan aanpassen en kopiëren in uw eigen documenten. Op dergelijke survey-bevragingen kunnen tientallen, maar ook meerdere honderden respondenten antwoorden. Er is geen limiet, en er worden ook geen extra kosten aangerekend voor grote groepen.



Aansluiten bij PROSE

PROSE is geen consulting bedrijf met werknemers. Als vennootschap vormen we een netwerk en werken we vooral met projectgroepen, experts op zelfstandige basis en vrijwilligers uit de sector. Daardoor slagen we erin om de kostprijs van aansluiting (en ook van gebruik het instrument) beperkt te houden. Het PROSE-lidmaatschap loopt per kalenderjaar. Het omvat een licentie om alle PROSE-tools te gebruiken in de organisatie, en omvat ook jaarlijks een pakket credits voor online diagnostiek.

Het Nederlandse PROSE expertisecentrum (Prof. Goossenslaan 1-03, PB 90903, 5000 GD Tilburg) voorziet in landelijke ondersteuning voor Nederlandse scholen voor voortgezet en praktijkonderwijs. Voor informatie kan men terecht op het telefoonnummer 06-20550967 of rechtstreeks bij de coördinator Harry Sinke op nummer 06-12527503 (h.sinke@fontys.nl).



Voor andere versies van PROSE neemt u rechtstreeks contact op met Andre Vyt, directeur van het hoofdkantoor in België: PROSE cvba, Wielewaalstraat 1, BE-9820 Merelbeke, Tel. +32-473-943134, Fax +32-9-3621468.
E-mail info@prose.be



Harry Sinke
coördinator



Yvonne Souisa
medewerker



Bezoek onze websites

www.prose.be

www.prose.nl

www.prose.eu

Aansluitingsformulier PROSE 2007 NL

Dit formulier faxt u naar PROSE op +32-9-3621468 of naar het expertisecentrum NL op 0877 877 900. U kunt ook online of via e-mail aansluiten.

Lidmaatschap loopt gedurende een kalenderjaar (januari-december) en wordt stilzwijgend 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.

Instelling:

Afdeling:

aantal FTE medewerkers:

Adres:

Telefoon:

Fax:

Sluit aan bij PROSE netwerk voor kwaliteitszorg aan het tarief van Euro (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: