

# 9 Vragen en antwoorden over PROSE

## **Biedt PROSE meer dan een zelfevaluatie?**

Met PROSE kan je niet alleen zelfevaluatie doen, maar ook evaluatie en tevredenheidsmeting, via gestandaardiseerde vragenlijsten en vragenlijsten op maat. PROSE biedt niet alleen diagnostiek via vragenlijsten in bevragingssets, maar ook een methodologie voor prioritering, beheer en opvolging van verbeterprojecten en beheer en opvolging van kwaliteitsindicatoren. Het PROSE Online Diagnostics & Documenting System, dat in 2012 drastisch werd uitgebreid (PODS 2.0), biedt de mogelijkheid om met verschillende personen hieraan online samen te werken. Kortom: met PODS 2.0 ben je in staat om een volledig kwaliteitszorgsysteem digitaal uit te werken en te beheren. Je kan het zelfs als intranet-documentatiesysteem gebruiken.

## **Zijn de PROSE-itemlijsten nu digitaal of op papier?**

De standaard 5-fase-itemlijsten en de sjablonen voor diagnose, prioritering en actieplanning zijn in pdf-vorm beschikbaar en kunnen dus ook als papieren versie gebruikt worden. Op het online platform zijn echter veel meer gebruiksmogelijkheden beschikbaar. Daar zijn ook bijkomende bevragingssets beschikbaar die sedert 2007 niet meer in papieren versie zijn uitgebracht. We raden dus aan om de digitale mogelijkheden te benutten. Het geeft rijkere diagnoses en is ook efficiënter. Je kan de digitale vragenlijsten wel steeds uitprinten voor occasioneel gebruik op papier.

## **Is PROSE eigenlijk een toepassing van EFQM?**

PROSE biedt bevragingssets aan in een groepering volgens de EFQM-aandachtsgebieden. Daarnaast biedt PROSE een EFQM Quickscan aan. Maar PROSE biedt méér dan dat. Het is een integratie van verschillende modellen en invalshoeken. Externe sectorspecifieke kaders worden geïntegreerd. Dat is bijvoorbeeld het geval voor het Europese kader voor hoger onderwijs of het kader van de Vlaamse overheid (Agentschap Jongerenwelzijn). Het toepassen van diagnoses levert automatische indexen op die je perfect als een balanced scorecard kunt hanteren. De PDCA-cyclus is geïntegreerd in de itemlijsten én in de projectbeheersjablonen.

## **Kunnen we met PROSE aan benchmarking doen?**

Gebruikers kunnen op een veilige manier hun gegevens vergelijken met gemiddelden uit de sector. Hiervoor sturen gebruikers een aanvraag naar de servicedienst van PROSE. Sedert 2014 komen benchmarkingtabellen voor sectoren consulteerbaar op de gebruikerssite. Bovendien komen voorbeelden van goede praktijken ook op de gebruikerssite en in de nieuwsbrief. Tenslotte kunnen gebruikers zelf bladeren in de lijst met PROSE-gebruikers en hun expertise en ervaring raadplegen, zodat ze goede ervaringen kunnen uitwisselen of bij elkaar te rade gaan.

## **Krijgen we bij PROSE ook vorming en dienstverlening?**

Ja. PROSE is opgenomen in het portfolio van AQARTO. Als onafhankelijk agent bieden we ook ondersteuning, auditing en assessment aan. We organiseren de basisopleiding *Werken aan kwaliteit*, bestaande uit 12 uren vorming. Deze reeks ging in 2015 haar 25<sup>ste</sup> editie in. Meer dan 250 personen hebben sinds 2007 deze basisopleiding gevolgd. AQARTO biedt ook vorming op maat en coaching. PROSE-experts geven advies en training ter plaatse. Ondersteuning via mail of telefoon is gratis voor gebruikers. AQARTO kan ook bepaalde zaken voor u organiseren.

## **Krijgen we bij PROSE ook een certificering?**

We waren in Vlaanderen de eerste organisatie in het uitreiken van kwaliteitslabels voor integrale kwaliteitszorg, in 2004. Andere organisaties, zoals ESF, hebben zich hierop geïnspireerd. Onze certificering is gelijkaardig aan deze van EFQM en gebeurt via validatie van goede praktijken. Onze methode is getest op interbeoordelaarsbetrouwbaarheid en biedt verschillende graden van erkenning. Organisaties die beschikken over ons kwaliteitslabel, genieten van een extra voordelig abonnementstarief op PROSE. Er is op deze manier voor PROSE-gebruikers een terugverdieneffect van de gedane inspanningen in kwaliteitszorg.

## **Zijn er gelijkaardige instrumenten als PROSE?**

Er zijn instrumenten beschikbaar die een deel dekken van wat men met PROSE kan doen. Een instrumentarium dat dezelfde mogelijkheden biedt, hebben we echter nog niet gevonden. Alhoewel PROSE uniek is in de combinatie van gebruiksmogelijkheden en in de afstemming op de sectoren, hanteren we een tarifiering die heel bescheiden is.

## **Zijn gebruikers tevreden over PROSE?**

Volgens een bevraging van februari 2014 ligt de tevredenheid van gebruikers uiterst hoog (>90%) voor de aspecten efficiëntie, gebruiksvriendelijkheid en waardevolheid. We scoren ook zeer hoog (>80%) voor ondersteuning, klantvriendelijkheid, opleiding, flexibiliteit in toepassing, prijs/kwaliteit, benchmarkingmogelijkheden en mogelijkheid tot online beheer van projecten. Het online systeem wordt in 2016 verder vernieuwd: het wordt nóg performanter en flexibeler.

## **Welke credentials kan PROSE en AQARTO voorleggen?**

PROSE wordt door meer dan 150 organisaties gebruikt. We zijn marktleider in verschillende sectoren (o.a. volwassenenonderwijs en bijzondere jeugdzorg). Ook binnen de Vlaamse overheid wordt PROSE gebruikt. De toepassing van PROSE is in 2013 geselecteerd als Example of best practice door de European Organization for Quality (EOQ). We hebben in 2004 het project voor de bijzondere jeugdbijstand mee uitgewerkt, dat door Cera Foundation werd uitgeroepen tot de top 3 van best geslaagde maatschappelijke projecten. Het online systeem is door de Ingenieursopleiding van de Koninklijke Militaire Academie uitgetest op veiligheid en betrouwbaarheid. Maar PROSE kan vooral bogen op een hoge tevredenheid van gebruikers.