

CASE



MBO BETER

IN TEAMVERBAND WERKEN AAN DUURZAME VERBETERING

CASE ROC MONDRIAAN

VERSIE 1.0

CASE ROC MONDRIAAN

In dit hoofdstuk wordt het project bij ROC Mondriaan beschreven aan de hand van de vijf fasen van handboek *MBO beter*.

Het cluster Werktuigbouw, Electro en Metaal (WEM) binnen ROC Mondriaan scoorde laag voor de begeleiding door school tijdens de BPV (Beroepspraktijkvorming) in de ODIN5-enquête 2008. Dit was, in combinatie met de motivatie van de clustermanager om hier aandacht aan te besteden, aanleiding om binnen dit cluster een verbeterproject te starten.

Onderstaande afbeelding laat per onderwerp het percentage studenten zien dat het onderwerp positief waardeert. Zowel voor ROC Mondriaan als voor het cluster WEM.

Leer je voldoende op je BPV	ROC Mondriaan, 86 Cluster WEM; 77
Tevreden over de begeleiding tijdens BPV door school	ROC Mondriaan 73 Cluster WEM; 45
Tevreden over de begeleiding tijdens BPV door bedrijf	ROC Mondriaan 84 Cluster WEM; 95

De figuur laat zien dat de onderwerpen 'Leer je voldoende op je BPV' en 'Tevreden over begeleiding tijdens BPV door school' door respectievelijk 77% en 95% van de studenten positief gewaardeerd wordt (Cluster WEM). Er was echter ruimte voor verbetering binnen 'Tevredenheid over begeleiding tijdens BPV door school'. Slechts 45% van de studenten gaf een positieve waardering voor dit onderwerp. Hiermee was de projectkeuze met data onderbouwd.

1. DEFINIEERFASE

Het maken van het projectoverzicht was de eerste activiteit met het projectteam. Alle relevante informatie met betrekking tot het project werd hierin samengevat. Dit was de basis en, na goedkeuring van de stuurgroep, het startpunt van het project.

Het projectoverzicht vormde een samenvatting van het probleem, de doelstelling, met welk team en binnen welk termijn het project werd verwezenlijkt, wat de impact was en voor wie de voordelen zouden zijn.

Projectnaam

Tevredenheid BPV - Project WEM.

Looptijd

Februari - oktober 2009 (9 maanden)

Verantwoordelijk

Plus Delta

Projectleider: Jof Houben

Programmamanager: Hans van der Haar

Probleemstelling

Binnen het cluster WEM scoort de begeleiding tijdens de BPV door school, als onderdeel van de totale BPV-waardering, laag in de ODIN 5 enquête 2008. 45% van de studenten gaf een voldoende voor dit onderwerp.

Doelstelling

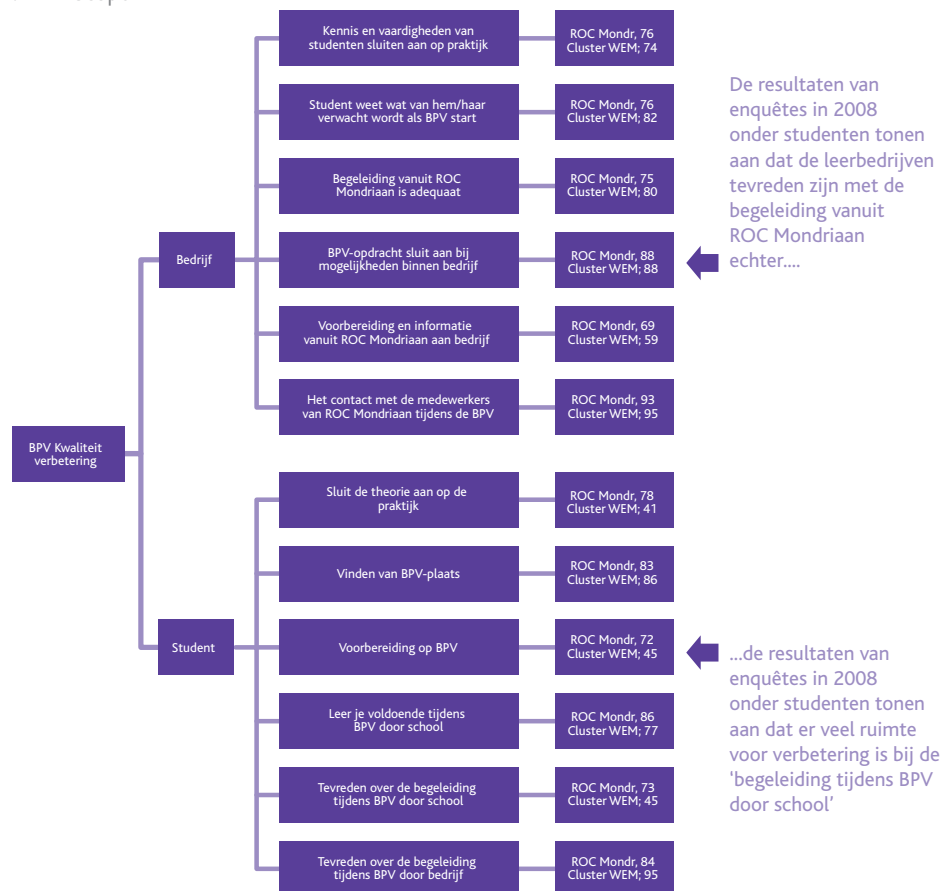
Binnen het cluster WEM de processen van de begeleiding tijdens de BPV door school en gerelateerde factoren analyseren, zodat de significante factoren worden geïdentificeerd en kunnen worden verbeterd, om het waarderingscijfer van de begeleiding tijdens de BPV door school te verhogen en daardoor de totale BPV-waardering te verbeteren tot tenminste 73%.

De probleemstelling maakte duidelijk dat er een lage score (ODIN5-enquête 2008) van de begeleiding tijdens de BPV door school was binnen het cluster WEM. De doelstelling was er dan ook op gericht om het waarderingscijfer van de begeleiding tijdens de BPV door school binnen 6 maanden te verhogen. Met de clustermanager en de projectleider werd een team samengesteld, bestaande uit teamleden met een goede mix van verschillende expertises. De impact en de voordelen van dit project hadden direct en indirect betrekking op de verbeterde begeleiding tijdens de BPV. Deze voordelen kwamen zowel de school als de studenten ten goede.

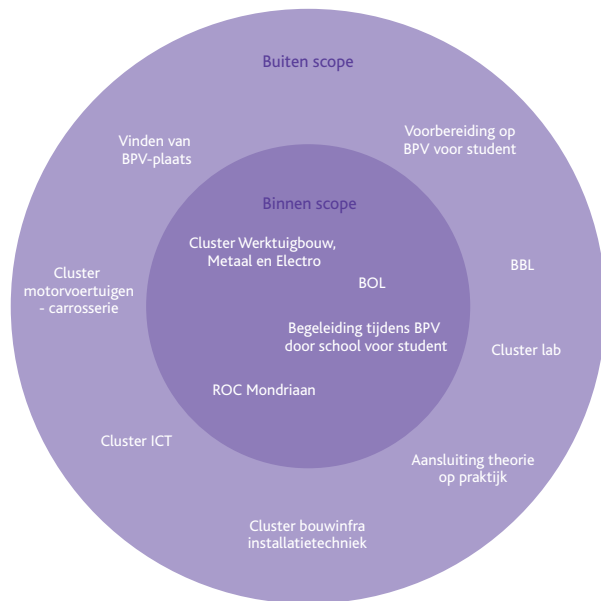
Projectorganisatie

Projectleider : Jof Houben (Plus Delta)
 Sponsor* : directeur onderwijs Techniek & ICT onderwijsmanager WEM
 Programmamanager* : Hans van der Haar (Plus Delta)
 Team : twee medewerkers kwaliteitszorg en vier docenten
 * stuurgroep

Scope



Dit resulteerde in de volgende scope.



Activiteiten

De activiteiten die in de definieerfase worden benoemd, zijn bedoeld om het project een vliegende start te geven:

- Organiseren openingsbijeenkomst (kick-off).
- Interviews (docenten, deelnemers, management, ondersteunend personeel).
- Analyse relevante documenten/data/procedures.
- Inventarisatie huidige proces en procesknelpunten.
- Inventarisatie huidige proces en organisatie KPI's (kritische proces indicatoren).
- Klein beginnen, successen delen en doorvertalen.

Op te leveren producten

- Plan van aanpak analyseerfase.
- Identificatie van de significante oorzaken en het verbeterpotentieel.
- Procesbeschrijving met kritische procesparameters.
- Implementatieplan met mijlpalen.
- Projectstructuur / organisatie / doelstelling.

Voorwaarden voor succes

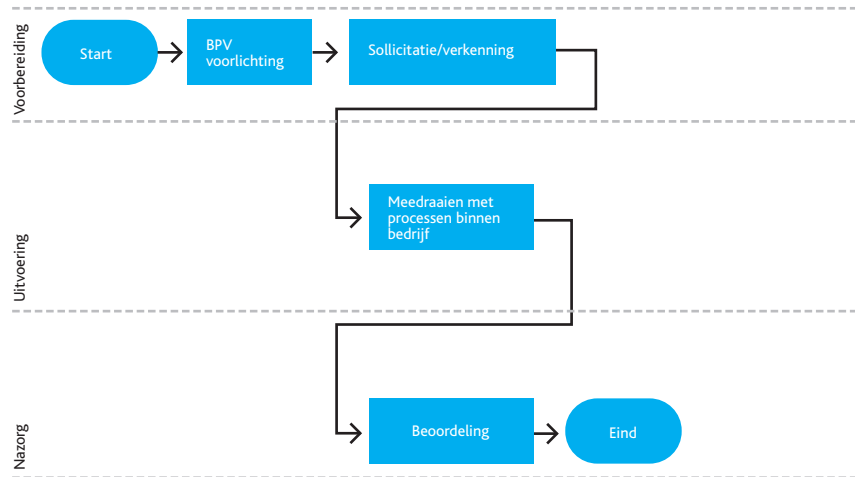
- Beschikbaarheid van relevante data (in digitaal formaat) en informatie.
- Tijd en commitment betrokkenen.
- Openstaan voor verbeteringen en (zelf) kritisch zijn.
- Klein beginnen, successen delen en doorvertalen.

Een samenvatting van de definieerfase is vastgelegd op het projectoverzicht. Het ingevulde projectoverzicht is hieronder weergegeven.

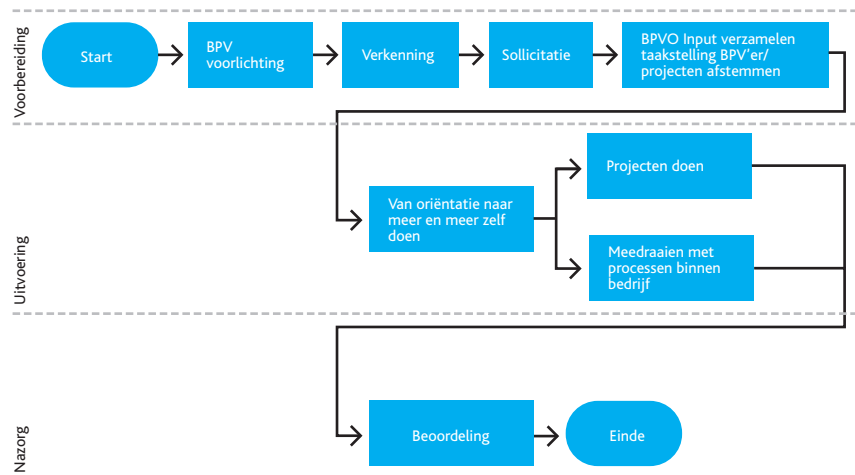
Projectoverzicht BPV kwaliteitsverbetering cluster WEM	
Versie 1.0	
Project BPV kwaliteitsverbetering Cluster Elektro, Metaal en Werktuigbouwkunde	Op te leveren producten <ul style="list-style-type: none"> • plan van aanpak analyseerfase; • identificatie van de significante oorzaken en het verbeterpotentieel; • procesbeschrijving met kritische procesparameters; • implementatieplan met mijlpalen; • projectstructuur / organisatie / doelstelling.
Looptijd Februari – oktober 2009 (9 maanden)	Deelnemers - Functie Jof Houben (Plus Delta) Directeur onderwijs Techniek en ICT Onderwijsmanager WEM Docent Docent Docent Medewerker kwaliteitszorg Medewerker kwaliteitszorg Hans van der Haar (Plus Delta) * stuurgroep
Maninzet	Rol in project Projectleider Sponsor* Sponsor* Projectlid Projectlid Projectlid Projectlid Projectlid Projectlid Programmananager*
Verantwoordelijke Plus Delta Projectleider: Jof Houben Programmeerder: Hans van der Haar	Voorwaarden voor succes <ul style="list-style-type: none"> • beschikbaarheid van relevante data (in digitaal formaat) en informatie; • tijd en commitment betrokkenen; • openstaan voor verbeteringen en (zelf) kritisch zijn; • klein beginnen, successen delen en doorvertalen.
Probleemstelling Binnen het cluster WEM scoort de begeleiding tijdens de BPV door school, als onderdeel van de totale BPV-waardering, laag in de ODIN 5 enquête 2008. 45% van de studenten gaven een voldoende voor dit onderwerp.	Activiteiten <ul style="list-style-type: none"> • organiseren openingsbijeenkomst (kick off); • interviews (docenten, deelnemers, management, ondersteunend personeel); • analyse relevante documenten / data / procedures; • inventarisatie huidige proces en procesknelpunten; • inventarisatie huidige proces en organisatie KPI's (kritische proces indicatoren); • klein beginnen, successen delen en doorvertalen.
Doelstelling Binnen het cluster WEM de processen van de begeleiding tijdens de BPV door school en gerelateerde factoren analyseren, zodat de significante factoren worden geïdentificeerd en kunnen worden verbeterd, om het waarderingcijfer van de begeleiding tijdens de BPV door school te verhogen en daardoor de totale BPV-waardering te verbeteren tot tenminste 73%.	Meetbare doelen/baten
Scope Cluster WEM, BOL opleidingen, BPV begeleiding	

In de definieerfase zijn tevens twee macroprocesschema's opgesteld om overeenstemming te verkrijgen over 'hoe het proces loopt'.

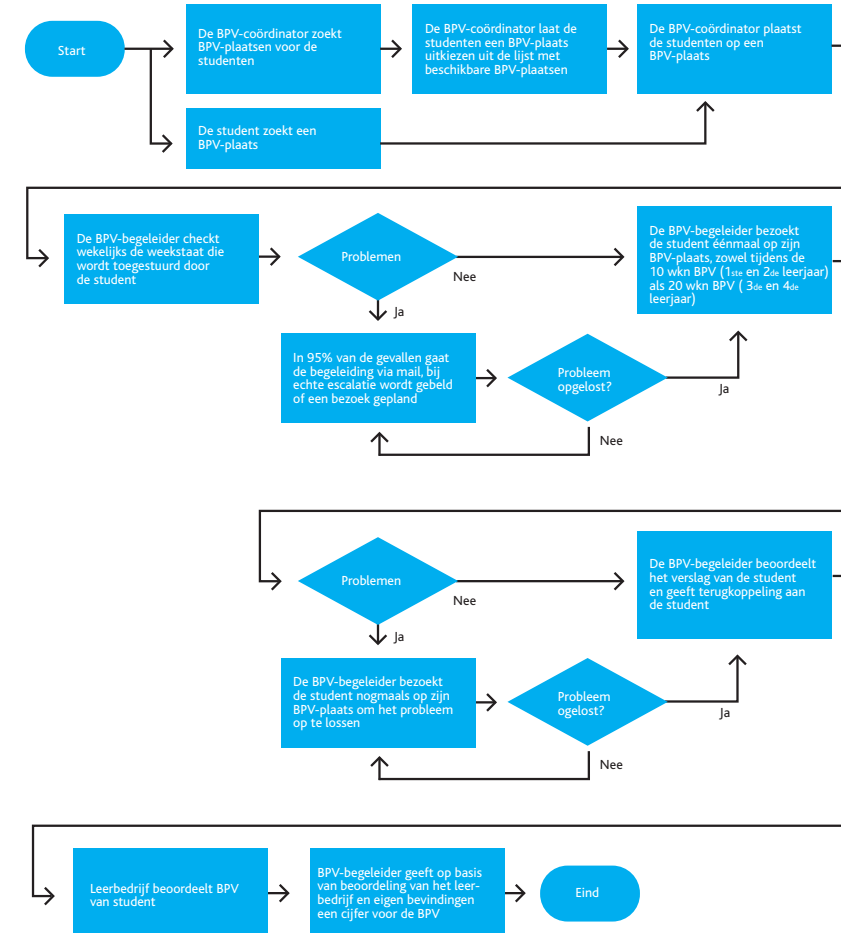
BPV-PROCES WEM BOL 2 VANUIT HET PERSPECTIEF VAN DE STUDENT



BPV-PROCES WEM BOL 4 VANUIT HET PERSPECTIEF VAN DE STUDENT



Hieronder weergegeven in een (micro)processchema.



2.. MEETFASE

2.1 STEL DE MEETWAARDE VAST

Uit de definieerfase werd duidelijk welk probleem verbeterd moest worden. Vervolgens is tijdens de eerste stap in de meetfase bepaald hoe het gedefinieerde probleem gemeten kon worden. In dit project ging het om de waardering voor de 'begeleiding tijdens BPV'.

De mate van waardering werd gemeten aan de hand van de enquête-uitslagen van de ODIN5-enquête 2008. Hierin kon iedere leerling een score geven van 1 t/m 5 voor hun tevredenheid over begeleiding tijdens BPV door school. Een 1 of 2 werden als onvoldoende gezien en een 3, 4 of 5 score werden als voldoende beschouwd.

De manier van meten (wat, wanneer, hoe, waar, wie) werd vastgelegd om zeker te stellen dat gedurende het verdere verloop van het project appels met appels werden vergeleken. Vanaf nu was het in ieder geval duidelijk dat iedere score van 1 of 2 uit de enquête een ongewenste waarde zou zijn.

Operationele definitie

Te meten eenheid	Student
Te meten waarde	Waardering voor de 'begeleiding tijdens BPV'
Wanneer defect	Als waarding < 3 (op een schaal van 1 tot 5)
Data type	Discreet

We vragen de student:
Ben je tevreden over de begeleiding door de school tijdens je BPV?



Heel ontevreden 1 2 3 4 5 Heel tevreden

2.2 CONTROLEER HET MEETSISTEEM

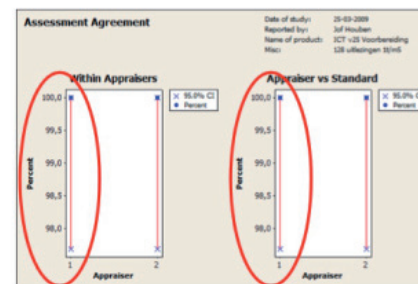
In de tweede stap van de meetfase werd vastgesteld of de manier van meten nauwkeurig genoeg was. In dit project was het niet nodig eerst te meten en data te verzamelen. Er was namelijk reeds data voor handen uit de ODIN5-enquête 2008. Wel diende vastgesteld te worden dat we de data op de juiste manier konden uitlezen. Twee verschillende medewerkers zijn gevraagd om uit de gigantische cijferbrij van de ODIN5-enquête de waarden van de 'Tevredenheid over begeleiding tijdens BPV door school' te analyseren. Dit resulteerde in beide gevallen tot exact dezelfde waarden, waardoor we de manier van 'meten' als nauwkeurig genoeg beschouwde.

Als in de toekomst dezelfde manier van enquêteren wordt gebruikt en dezelfde manier van meten biedt het voldoende nauwkeurigheid om echte verschillen in de waarden te kunnen waarnemen.

Om het meten te valideren zijn er door twee verschillende mensen tot tweemaal toe 128 waarden uitgelezen uit de volledige data van de ODIN5 enquête en vergeleken met elkaar



Als de Gage R&R studie > 90% nauwkeurigheid laat zien, beschouwen we het als een acceptabel meetsysteem



Output MINITAB sessie:

Between appraisers
Inspected - #Matched - Percent - 95% CL
128 128 100,00 (95,75;100,00)
All appraisers assessments agree with each other.
All appraisers vs standard
Inspected - #Matched - Percent 95% CL
128 128 100,00 (95,75;100,00)
All appraisers assessments agree with the known standard

>90% dus meetsysteem acceptabel

2.3 VOER EEN NULMETING UIT

Tijdens de laatste stap van de meetfase werd vastgesteld wat de bestaande prestatie was rond de waardering voor de 'begeleiding tijdens BPV'. Aan de hand van de data kon worden vastgesteld hoeveel leerlingen een 1 of 2 hadden gegeven versus het aantal leerlingen die een 3, 4 of 5 hadden gegeven. Iedere 1 of 2 leverde een zogenaamd ongewenste uitkomst op.

Aan het einde van de meetfase waren we in staat de uitkomst van het proces te meten en de bestaande waarde vast te stellen. Verhoudingsgewijs gaven 45 van de 100 leerlingen een score van 3, 4 of 5, wat staat voor een kwaliteitsniveau van 45%.

3. ANALYSEERFASE

3.1 BEPAAL DE DOELSTELLING

Met de kennis van de huidige procesprestatie (kwaliteitsniveau 45%) kon in deze stap van de analyseerfase, een realistische doelstelling worden vastgesteld. Omdat er voldoende vergelijkingsmateriaal uit de ODIN5-enquête ter beschikking was van andere clusters werd middels benchmarking de doelstelling voor dit project op 85% gezet.

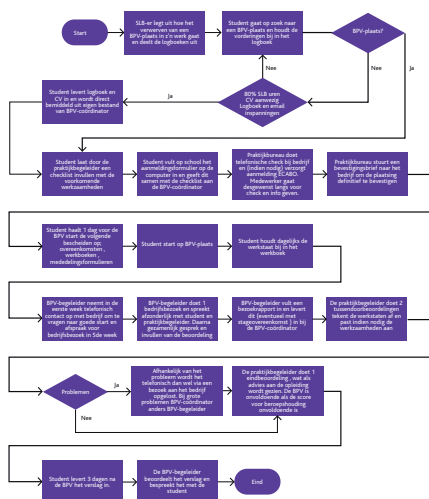
3.2 BRENG DE MOGELIJKE FACTOREN IN KAART

Door gebruik te maken van de kennis en ervaring van de medewerkers en de analyse van beschikbare data waren we in staat mogelijke factoren te identificeren die het probleem veroorzaakte.

Gebruik methodes om alle mogelijk factoren (x) te identificeren waarvan we denken dat ze invloed hebben op waardering voor begeleiding door school (y)



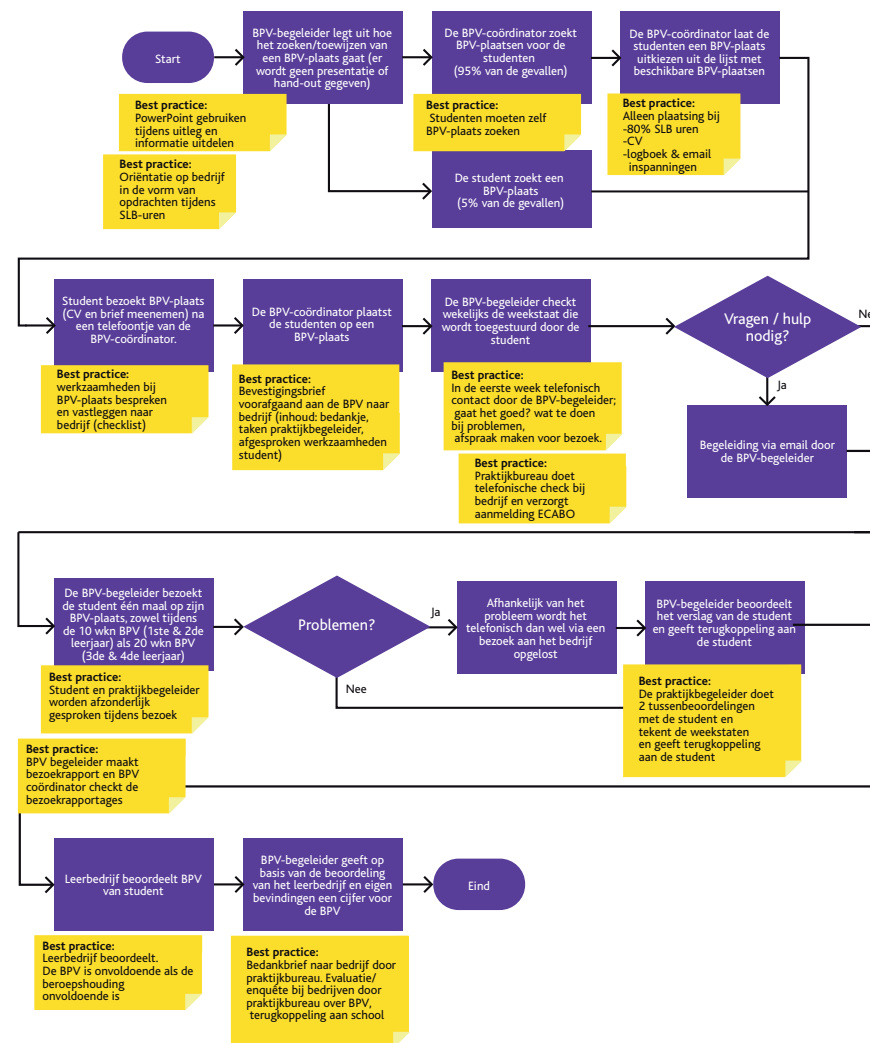
De eerste mogelijke factoren vonden we door het huidige proces van de BPV-begeleiding te vergelijken met het proces van het best presterende cluster op dit gebied.

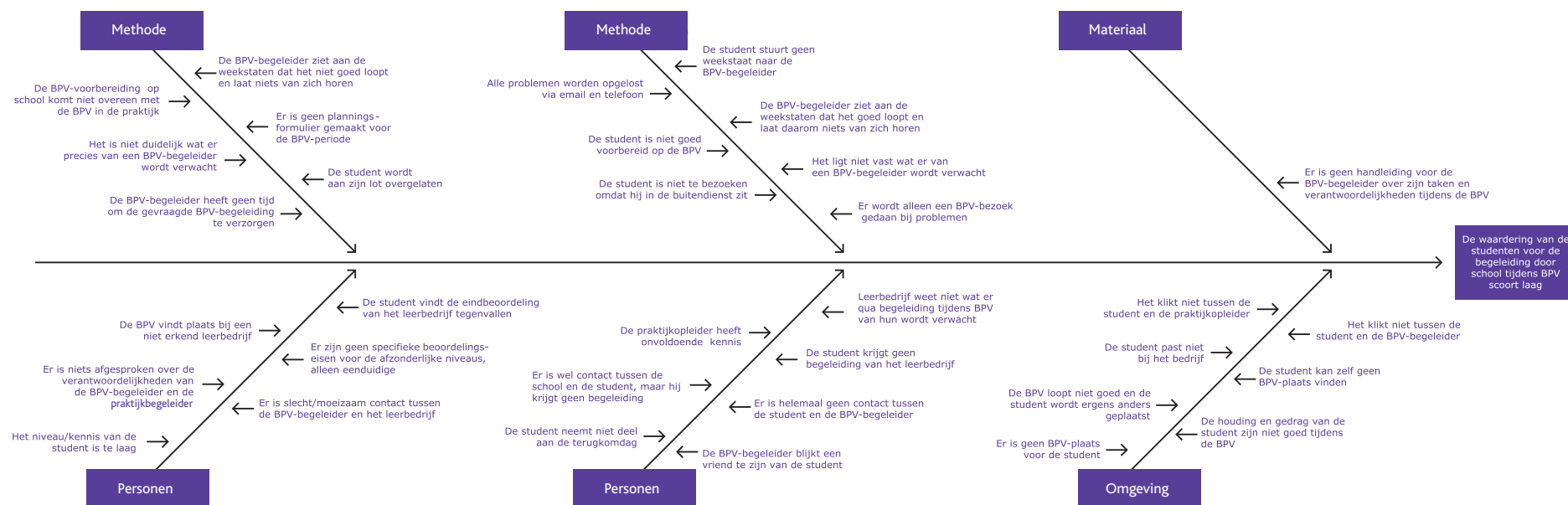


Vergelijken proces t.o.v. best practice levert mogelijke factoren op. Met het projectteam onderzoeken of de verschillen impact kunnen hebben op de waardering voor begeleiding tijdens de BPV.

Ook werden eventuele factoren geïdentificeerd door te brainstormen over het probleem en de denkbare faalwijzen en hun effecten te analyseren. Hiervoor werden respectievelijk een visgraatdiagram en FMEA-analyse met het team uitgevoerd.

Na het analyseren van extra verkregen data, door het enquêteren van leerlingen, konden ook die uitkomsten dienen als bron voor mogelijke factoren.





Resultaat: 35 mogelijke factoren door brainstorm sessie met projectteam > FMEA uitvoeren met het team om mogelijke faalwijzen en hun effecten te analyseren

Failure mode and effects analysis (FMEA); (NL: faalwijzen- en gevolgenanalyse) is een methode die mogelijk faalwijzen en hun effecten analyseert

		Impact 1,3,5,9							Frequentie 1,3,5,9							Detecteerbaar 9,5,3,1							
6M		Rating van impact (1) tot hoog (9)							Rating van frequentie (1) tot hoog (9)							Rating van detecteerbaar Moeilijk (9) tot makkelijk (1)							RPN
Potentiële oorzaak		Will	Piet	Frams	Paul	Marco	Tinus	Gemiddeld	Will	Piet	Frams	Paul	Marco	Tinus	Gemiddeld	Will	Piet	Frams	Paul	Marco	Tinus	Gemiddeld	
Het niveau/kennis van de student is te laag			5	5	9	3	6		5	3	5	3	4		5	5	5	5	5			110	
Het klikt niet tussen de student en BPV-begeleider			5	5	5	9	6		1	3	1	3	2		5	5	9	9	7			84	
De student wordt aan zijn lot overgelaten			5	9	9	9	8		1	3	1	3	2		5	3	9	5	6			73	
Er is wel contact tussen de school en de student, maar hij krijgt geen begeleiding			9	5	3	5	6		1	1	9	3	4		1	3	3	5	4			67	
De student vindt de eindbeoordeling van het bedrijf tegenvallen			5	5	5	1	4		3	3	1	3	3		5	9	9	5	6			60	
De student is niet goed voorbereid op de BPV			5	3	5	5	5		1	3	1	3	2		5	5	5	5	5			45	
De BPV-voorbereiding op school komt niet overeen met de BPV in de praktijk			1	3	3	1	2		3	5	5	3	4		5	5	5	5	5			40	
Het ligt niet vast wat er van een BPV-begeleider wordt verwacht			5	3	3	5	4		9	9	9	9	9		1	1	1	1	1			36	
Er is geen handleiding voor de BPV-begeleider over zijn taken en verantwoordelijkheden tijdens de BPV			5	3	3	5	4		9	9	9	9	9		1	1	1	1	1			36	
Het is niet duidelijk wat er precies van een BPV-begeleider wordt verwacht			5	3	3	5	5		3	1	1	3	2		5	3	3	3	4			32	

Top-10 mogelijke factoren uit de FMEA > mogelijke factoren met data onderbouwen > enquête houden onder populatie



FASE 1



FASE 2



FASE 3



FASE 4



FASE 5

Na het analyseren van extra verkregen data, door het enquêteren van leerlingen, konden ook die uitkomsten dienen als bron voor mogelijke factoren.

Enquête

Enquête: Tevredenheid studenten over begeleiding tijdens BPV

Groep: BSL studenten Elektrotechniek

Referentie: Mondriaan College voor Techniek (ROC Mondriaan)

Unit/Locatie: 29

Aantal vragen: 29

1. Ik volg een opleiding op het gebied van:

☒ A. Elektrotechniek

Specifieke enquête maken en afnemen bij populatie met betrekking tot begeleiding tijdens BPV door school. Vertrekpunt voor het maken van de enquêtevragen is de top 10 van de FMEA. Resultaat: 29 vragen, n70 (180)

Resultaat

Resultaat: 29 vragen, n70 (180)

De bovenstaande methoden en technieken in combinatie met de kennis en ervaring van het hele projectteam resulteerde in de volgende lijst (gedeelte weergegeven) met mogelijke factoren

- Vragen van studenten tijdens de BPV worden niet beantwoord door de BPV-begeleider.
- Het contact met de praktijkbegeleider is niet plezierig.
- De student heeft geen begeleiding gehad tijdens de BPV van de praktijkbegeleider (van het leerbedrijf).
- De eindbeoordeling van de BPV is niet juist.
- De student heeft vooraf geen uitleg gekregen over de het verloop van de BPV.
- De student heeft de praktijkbegeleider niet regelmatig gezien tijdens de BPV.
- De student weet wat hij tijdens de BPV van zijn BPV-begeleider kan/mag verwachten.
- Het is niet mogelijk om per e-mail contact te hebben met de BPV-begeleider tijdens de BPV.
- De voorbereiding op de BPV sluit niet aan op de praktijk.
- De BPV-begeleider is niet op de hoogte van zijn taken en verantwoordelijkheden.

3.3 BEOORDEEL DE FACTOREN

In de laatste stap van de analyseerfase wilden we uit de lange lijst met denkbare factoren de significante factoren overhouden. De aanwezigheid van data maakte het mogelijk te analyseren welke factoren de grootste impact hadden op ons probleem. Door het gebruik van de chikwadraattest werd de afhankelijkheid getest tussen de gevonden factoren en het probleem en kon de mate van aanwezigheid van samenhang met data worden bewezen.

Zie figuur op de volgende pagina voor het resultaat.

Aan het einde van de analyseerfase kon, met data onderbouwd, de volgende lijst met belangrijkste factoren worden opgesteld:

- Verwachtingen van de student ten aanzien van BPV en het bedrijfsleven zijn niet juist.
- Aanspreekpunt voor de student bij vragen en/of klachten onduidelijk en/of niet bereikbaar
- Er is geen overleg tussen de BPV-begeleider, student en praktijkopleider een schriftelijke bevestiging over voorbereiding van de BPV, werkzaamheden tijdens de BPV en de te verwachten begeleiding en beoordeling.
- De taken en verantwoordelijkheden van de BPV-begeleider zijn niet duidelijk.

		Waardering geven van 1t/m6 (1 volledig mee oneens - 6 volledig mee eens)																							
				Dit punt is snel te verbeteren							Dit punt is makkelijk te verbeteren							als we dit punt verbeteren heeft dat invloed op de waardering van studenten voor "begeleiding tijdens de BPV door school"							Verbeteren
Vraag	Nr.			Will	Piet	Frans	Paul	Marco	Tinus	Gemiddeld	Will	Piet	Frans	Paul	Marco	Tinus	Gemiddeld	Will	Piet	Frans	Paul	Marco	Tinus	Gemiddeld	
Ik weet wat ik tijdens de BPV van mijn BPV-begeleider kan/mag verwachten	Nr. 16	0,007	64%	6	6	6	4	6	4	5,3	6	6	6	6	6	5	6,0	5	6	4	3	5	3	4,3	X
Tijdens mijn stage kon ik zonder problemen alle gevraagde werkzaamheden uitvoeren	Nr. 12	0,554	61%	2	2	2	2	2	2	2,0	2	2	1	3	1	1	1,7	3	4	4	3	4	4	3,7	
Mijn kennis was voldoende om alle werkzaamheden tijdens de stage uit te voeren	Nr. 13	0,000	60%	4	4	2	1	2	1	2,3	3	4	2	2	3	2	2,7	3	4	3	4	3	3	3,8	
Als er tijdens de stage iets speelt heb ik bij voorkeur telefonisch contact met de BPV-begeleider	Nr. 28	0,001	53%	6	6	6	6	6	6	6,0	5	6	5	6	6	6	5,7	6	6	5	4	4	5	5,0	
Ik heb mijn BPV-begeleider ontmoet op mijn stageplek	Nr. 23	0,006	48%	4	4	5	5	5	5	4,7	5	4	5	5	5	4	4,7	5	6	6	5	6	6	5,7	X
Ik heb voldoende informatie ontvangen van school over de begeleiding tijdens de BPV	Nr. 10	0,006	43%	4	6	4	5	5	6	5,0	6	6	5	4	5	4	5,0	6	6	5	4	4	5	5,0	X
Ik vind mijn opleiding te makkelijk	Nr. 5	0,766	40%	3	3	3	3	2	4	3,0	2	4	1	2	2	3	2,3	2	4	1	2	2	3	2,3	
Ik heb van school voldoende mondelinge uitleg ontvangen over het verloop van mijn stage	Nr. 6	0,034	37%	5	6	6	5	6	6	5,7	5	6	6	5	6	6	5,7	6	6	5	5	5	5	5,3	X
Ik heb per e-mail contact gehad met mijn BPV-begeleider tijdens stage	Nr. 25	0,029	35%	6	6	4	5	5	4	5,0	5	6	5	5	5	6	5,3	3	3	4	5	4	5	4,0	
Als er tijdens de stage iets speelt heb ik bij voorkeur via e-mail contact met de BPV begeleider	Nr. 27	0,518	35%	6	6	4	5	4	5	5,0	6	6	5	5	5	5	5,3	3	3	5	4	4	5	4,0	
Ik heb geen voorbereiding nodig op de BPV	Nr. 8	0,118	34%	5	3	5	5	5	1	4,5	5	6	5	6	6	6	5,7	3	6	3	1	4	3	3,3	
De voorbereiding op school op mijn stageperiode sluit aan op de stage in de praktijk	Nr. 9	0,038	34%	2	3	2	2	2	3	2,3	2	3	2	2	3	2	2,3	4	3	3	4	3	3	3,3	
Ik heb telefonisch contact gehad met mijn BPV-begeleider tijdens mijn stage	Nr.26	0,008	29%	6	4	6	6	5	6	5,3	6	6	5	6	6	5	5,7	4	3	5	5	4	5	4,0	X

De resultaten van chi-kwadraattests laten zien waar de meeste winst te behalen valt > nu hebben we met data onderbouwd aan welke punten we het beste kunnen werken

4. VERBETERFASE

4.1. VERMINDER DE FACTOREN

In de eerste stap van de verbeterfase stond de vraag centraal hoe de belangrijkste factoren het beste konden worden verbeterd. Daartoe konden we opnieuw de opgedane kennis gebruiken uit de analysefase als ook technieken om mogelijke oplossingen te genereren.

Om zoveel mogelijk potentiële oplossingen te identificeren, werden creatieve denk technieken gebruikt, waarna vervolgens de haalbaarheid en impact werd geëvalueerd en geprioriteerd. Dit leverde uiteindelijk per factor de 'beste' verbeteringen op.

Zie onderstaand als voorbeeld de verbeteringen voor de factor "Aanspreekpunt voor de student bij vragen en/of klachten onduidelijk en/of niet bereikbaar":

- Zorg dat het duidelijk is voor de student hoe en bij wie ze terecht kunnen voor vragen of klachten.
- Laat een student weten wat ze van zo'n aanspreekpunt kunnen verwachten. Korte en duidelijke lijnen zijn essentieel.
- Zorg dat een student altijd (direct) kan terugvallen op een BPV-begeleider.

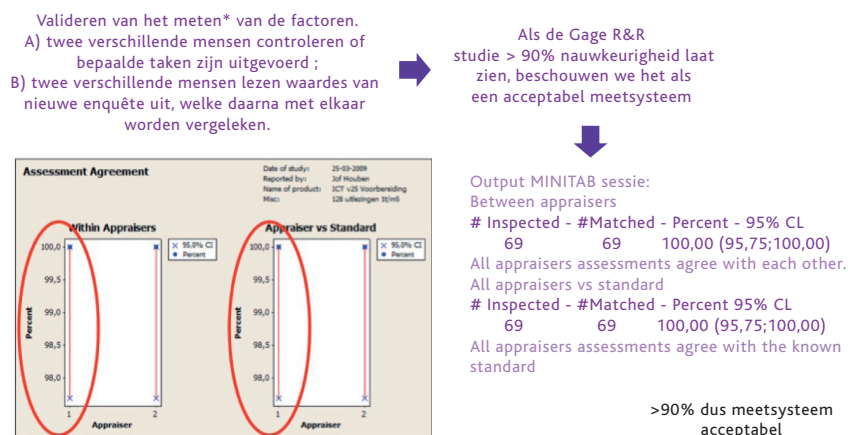
	Belangrijke factoren	ID	Oplossing
X1	Verwachtingen t.a.v. stage bedrijfsleven zijn niet juist	2	Zorg dat de student de juiste verwachting heeft t.a.v. de stage en het bedrijfsleven door voorlichting te geven met audiovisuele ondersteuning en beroepsoriëntatie d.m.v. opdrachten
X2	Aanspreekpunt bij vragen en/of klachten onduidelijk en/of niet bereikbaar	7	Zorg dat het duidelijk is voor de student hoe en bij wie ze terecht kunnen voor klachten
		8	Laat een student altijd weten wat ze van zo'n aanspreekpunt kunnen verwachten. Korte en duidelijk lijnen zijn essentieel
		9	Zorg dat een student altijd (direct) kan terugvallen op een BPV-begeleider
X3	Er is geen overleg tussen de BPV-begeleider, student en praktijkopleider en schriftelijke bevestiging over voorbereiding van stage, werkzaamheden tijdens de stage, te verwachten begeleiding en beoordeling	12	Zorg dat er altijd overleg is over opdrachten/werkzaamheden tijdens de stage tussen de BPV-begeleider, student en praktijkopleider en zorg voor een schriftelijke bevestiging
		11	Zorg dat er altijd overleg is over de voorbereiding van de stage tussen de BPV-begeleider, en praktijkopleider
		13	Zorg dat er altijd duidelijk overleg is over beoordeling van de stage tussen BPV-begeleider, student en praktijkopleider
		14	Zorg dat er altijd duidelijke afspraken worden gemaakt en een schriftelijk bevestiging t.a.v. de inhoud, begeleiding en aantal ontmoetingen op de stageplek
		15	Zorg dat er altijd een duidelijke praktijkovereenkomst is met concrete afspraken over de inhoud van de BPV en manier van en frequentie van de begeleiding
		18	Zorg dat de student zich vooraf kan oriënteren op beroep en praktijk in de vorm van opdrachten rond BPV
		22	Zorg dat een student voldoende begeleiding krijgt conform de gemaakte afspraken
		34	Zorg dat er altijd contact is in de eerste week van de stage tussen de BPV-begeleider, student en praktijkopleider
X4	De taken en verantwoordelijkheden van de BPV-begeleider zijn niet duidelijk	34	Beschrijf deze taken en verantwoordelijkheden van een BPV-begeleider en zorg dat iedere BPV-begeleider deze heeft en kent

Oplossingen gevonden via uitkomsten van bestaande onderzoeken, eerder verschenen protocollen en brainstormen met het projectteam. X1 en X2 worden gedurende de resterende tijd van de pilot uitgewerkt en opgevolgd. X3 en X4 in een later stadium.

4.2. CONTROLEER HET MEETSISTEEM

Het vaststellen van de nauwkeurigheid van het meetsysteem vond op dezelfde wijze plaats als bij de tweede stap van de meetfase. Nu wilden we echter ook de gevonden belangrijkste factoren meten en monitoren, want controle over deze factoren betekende indirect controle over het probleem.

Ook nu gold weer dat de data uit de bestaande ODIN5-enquête 2008 als ook de nieuw gehouden enquête konden worden gebruikt. Het uitlezen en analyseren van de data resulteerde in beide gevallen weer tot exact dezelfde waarden, waardoor we de manier van 'meten' als nauwkeurig genoeg beschouwde.



4.3 BEPAAL DE TOLERANTIE VAN DE FACTOREN

In deze stap zijn implementatieplannen geschreven waarin ook de toleranties zijn opgenomen. Zie figuur hiernaast.

Implementatieplan X1: de student heeft de juiste verwachtingen t.a.v. de BPV en het bedrijfsleven

Planning & follow-up;

- Scope van de oplossing (deel 1 - Piet)
Voorlichting met audio/visuele ondersteuning tijdens de skills-lessen.
- Datum
1 september t/m 31 oktober 2009
- Activiteiten
Kentek/Otib materiaal en filmpjes verzamelen
Filmpjes en opdrachten inplannen in lesschema en vastleggen in thema met opdrachten
Minimaal 3 filmpjes tonen bij EM10 (BOL2) tijdens skills-lessen in de eerste 6 weken van het eerste jaar
Studenten opdrachten laten maken aan de hand van getoonde filmpjes
Opdrachten bespreken en evalueren met de studenten
Filmpjes laten toelichten door ex-student of medewerker van bedrijf
- Budget
< € 250
- Communicatie
Communiqueer verbeterd voorlichtingsmateriaal en plan van aanpak naar de overige WEM betrokken
Hou een lijst bij welke studenten de verbeterde voorlichting hebben ontvangen
Stel middels een enquête vast of de verwachtingen tav de BPV zijn verbeterd
- Tolerantie / bandbreedte
3 filmpjes bekijken en bespreken tijdens de eerste 6 weken van het eerste leerjaar van de opleiding
- Borgen
Inplannen in lesschema en opnemen in thema met opdrachten

Implementatieplan X2: Aanspreekpunt voor de studenten bij vragen en/of klachten is duidelijk en altijd bereikbaar

Planning & follow-up;

- Scope van de oplossing (deel 1 – Piet)
Zorg dat het duidelijk is voor de student hoe en bij wie ze terecht kunnen voor vragen of klachten en laat ze weten wat ze van zo'n aanspreekpunt kunnen verwachten. Korte en duidelijke lijnen zijn essentieel.
- Datum
1 september t/m 31 oktober 2009
- Activiteiten
Uitleg geven tijdens skills lessen over de taken van de BPV-begeleider en BPV-coördinator
Studenten informeren over de manier waarop ze de aanspreekpunten kunnen bereiken
De belangrijkste contactgegevens praktisch samenvatten en uitreiken op credit card aan studenten en bedrijven
Alle hierboven beschreven details opnemen in BPV boekje
Zorg dat ze de BPV-begeleider altijd en gemakkelijk kunnen bereiken
Laat de studenten opdrachten maken (skills lessen) mbt de taken van de BPV-begeleider en zijn bereikbaarheid
- Budget
< € 250
- Communicatie
Communiqueer naar studenten hoe en wanneer de BPV-begeleider bereikbaar is (BPV boekje en credit card)
Communiqueer naar BPV-begeleiders wat hun taken zijn en wat er qua bereikbaarheid van hun wordt verwacht
- Tolerantie / bandbreedte
Na uitleg over de taken van de BPV-begeleider en zijn bereikbaarheid, minimaal 3 opdrachten laten uitvoeren en bespreken tijdens de eerste 6 weken van het eerste leerjaar van de opleiding
- Borgen
Inplannen in lesschema en opnemen in thema met opdrachten. Vastleggen in OER.

Implementatieplan X2: Aanspreekpunt voor de studenten bij vragen en/of klachten is duidelijk en altijd bereikbaar

Planning & follow-up;

- Scope van de oplossing (deel 2 – Frans)
Zorg dat een student altijd (direct) kan terugvallen op een BPV-begeleider. De bereikbaarheid van de BPV-begeleider moet optimaal zijn.
- Datum
1 september t/m 31 oktober 2009
- Activiteiten
Mobiel van ROC Mondriaan ter beschikking stellen voor de BPV-begeleiders.
Voldoende tijd inroosteren voor de BPV-begeleiders oproepen te kunnen beantwoorden.
- Budget
< € ??? (contract ROC Mondriaan)
- Communicatie
Communiqueer naar studenten hoe en wanneer de BPV-begeleider bereikbaar is (BPV boekje en credit card)
- Tolerantie / bandbreedte
Per BPV-begeleider 1 mobiel met een maximaal beltegoed. Alles boven beltegoed, wordt prive doorbelast.
- Borgen
Per BPV-begeleider 1 mobiel om de bereikbaarheid te borgen. In de enquête bereikbaarheid checken.

5. BORGFASE

5.1. CONTROLEER HET PROCES

- Per significante factor meten nadat de verbeteringen geïmplementeerd zijn (enquête).
- Einddoel meten nadat alle verbeteringen geïmplementeerd zijn eind schooljaar 2009-2010 (enquête).

5.2. BORG DE VERBETERINGEN

- Onderdeel van het implementatieplan.

5.3. VERTAAL DE VERBETERINGEN

Er zijn nog geen vertalingen gemaakt. Wanneer resultaten bekend zijn (eind 2009-2010) wordt bekeken waar vertaling plaats kan vinden.

NOTE: Deze case zal aangevuld worden zodra de resultaten gemeten zijn.



FASE 1



FASE 2



FASE 3



FASE 4



FASE 5