

Inleiding

| | |
|---|--|
| Officiële naam van de organisatie: | Van Kelst & Co |
| Maatschappelijke zetel: | Walemstraat 2/22 2860 Sint-Katelijne-Waver - België |
| Adres: | Walemstraat 2/22 2860 Sint-Katelijne-Waver - België |
| Telefoonnummer: | 015262727 |
| Faxnummer: | 015273872 |
| E-mailadres: | info@vankelst.com |
| Website: | www.vankelst.com |
| Startjaar van de doorgelichte activiteiten: | 2003 |
| Huidige juridische vorm: | nv - 2003 |
| Naam van de directeur, functie: | Philip Van Kelst - gedelegeerd bestuurder |
| Contactpersoon, functie: | Ans Goovaerts - office manager |
| Datum van de audit: | 24-02-2009 |
| Auditverantwoordelijke: | Ans Goovaerts |
| Lid van: | VOV |
| Erkend door: | - |
| Ondernemingsnummer: | 0479801887 |
| Vestiging(en): | |

Auditor

Kim Borremans en Leen Poppeliers

Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

Training & Consulting: persoonlijke performantie, leidinggeven, teams en organisaties

Qfor erkenning

Op basis van de controles uitgevoerd door de auditor heeft de Certificatiecommissie beslist dat de doorgelichte organisatie en haar activiteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Geldigheidsperiode: van 24-02-2009 tot 24-02-2012

De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur. Voor een actuele lijst van alle geldige Qfor erkenningen kunt u steeds terecht op www.qfor.org.

Voorstelling van de organisatie

Ontstaan, geschiedenis en structuur

Philip Van Kelst begon in 1996 als zelfstandig trainer onder de naam Bureau Van Kelst bvba. In april 2003 werd Van Kelst & Co opgericht onder het juridisch statuut van een naamloze vennootschap, samen met twee freelance trainers waar hij in het verleden mee samenwerkte namelijk, Tamara Lenaerts en Paul Meganck. Sinds 1 jaar is er een vierde vennoot.

In 1996 waren de activiteiten van de organisatie gericht op vaardigheidstrainingen met groepen in functie van communicatie en leidinggeven. Geleidelijk aan bouwden de activiteiten zich uit naar coachings van leidinggevenden, teambegeleidingen en advies. Nu profileert de organisatie zich op alle terreinen even sterk.

Het team van Van Kelst & Co bestaat uit vier consultants-zaakvoerders en één administratief medewerker. Daarnaast doet de organisatie beroep op zeven consultants/trainers, onder het statuut van zelfstandige.

Activiteiten en specifieke kenmerken

Van Kelst & Co biedt drie pijlers van activiteiten aan waaronder coaching van teams en organisaties, ontwikkelingstrajecten voor leidinggevendenden en trainingen persoonlijke performantie. De activiteiten zijn gericht op leer- en veranderingsprocessen.

De organisatie heeft een duidelijke visie over haar aanpak en activiteiten. Ze hecht veel belang aan de verduidelijking hiervan naar de klant toe. Samen met de klant wordt een visie gecreëerd rond een activiteit alvorens een traject op te starten.

De trajecten zijn interactief en ervaringsgericht. De context waarin de klant werkt, wordt in rekening gebracht.

Alle activiteiten worden apart of in combinatie aangeboden. Vaak is er een overlapping in de activiteiten, afhankelijk van de behoeften van de klant.

Toekomstige ontwikkelingen

De focus van Van Kelst & Co is op dit ogenblik de consolidatie van haar kennis en ervaring. De volgende jaren ambiëert de organisatie geen sterke groei. Zij wensen in de toekomst vaardigheden te verwerven rond onder andere MBTI en Ofman, om van daaruit specifieke programma's aan te bieden.

De organisatie zoekt naar mogelijkheden om zich te engageren in maatschappelijk gerichte projecten.

Verder staat de ontwikkeling van open opleidingen op het programma door een grote vraag van haar klanten. Hiervoor zoekt de organisatie een aangepaste locatie.

Visie

"Van Kelst & Co is ervan overtuigd dat als mensen hun rechtmatige plek innemen in de organisatie (plaats, positie, verantwoordelijkheid) er sterkere verbinding, duidelijkere communicatie, doeltreffender en motiverender leiderschap, duurzamere energie-uitwisseling en grotere harmonie ontstaat tussen mensen en groepen, en bij individuen. Van Kelst & Co beschouwt het als haar missie om organisaties hierbij te ondersteunen.

Verbetering en versterking van de performante werking van individuen, groepen en de organisatie als geheel, is de concrete focus die de organisatie daarbij voortdurend voor ogen houden.

Van Kelst & Co werkt vanuit een geloof in een ideaalbeeld. De organisatie gelooft dat mensen krachtig, harmonieus, productief, inspirerend en prettig kunnen leidinggeven, samenwerken en communiceren."

Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

Bezoek aan de organisatie

Gedurende het bezoek werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd.

Doorgelichte activiteiten

Vormen van dienstverlening

| | |
|-------------------------|------------------------------|
| In-company opleidingen: | meer dan 50 dagen / jaar |
| Coaching: | tussen 10 en 50 dagen / jaar |
| Begeleiding: | meer dan 50 dagen / jaar |

Domeinen

| | |
|---------------|--------------------------|
| Communicatie: | meer dan 50 dagen / jaar |
| Management: | meer dan 50 dagen / jaar |

Thema's

Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal dagen

| Thema's | In-company opleidingen | Coaching | Begeleiding |
|---------------|------------------------|----------|-------------|
| performantie | 262 | 1 | 7 |
| leidinggeven | 243 | 28 | 33 |
| teamwerking | 28 | | 32 |
| Totaal: (634) | 533 | 29 | 72 |

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in : aantal klanten

| | |
|--------------------|------|
| topmanagement: | 7 % |
| middle management: | 25 % |
| bedienden: | 35 % |
| arbeiders: | 33 % |

Toelichtingen

Onder het profiel 'arbeiders' zijn ploegbazen opgenomen.

Activiteitssector

uitgedrukt in : aantal klanten

| | |
|------------------------|------|
| handel en distributie: | 31 % |
| industrie: | 19 % |
| bouw: | 4 % |
| financiën: | 4 % |
| overheid: | 34 % |
| non profit: | 4 % |
| diensten: | 4 % |

Bedrijfsgrootte

uitgedrukt in : aantal klanten

| | |
|-----------------------------|------|
| minder dan 250 medewerkers: | 15 % |
| 250 medewerkers of meer: | 85 % |

Type klant

uitgedrukt in : omzetcijfer

| | |
|----------------------|-------|
| directe eindklanten: | 100 % |
|----------------------|-------|

Aantal verschillende klanten

| | |
|-------|------------------|
| 2008: | tussen 11 en 100 |
| 2007: | tussen 11 en 100 |
| 2006: | tussen 11 en 100 |

Talen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

| | |
|-------------|------|
| Nederlands: | 96 % |
| Frans: | 3 % |
| Engels: | 1 % |

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Colruyt - Stad Antwerpen - Vlaamse Overheid - Concentra - Alcatel - Durabrik - Janssens Pharmaceutica - VRT - Ter Beke (Pluma) - OCMW Turnhout

Qfor ClientScan

Training & Consulting

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-01-2008 tot en met 31-12-2008.

Tijdens het bezoek werd de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd gecontroleerd door de auditor.

Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 10.

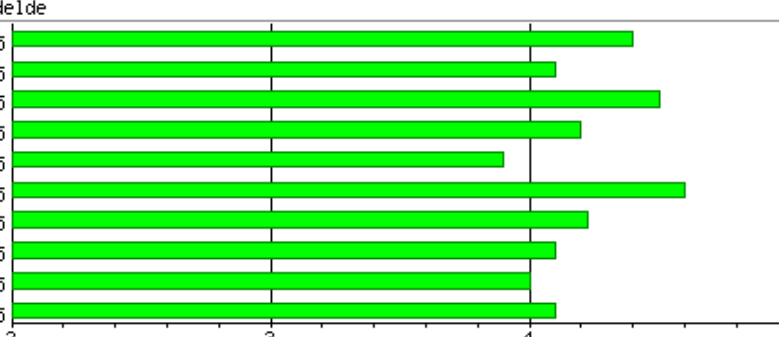
Periode van het klantenonderzoek: van 10-02-2009 tot en met 18-02-2009.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening.

De organisatie en haar trainings- en consultingsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Resultaat

| Scores | nvt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Gemiddelde |
|---------------------------|-----|---|---|---|---|---|------------|
| Algemene indruk | - | - | - | - | 6 | 4 | 4,40/5 |
| Voortraject | - | - | - | - | 9 | 1 | 4,10/5 |
| Uitvoering | - | - | - | - | 5 | 5 | 4,50/5 |
| Projectmanagement | - | - | - | 1 | 6 | 3 | 4,20/5 |
| Rapportering & tools | - | - | 1 | - | 8 | 1 | 3,90/5 |
| Consultants | - | - | - | - | 4 | 6 | 4,60/5 |
| Natraject | 1 | - | - | - | 7 | 2 | 4,22/5 |
| Relatiemanagement | - | - | - | - | 9 | 1 | 4,10/5 |
| Administratie & logistiek | 1 | - | - | - | 9 | - | 4,00/5 |
| Prijs-kwaliteitverhouding | - | - | - | 1 | 7 | 2 | 4,10/5 |



Legende scores: nvt: niet van toepassing - 1: heel ontevreden - 2: ontevreden - 3: neutraal - 4: tevreden - 5: heel tevreden

Percentage algemene indruk : 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

Percentage tevredenheid aspecten : 97%

Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,19/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

Homogeniteitsindex algemene indruk : 100%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 93%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,30/5

Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

Synthese:

De voorbereidingen verlopen vlot. In een eerste gesprek wordt de vraag van de klant geanalyseerd en afgebakend. Er is ruimte voor de verduidelijking van hun behoeften en de klant krijgt informatie. De klant krijgt een eerste advies van de organisatie in het voortraject. Regelmatig is er een voorafgaande analyse via interviews of vragenlijsten waarbij de competenties en motivatie van de deelnemers in kaart worden gebracht. De klanten ontvangen een offerte en een duidelijk contract.

De uitvoering omvat doorgaans een opleidingstraject waarbij de klant begeleiding en advies aangeboden krijgt. De klanten vinden de uitvoering van de opleidingen goed omwille van de kwaliteit, de aanpak, de inhoud en de methodiek. Er worden heldere theoretische uiteenzetting gegeven en praktijkgerichte cases, toepasbaar op de context van hun bedrijf. Positief vindt de klant ook de goede afstemming op de doelgroep. De begeleiding en de geformuleerde adviezen zijn waardevol, nuttig en leidend tot inzicht. De klanten die een coaching volgen, benadrukken hun tevredenheid over de invulling.

Het projectbeheer verloopt goed. Gemaakte afspraken met de klant worden correct nageleefd. Er zijn tussentijdse

feedbackmomenten voorzien via telefoon, e-mail of in een persoonlijk gesprek. De trainers initiëren deze contacten. De klanten zijn doorgaans positief over de planning van de opleidingsdagen. De flexibiliteit van de organisatie wordt hierbij benadrukt. Eén klant had echter graag meer structuur en ondersteuning gekregen bij de planning van de opleidingen.

De syllabi worden doorgaans goed bevonden omwille van de duidelijke inhoud en de kwaliteit. Het is een goed naslagwerk dat is afgestemd op de doelgroep. Sommige klanten ontvangen een werkmap waarin onder andere actiepunten geformuleerd worden en waarin ruimte is voor de eigen nota's van de deelnemers. Eén klant vindt de structuur niet voldoende duidelijk. Hij vindt ook dat de afwerking kan geoptimaliseerd worden. De adviesrapporten zijn duidelijk en to-the-point.

De kwaliteiten van de consultants/trainers zijn hun vakkundigheid en hun ervaring. Hun dynamisme en enthousiasme worden benadrukt. Positief vinden de klanten de wijze waarop de consultants/trainers kunnen inspelen en omgaan met een deelnemersgroep.

De opdrachtgever krijgt via e-mail of telefoon feedback over de uitvoering van de opleiding. De klanten waarderen dat er rekening wordt gehouden met hun inbreng. Een globalere evaluatie heeft plaats in een persoonlijke meeting met de opdrachtgever. Alle klanten zijn tevreden over deze opvolging. Er worden toekomstgerichte suggesties geboden en de organisatie geeft haar expertise door zodat de klant de verdere nazorg kan bieden.

Over het relatiemanagement spreken de klanten zich positief tot zeer positief uit omwille van de goede en professionele contacten met Van Kelst & Co. Ze krijgen een antwoord op gestelde vragen.

Alle klanten zijn tevreden over de administratie omwille van een goed verloop. De facturatie is correct. De organisatie biedt suggesties aan de klant in verband met de opleidingslocaties.

De klanten zijn doorgaans tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding of de verhouding geïnvesteerde tijd versus resultaat. Eén klant had graag meer duidelijkheid gehad over de invloed van de voorbereidingen op de kostprijs.

De klanten hebben vertrouwen in Van Kelst & Co. Een sterk punt is haar duidelijke en onderscheidende visie ten opzichte van gelijkaardige organisaties. De procesmatige werkwijze en de goede uitvoering van de opdracht, op maat van de klant, wordt beschouwd als een troef, samen met de kwaliteiten van haar consultants/trainer.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

| | Vaste medewerkers | | Regelmatige en occasionele medewerkers | | total |
|------------------|-------------------|------|--|------|-------|
| | # | fte | # | fte | fte |
| Consultants | 4 | 3,00 | 7 | 5,00 | 8,00 |
| Niet consultants | 1 | 2,00 | 0 | 0,00 | 2,00 |

Legende: #: aantal verschillende natuurlijke personen; fte: aantal voltijdse equivalenten

Stabiliteit van het team van vaste consultants

| | |
|--|------|
| Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren): | 4,81 |
| Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben: | 0 |
| Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn: | 1 |

Toelichtingen

De consultants 'vaste medewerkers' omvatten de zaakvoerders die naast hun activiteiten als consultant/trainer ook betrokken zijn in onder andere het algemeen beheer van de organisatie en de commerciële activiteiten. Voor deze taken worden ze als 'niet-consultant' meegerekend.

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

De consultants/trainers van Van Kelst & Co hebben een universitair diploma of een diploma van het hoger onderwijs. De meeste onder hen hebben een basisopleiding gevolgd in een menswetenschappelijke of economische richting. De meeste consultants/trainers hebben bijkomende langdurige opleidingen gevolgd in coaching, trainen en begeleiden van groepen en teams, ervaringsgericht leren en systeemdenken. Ze hebben twee tot 15 jaar ervaring als coach/trainer waarvan gemiddeld 4,81 jaar ervaring bij Van Kelst & Co.

Interne kwaliteitsopvolging

De organisatie doet de eigen selecties van nieuwe consultants/trainers op basis van gesprekken en assessments. De inwerking van de nieuwe medewerker gebeurt in functie van zijn ervaring en persoon. De inwerking verloopt systematisch, onder de vorm van een doorgroeitraject. De medewerker krijgt meer en meer complexere opdrachten in functie van de vorderingen. Er worden ook co-trainingen ingelast.

Alle trainers/consultants krijgen op regelmatige tijdstippen een individuele interne coaching door de vennoten in functie van uitgevoerde en operationele projecten. Elk jaar zijn er functionerings- en evaluatiegesprekken gepland. De interne coach is op elk moment telefonisch bereikbaar indien concrete problemen of vragen opduiken bij de uitvoering van een opdracht.

De organisatie voorziet zes interne teamdagen waarbij gereflecteerd wordt in functie van verbeteringen, methodieken en het afstemmen van de visie.

Er is een intern handboek ontwikkeld voor de trainers waarin de werkwijzen en methodieken uitgebreid zijn beschreven.

De vennoten gaan regelmatig naar bijscholingsdagen, congressen en seminars. Intensieve langdurige bijscholing (o.a. individuele coaching, organisatieopstellingen) wordt aangemoedigd.

De activiteiten worden geëvalueerd in een persoonlijk gesprek met de opdrachtgever en andere betrokkenen. Bij kleinere projecten gebeurt dit telefonisch. Om de twee jaar gaat de organisatie langs bij al haar klanten voor een globale evaluatie.

Voor een goede opvolging van haar activiteiten is de administratie geautomatiseerd.