



CLIENTSCAN - CITATENVERSLAG

'Senior Consultants Vlaanderen'

Auditor: Anne Carpentier

Datum: 21/11/2012



*Management Information - 1081 Brussel, Tel. (02) 414 25 00
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>*



Inhoudstafel

1. Consulting

1.1. Synthese klantenonderzoek ¹	2
1.2. Samenvatting en citaten per aspect.....	3
<i>Voortraject</i>	3
<i>Uitvoering</i>	4
<i>Projectmanagement</i>	5
<i>Rapportering & Tools</i>	5
<i>Consultants</i>	6
<i>Natraject</i>	7
<i>Relatiemanagement</i>	7
<i>Administratie & Logistiek</i>	8
<i>Prijs-kwaliteitverhouding</i>	8
<i>Algemene indruk</i>	9

Management Information nv

Ninoofsesteenweg 1078, 1080 Brussel

Tel: 02/414 25 00 - Fax: 02/414 26 00

<http://www.maninfo.be>

E-mail: audit@maninfo.be

De draagwijdte van de audit werd als volgt bepaald:

- Consulting: advies en begeleiding inzake algemeen management, bedrijfsaudit, financiën, human resources, sales, informatica, investeringsprojecten, juridische zaken, kwaliteitszorg, marketing, productie, technologie, transport, logistiek, export en ecologie

1. CONSULTING

1.1. SYNTHESE KLANTENONDERZOEK¹

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van consultingactiviteiten gedurende de periode van 01/12/2011 tot en met 31/10/2012.

Aantal klanten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 14.

Periode van het klantenonderzoek: van 07/11/2012 tot en met 20/11/2012.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor vaststellen dat zij met betrekking tot de consultingactiviteiten tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van Senior Consultants Vlaanderen. De organisatie en haar consultingactiviteiten beantwoorden aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.²

Resultaten Consulting

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	6	8	4,57/5
Voortraject	-	-	-	-	14	-	4,00/5
Uitvoering	-	-	-	1	7	6	4,36/5
Projectmanagement	-	-	-	-	9	5	4,36/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	12	2	4,14/5
Consultants	-	-	-	1	4	9	4,57/5
Nattraject	1	-	-	-	13	-	4,00/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	12	2	4,14/5
Administratie & logistiek	1	-	-	-	12	1	4,08/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	1	5	8	4,50/5

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

Percentage algemene indruk: 100%

Percentage tevredenheid aspecten: 98%

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten: 4,24/5

Homogeniteitsindex algemene indruk: 100%

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten: 95%

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau: 4,41/5

¹ Dit klantenonderzoek maakt deel uit van een Qfor audit waarvan het auditrapport kan worden opgevraagd bij MANAGEMENT INFORMATION of de organisatie zelf.

² De tevredenheidscriteria van de norm Qfor ClientScan bepalen dat minstens 80% van de benaderde klanten tevreden of heel tevreden moet zijn over de organisatie en de geleverde diensten.

³ Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

⁴ Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

⁵ Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het referentienonderzoek.

⁶ Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

⁷ 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.

⁸ Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

1.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

Voortraject

De klanten kennen Senior Consultants Vlaanderen (SCV) van een opzoeking op internet, van een referentie, via een andere organisatie, van een publicatie of via netwerking. In een eerste fase hebben de klanten een verkennend gesprek met één of meerdere medewerkers van SCV. Achteraf ontvangen zij een uitgeschreven voorstel, met een duidelijke definitie van de opdracht. Soms wordt de opdracht telefonisch afgestemd. De klanten waarderen de luistervaardigheden van de medewerkers tijdens de voorafgaande fase en zijn tevreden van de eerste contacten met SCV.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Wij zijn in contact gekomen via onze bestuurders en hebben een strategische opdracht gedefinieerd. Wij hadden niet intern de capaciteiten om het zelf te doen, daarom hebben wij beroep gedaan op SCV. Wij hebben een duidelijke offerte gekregen met een definitie van de opdracht, prijzen, een stappenplan, enz."
- "Ik ken hen vanuit een andere organisatie in Vlaanderen. Ik had de eerste contacten met hen tijdens een opleiding die ik bij PLATO heb gevolgd. Ik heb met hen contact opgenomen om een begeleiding te krijgen. De afspraken kwa prijzen en omvang van de opdracht waren vanin het begin duidelijk."
- "Ik heb ze via mond aan mond reclame leren kennen en heb gekozen om met hen te werken omdat het budgetvriendelijk is. Wij hadden een kennismakingsgesprek en ik kreeg een duidelijk voorstel."
- "Ik had een artikel gelezen in de Trends over een KMO die beroep had gedaan op SCV. Wij zijn een éénmanszaak en ik had ook nood aan advies voor veranderingen, ik kon het niet zelf aan. Ik heb contact opgenomen met hen en heb kort uitgelegd voor wat wij stonden en welke problemen wij hadden. Iemand is naar ons gekomen om dit dieper te bespreken en zij hebben een consultant voorgesteld. Dit is goed verlopen."
- "Ik heb hen leren kennen via een klant van ons die ook al ervaring had met hen. Ik run een jong bedrijf en had coaching nodig. Belangrijk in mijn keuze was dat het ook via de KMO Portefeuille liep. Een dame heeft mij tijdens het eerste gesprek direct een coach voorgesteld. Dat verliep vlot."
- "Dat was via een filmpje op VTM. Ik heb dan zelf contact opgenomen en een voorzitter van de vzw is langsgekomen voor een verkennend gesprek. Na deze eerste bespreking om de noden in kaart te zetten hebben zij in hun organisatie de juiste personen geselecteerd."
- "Wij hadden interne problemen en waren op zoek naar een consultant die ons kon helpen. Wij hebben, denk ik, een emailing gekregen van SCV. Ik heb contact opgenomen met hen en hebben twee personen over de vloer gehad die zijn komen luisteren en spreken over onze behoeften."
- "Het is al een tijdje geleden, dat dateerd van de periode 2010-2011. Kennissen hadden mij op de hoogte gebracht van dit initiatief. Ik heb zelf contact opgenomen met SCV en ben tot bij hen gegaan om de opdracht te bespreken. Dat ging vlot."
- "De opdracht was al voor mijn aankomst in de firma gestart. Wij hebben één bijeenkomst gehad: het was helemaal op maat, met duidelijke afspraken. Ik kreeg ook een volledige informatie rond inhoud, budget en keuze van de adviseur."
- "Ik ben met hen in contact gekomen op aanraden van een collega. Wij wensten meer structuur te krijgen in onze onderneming die volop aan het groeien was. Hiervoor waren wij op zoek naar een consultant. Na een eerst telefonisch contact hadden wij een verkennend gesprek. Onze verwachtingen werden besproken. De aanpak kon heel interessant zijn voor ons, namelijk wegens de bagage van de adviseurs van SCV."

- "Wij hadden intern een probleem en waren op zoek naar advies. Wij hadden een email van SCV gekregen en hebben met hen contact opgenomen. Twee personen hebben ons bezocht en zijn komen luisteren naar onze behoeften. Het zag er allemaal goed uit en de samenwerking is zo gestart."

Uitvoering

De meeste klanten zijn tevreden tot heel tevreden over de uitvoering van de opdracht. Eén persoon is slechts deels tevreden over de uitvoering. De klanten waarderen de professionele begeleiding en advies die zij hebben gekregen. De aanpak van de opdrachten is concreet en praktisch. De verwachtingen worden ingelost en de resultaten worden positief en waardevol beoordeeld. Eén persoon had meer begeleiding verwacht bij de uitvoering van het advies. Een andere klant had een meer pertinent advies verwacht voor één bepaalde problematiek. Bij talrijke klanten heeft de organisatie langlopende opdrachten.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben tevreden over de coach. Hij heeft interessante zaken naar voren gebracht. Het enige is dat hij er niet bij was bij het implementeren van het strategisch plan. De uitvoering moest ik allemaal alléén doen. Als jong bedrijf wist ik niet hoe ik het plan moest implementeren, ik had hulp nodig. Daardoor leidde dit niet tot resultaten. Ik heb dit gemeld maar de coach vertelde dat hij mij niet verder kon helpen."
- "Wij wilden advies over twee specifieke problematieken. Voor mijn eerste vraag hadden zij competente mensen op dat vlak en kreeg ik een antwoord op mijn vraag. De tweede vraag ging over internationaal marketing advies. Spijtig genoeg zijn er geen nieuwe dingen uitgekomen, het was enkel een bevestiging van hetgeen ik al wist. Het advies was niet pertinent omdat de man niet uit onze sektor kwam."
- "Wij zijn vrij tevreden van hun advies. Het voordeel is de praktische benadering. Zij hebben met het personeel gesproken en hebben hiervan een goede analyse gemaakt."
- "Wij zijn over het algemeen heel tevreden. De opdracht loopt nog steeds. Zij hebben meer structuur gebracht in onze organisatie en hebben ons geleerd om met bepaalde technieken te werken."
- "Aanvankelijk was het puur financieel advies maar nu krijgen wij ook begeleiding in andere domeinen. De kwaliteit van de opdracht is erg gebonden aan de begeleiders die wij krijgen. SCV zoekt echt naar de gepaste persoon en dat is positief. Zij helpen ons om budgetten aan te maken bv. Het verloopt heel vlot."
- "In het begin liep het een beetje stroef omdat de consultant een internationaal kaderlid was. Zijn ideeën inbreng was zeer groot maar het niveauverschil met onze bedrijfscultuur was enorm. Maar achteraf heeft zijn input zeer goed geholpen. Het is een zeer positieve ervaring. Wij hebben onze structuur drastisch naar beneden gebracht dankzij de inbreng van deze persoon."
- "Ik ben heel tevreden over de uitvoering. Het was een heel concrete en praktische aanpak, heel interessant. Wij hebben stapsgewijs hun tips geïmplementeerd."
- "Zij hebben ons geadviseerd voor de ontwikkeling van onze activiteiten in Vlaanderen. SCV heeft dit zelfstandig uitgevoerd met een terugkoppeling ter plaatse bij ons. Ik ben tevreden over deze aanpak."
- "Ik ben heel tevreden. De adviseur heeft het bedrijf bezocht, een grondige studie gedaan en heeft ons geholpen bij het opstellen van het budget en de kostprijscalculatie."
- "Ik ben zeer tevreden over de begeleiding die ik heb gekregen in de keuze van een softwarepakket en in het opstellen van onze commerciële contacten en globale verkoopstrategie. Dat gaat heel breed, zij zijn thuis in verschillende domeinen. Ik heb het altijd als waardevol ervaren. Het is een soort coaching die een andere blik op de zaken geeft. Het ondernemen in ons land is dermate ingewikkeld geworden, je moet professionele hulp hebben."

Projectmanagement

Over de praktische organisatie en inplanning van de opdrachten zijn alle ondervraagde personen tevreden tot zeer tevreden. Doorgaans gebeurt de planning van de activiteiten tussen de consultant en de klant. De afspraken worden goed nageleefd. De klanten waarderen de flexibiliteit van SCV. Er is tussentijds veel terugkoppeling tussen SCV en de klant. Dat zorgt ervoor dat de klanten inspraak hebben en indien gewenst, kunnen bijsturen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Wij hebben een vaste afspraak met de consultant, één dag per week. Als de consultant bij ons is maak ik altijd tijd vrij om de lopende zaken en de eventuele knelpunten met hem te bespreken. Er is een wekelijks feedbackmoment."
- "Het is allemaal heel vlot gegaan. De afspraken gebeuren steeds in overleg."
- "Er was een zeer duidelijke planning met goed gedefinieerde stappen en deadlines. Deze afspraken werden goed gerespecteerd. Wij hadden regelmatig tussentijdse terugkoppelingen."
- "De voorbereiding gebeurde meestal bij de consultant zelf en daarna kwam hij ter plaatse voor de implementatie. De afspraken werden altijd gerespecteerd. Doorgaans spreken wij één maal per maand af."
- "De praktische organisatie gebeurde heel stipt en gemoedelijk. Zij pasten zich volledig aan onze wensen en noden. Zij zijn zeer flexibel, het gaat heel makkelijk."
- "De afspraken werden met de coach zelf ingepland. Hij kwam zijn afspraken goed na. Er was ook een goede opvolging, hij belde regelmatig voor feedback."
- "Ik zie de consultant enkele keer per jaar. Het inplannen van de afspraken gaat heel vlot. Dit gebeurt per email. Binnen de 48 uur heb ik een afspraak."
- "Wij spreken direct af met de consultant. Dit verloopt zeer vlot."
- "Het is makkelijk om de dagen in te plannen. Zij komen hun afspraken goed na."
- "De afspraken werden direct met de adviseur gemaakt. Wij hebben regelmatig contact en krijgen veel feedback. Er is een goede opvolging."

Rapportering & Tools

De organisatie rapporteert aan de klant en brengt een aantal praktische tools bij. De wijze waarop dat gebeurt, is afhankelijk van de aard van de opdracht. Enkelen kregen een uitgeschreven strategisch plan, anderen hebben sjablonen gekregen die zij achteraf kunnen gebruiken, anderen werden geholpen bij de keuze van softwarepakketten. Deze tools en rapporten worden als nuttig en bruikbaar beschreven.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben heel tevreden van het rapport dat werd aangeleverd. Het is klaar en helder uiteengezet met de juiste toon en met voldoende uitleg om intern verder te kunnen bespreken."
- "Wij kregen een aantal rapporten en documenten die goed helpen. De vaststellingen worden samengevat, tools worden aangebracht zoals balansen, resultatenanalyses. Die kan ik nu nog gebruiken en ze helpen mij om een beter inzicht te krijgen in deze materies."
- "Wij hebben een Excell-file met berekeningen en statistieken gekregen. Dat was goed maar wij gebruiken het niet meer omdat onze structuur nu helemaal veranderd is."
- "De consultant heeft enkele sjablonen opgesteld. Die zijn goed en gebruiken wij nog steeds."
- "Het boekhoudingspakket dat de adviseur heeft aangeraden was een zeer goede keuze. De commerciële contracten gebruik ik nog, ze zijn goed opgesteld."

- "De consultant die ons met de financiële aspecten geholpen heeft kon het inhoudelijke mooi uitgeschreven. Hij heeft een structuur opgemaakt en sjablonen uitgewerkt. Ik gebruik deze basis nog steeds. De tweede consultant die ons op vlak van algemeen management begeleidde heeft een businessplan uitgeschreven."
- "Zij hebben ons veel tips gegeven en onze eigen documenten verbeterd. Na elke meeting kreeg ik een verslag, die waren heel concreet."
- "Zij hebben een strategisch- en marketingplan opgesteld voor ons. Dat zit zeker goed in mekaar. Het heeft interessante zaken naar voren gebracht."
- "De consultant denkt conceptueel mee en heeft heel veel tools en processen helpen vastleggen. De procedures die hij heeft vastgelegd zijn zeer belangrijk voor de medewerkers en de continuïteit. Wij hebben er veel aan."
- "Ik kreeg iedere keer een rapport van hetgeen besproken werd, met hun visie op de zaken. Het advies dat zij naar ons toe formuleerden gaf ons een toegevoegde waarde. Dat was goed."

Consultants

Over de consultants zijn de meeste klanten tevreden tot heel tevreden. Eén ondervraagde persoon is deels tevreden omdat hij meer inzet had verwacht tijdens de uitvoering. De sterke punten zijn de kennis en de ervaring van de consultants. Ook hun luistervaardigheid en hun aangename en professionele aanpak worden gewaardeerd. De consultants worden verder omschreven als integer, behulpzaam, gedreven, rigouros en vriendelijk. De klant heeft vertrouwen in de consultant van SCV.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik heb met twee consultants samengewerkt. De ene had heel veel inzicht in onze business en heeft mij goed geholpen. Hij gaf een zeer positieve bijdrage dankzij zijn competenties. De tweede consultant was ook heel goed maar had minder kennis van onze sektor. Daardoor was het soms te omslachtig, er was niet veel tijd om hem uitleg te geven."
- "Mijn coach was een zeer vriendelijke en bekwame man. Hij is zeer goed in zijn vakgebied maar minder goed voor de praktische implementatie van zijn voorstellen."
- "Wij hebben twee "vaste" medewerkers van SCV. De ene, die ons helpt met processen en informatisering denkt mee in al onze beheersprocessen en dat is heel belangrijk voor ons. Hij kan duidelijk heel gestructureerd denken en is rigouros. De andere, die meer creatief werk uitvoert, doet het ook goed maar wegens zijn ouderdom wordt het moeilijker voor hem. Hij is wel heel gemotiveerd en bewijst nog steeds zijn diensten."
- "Ik ben absoluut heel tevreden van de consultant, Paul Verhaegen. Het is een zeer ervaren persoon met heel specifieke kennis in dit domein."
- "Wij werkten altijd met Erwin Boussey. Hij is zeer integer en heeft een degelijke en serieuze bagage. Hij is ook zeer behulpzaam en gedreven."
- "Ik werkte hoofdzakelijk met één consultant, soms was er een andere consultant bij betrokken. De hoofdconsultant is een heel positieve, gedreven persoon. Hij had zin om mee te doen. Hij kwam uit ons milieu, had noties en feeling voor onze sektor."
- "Wij hebben samengewerkt met twee mensen. Die hadden een goede en open attitude. Ze deelden hun kennis door hun jarenlange ervaring. Zij hadden een goede luistervaardigheid en toonden begrip voor onze omgeving."
- "Wij hadden steeds de twee zelfde consultants. Wij zijn er heel tevreden over en hebben vertrouwen in hen. Alles wat ze weten hebben ze gedeeld met ons, zij hebben veel ervaring."
- "Twee adviseurs werken bij ons, die zijn heel goed. Zij hebben allebei pakken ervaring. Ze kunnen het goed uitleggen. Pluspunten zijn hun kennis, hun aanpak en het kunnen kaderen in onze organisatie."

- "Wij hebben iemand die heel goed is. Hij kan het geduldig aanpakken en uitleggen. SCV heeft zeer gespecialiseerde mensen."

Natraject

Doordat er veel tussentijdse communicatie is en het om langlopende of continue trajecten gaat, is een formele eindevaluatie dikwijls niet aan de orde. Tijdens de opdracht is er een regelmatige terugkoppeling en informele feedback tussen de klant en de consultant.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Wij hadden regelmatig feedbackmomenten om de stand van zaken te bespreken, dat was zeer goed. Nu ik het project heb afgesloten, belt de consultant regelmatig, het is soms een beetje aandringen."
- "De coach belde voor feedback en polste naar tevredenheid. Ik gaf commentaar, de coach was open voor suggesties maar kon ons niet verder helpen."
- "Er zijn tussentijdse terugkoppelingen en afstemmingsmomenten om de opdracht te kunnen meten, dat is positief. De consultant was open voor suggesties."
- "Nee, er was geen evaluatie maar ik had er niet direct nood aan. Er zal een vervolg zijn want nu vragen wij de opdracht uit te breiden naar strategie en marketing."
- "Er was geen zwart op wit evaluatie. Maar als ik iets wil zeggen, kan dat zeker. Er zijn vragen gesteld geweest vanuit de consultants."
- "Als er iets is, kunnen wij dat doorgeven aan onze adviseur."
- "Er werd tijdens een gesprek op een informele wijze geëvalueerd."
- "Tot op heden was er nog geen evaluatiemoment. Zij staan wel open voor suggesties en wij kunnen de zaken makkelijk bespreken."
- "Ik heb zelf onze mening aan hen toe gegeven. Het was wel leuk om te zien hoe zij reageerden. Wij hebben de opdracht samen besproken. Zij waren absoluut open. De opdracht is trouwens nog niet afgerond."
- "Er is geen formele evaluatie. De opdracht loopt nog. Wij zijn tevreden. Alles is bespreekbaar met de consultant, hij is open."

Relatiemanagement

Over de bereikbaarheid van hun contactpersoon binnen de organisatie zijn de klanten positief tot heel positief. De contactpersoon is meestal de consultant en hij is makkelijk te bereiken per email en per gsm. De meeste klanten hebben geen direct contact met de organisatie zelf.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De communicatie gaat makkelijk. Ik heb geen problemen om hen te bereiken."
- "Mijn hoofdcontact is de consultant, die is vlot bereikbaar. Ons raad van bestuur heeft contacten met SCV."
- "De communicatie gaat vlot, hetzij via email of telefonisch. Ik krijg altijd direct antwoord en binnen de 48 uur heb ik een afspraak."
- "Ik heb enkel directe contacten met de consultants, dat is makkelijk. Ik was wel teleurgesteld dan één van onze consultants niet aanwezig was tijdens ons bedrijfsbezoek, georganiseerd met SCV."
- "Ik mag hem altijd contacteren. Het verloopt heel persoonlijk, heel gemoedelijk en vertrouwensbaar."

- "De consultants zijn makkelijk bereikbaar, ik heb hun telefoonnummers en emails. Ze zijn ook proactief."
- "Wij hebben geen contacten met SCV, zelfs niet met de regionale organisatie. Ik zie ook niet meteen de nood. Wij hebben hun gegevens en kunnen contact opnemen indien nodig. Ik heb de gsm's van onze consultant. Die zijn heel goed en constant bereikbaar, ook de dagen dat zij niet voor ons werken."
- "Wij werken altijd samen met dezelfde consultants. De contacten verlopen vlot en ik krijg snel antwoord op mijn vragen."

Administratie & Logistiek

De administratieve opvolging van de opdrachten verloopt probleemloos voor alle ondervraagde personen. De klanten ontvangen een contract met duidelijke afspraken. De facturatie is conform de afspraken.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De administratie verloopt soepel, de facturen worden correct opgesteld."
- "In der tijd werd een korte schriftelijke overeenkomst opgesteld. De facturen corresponderen aan de afspraken."
- "Wij hebben een jaarcontract dat steeds verlengd wordt. Dat is goed geregeld."
- "Ik heb een contract per halve dag. Het is heel soepel verlopen, ze kijken niet op ½ uur. De facturen zijn heel correct opgesteld."
- "Ik heb een contract gekregen met alle tarieven en nodige informatie. De facturen zijn conform."
- "Er zijn contracten, die zijn duidelijk. Alles is er beschreven en gedetailleerd. De facturatie is correct."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle klanten tevreden tot heel tevreden. De meesten vinden de prijzen heel schappelijk.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik heb er nog niet echt over gedacht. De prijzen zijn vrij standaard."
- "Voor een kleine organisatie zoals de onze is het een heel schappelijke prijs. Dankzij deze prijzen kunnen we dit doen."
- "Ik kreeg een premie. Het is een heel schappelijke prijs. Bij andere consultants is het onbetaalbaar."
- "De prijzen zijn heel schappelijk en goedkoop. Je komt terecht in een netwerk van mensen die kennis hebben."
- "Het is vrij goedkoop, het heeft niet veel gekost."
- "Het is een goede verhouding voor hetgeen zij voor ons hebben gedaan."
- "De verhouding is zeer goed. Laat ons eerlijk zijn, de kostprijs is zeer laag. Zeker tegenover andere consultants."
- "Die verhouding is zeer goed. Die mensen vragen niet zoveel voor hetgeen ze doen. Het is eigenlijk een soort forfaitaire onkostenvergoeding."
- "Het is een heel goede verhouding, zij zijn gewoon goedkoop."

Algemene indruk

De klanten hebben een goede tot zeer goede algemene indruk over Senior Consultants Vlaanderen. Eén persoon had meer verwacht van de samenwerking. De klanten waarderen de expertise, het hoog gespecialiseerde advies en de zeer ruime praktijkervaring van de consultants. Andere sterke punten zijn de intake gesprekken en de keuze van een gepaste consultant voor elke opdracht. Ook de motivatie en de inzet van de consultants wordt positief ervaren. De meeste klanten zouden de organisatie aanbevelen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het is een heel goede organisatie. Voor mij is het wel goed geweest. Misschien moeten zij meer uitzoeken naar wie de best geschikte coach is voor specifieke situaties."
- "Ik ben relatief tevreden. Voor het eerste deel van de opdracht waren wij heel tevreden, de consultant was thuis in de sector, hij kende onze wereld. Ik zou wel nog een contact opnemen met hem. Wat betreft het laatste deel, was de bal misgelsagen, de consultant had niet voldoende ervaring met de problematiek. Het grote voordeel van SCV is dat het soepel werkt. Pluspunt zijn de mensen met ervaring en kennis."
- "Voor kleine bedrijven vindt ik deze organisatie zeer goed. Maar hoe groter het bedrijf, hoe minder de meerwaarde. Pluspunt is dat er een zeer grote kennis aanwezig is maar het nadeel van oudere mensen is dat de bedrijven en markt zeer snel evolueren. Het zijn geen mensen die 100% actief zijn, daardoor verloopt de agenda soms trager. Maar dit was wel op voorrand gekend."
- "Ik ben heel tevreden. Het is heel tof en idealistisch voorgesteld maar spijtig genoeg had ik niet altijd de tijd om daarmee bezig te zijn. Ik maak regelmatig reclame voor hen. Pluspunten zijn hun kennis en hun ervaring. Ik zou ze niet aanbevelen voor juridische bijstand, dat evolueert te snel."
- "Het succes van de opdracht hangt af van de persoon met wie men werkt. In dit geval hebben wij geluk gehad, het was zeer positief. Het is een heel mooi initiatief om KMO's te helpen met hun ervaring en kennis. Hun sterkte is de grote variatie van kennis, ervaring en mensen. Ik ontbreek wel een beetje het globale beeld, men komt niet in aanraking met de organisatie. Waarom niet eens een bijeenkomst zodat adviseurs en bedrijven in contact komen."
- "Globaal gezien is het zeker OK. Het sterkste punt is het schematiseren van het afsluitend rapport, het project is mooi afgerond. Ik heb geen verbeterpunten."
- "Ik ben zeer tevreden. Wij hebben nood aan gespecialiseerde mensen om ons te helpen. Ik kan het iedereen aanraden. Hun sterkte is het hoog gespecialiseerd advies tegen zo'n democratische prijs. Dat is heel belangrijk."
- "Het is positief over de ganse lijn. Ik heb ze doorverwezen naar andere kennissen. Ik zou ze zeker aanbevelen aan een starter of bedrijven in groei. Een enorme toegevoegde waarde is het feit dat het een team van consultants is met een jarenlange ervaring in verschillende sectoren en domeinen."
- "Ik ben tevreden. Het voordeel van hen was dat zij een intake gesprek hebben gedaan, dat is belangrijk. Pluspunt is dat zij zoeken naar de geschikte persoon. De opdrachten zijn op maat, ze luisteren naar ons."
- "Ik heb een heel positieve indruk, wij zijn er super blij mee. Ik zou ze zeker aanbevelen aan anderen. Het was heel veel waard. De samenwerking verloopt heel goed. Het sterkste punt is de ervaring van de consultants en wat zij kunnen brengen uit de praktijk. Ze zijn gemotiveerd en doen het graag. Ook hun internationale ervaring is heel belangrijk."
- "Voor ons zijn ze heel bruikbaar geweest, wij hebben er veel aan. Pluspunt is hun netwerk van experts waar zij op kunnen terugvallen. Ook de expertise dat ze opgebouwd hebben in hun loopbaan is positief. Het is 100% meegevallen."