



ClientScan

Senior Consultants Vlaanderen (SCV)

Auditor: Pieter van Galen

Datum: 15-12-2015



*CertUp - Ninoofsesteenweg 1078 bus 2 - 1080 Brussel, Tel. +32 2 412 04 00
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>*



1. Voorstelling van de organisatie

Datum van certificatie: 26-12-2018

Officiële naam van de organisatie	Senior Consultants Vlaanderen (SCV)
Maatschappelijke zetel	Lieven Bauwensstraat 20 8200 Brugge - België
Adres	Bedrijvencentrum Lieven Bauwensstraat 20 8200 Brugge - België
Telefoonnummer	0474732974
E-mailadres	lief.aerts@seniorconsultantsvlaanderen.be
Website	www.seniorconsultantsvlaanderen.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten	2000
Huidige juridische vorm	vzw - 2000
Naam van de directeur, functie	Mevr. Lief Aerts - voorzitter Raad van Bestuur
Contactpersoon, functie	Dhr. Luc Van de Veire - algemeen secretaris SCV vzw
Datum van de audit	15-12-2015
Auditverantwoordelijke	Lief Aerts
Erkend door	kmo-portefeuille
Ondernemingsnummer	BE 0473.791.946
Vestiging(en)	8200 Brugge - België

Activiteiten

De scope 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 milieu

2. SENIOR CONSULTANTS VLAANDEREN

2.1. CONSULTING

2.1.1 SYNTHESE KLANTENONDERZOEK¹

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van learningactiviteiten gedurende de periode van 01-10-2014 tot en met 30-09-2015.

Aantal klanten door CertUp geselecteerd en ondervraagd:12.

Periode van het klantenonderzoek: van 26-11-2015 tot en met 03-12-2015.

Gedurende de audit heeft de auditor via een steekproefsgewijze controle de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd, gevalideerd.

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

Resultaten Consulting

Scores	nvt	1	2	3	4	5	6	7	Gemiddelde
Algemene beoordeling	-	-	-	-	2	2	6	2	5,67/7
Voortraject	-	-	-	-	4	8	-	-	5,67/7
Uitvoering	-	-	-	-	7	2	3	-	5,67/7
Projectmanagement	2	-	-	-	9	1	-	-	5,10/7
Rapportering & Tools	6	-	-	-	1	5	-	-	5,83/7
Trainers / consultants	-	-	-	1	2	7	2	-	5,83/7
Natraject	8	-	-	-	2	2	-	-	5,50/7
Relatiemanagement	-	-	-	-	9	3	-	-	5,25/7
Administratie & Logistiek	-	-	-	-	12	-	-	-	5,00/7
Prijs-kwaliteitverhouding	1	-	-	-	3	5	3	-	6,00/7

Legende

Vaststellingen hebben uitgewezen dat de organisatie hier:

- zeer zwak in is
- zwak in is
- noch goed, noch slecht in is
- goed in is, mits een aantal bemerkingen
- goed in is, zonder bemerking of heel goed met bemerking
- heel goed in is, zonder bemerking of enthousiast met bemerking
- zo goed in is, dat het alle verwachtingen overtreft
- niet van toepassing

Percentage tevreden klanten: 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de tevredenheid minimaal 4/7 is.

Het bovenvermelde percentage is vergelijkbaar met het percentage van de versie 3 van Qfor.

De hieronder vermelde percentages stemmen overeen met de versie 4 van Qfor en bestaan niet in de versie 3. Een vergelijking is niet mogelijk.

Globale tevredenheid: 80%

Gewogen gemiddelde dat de globale tevredenheid uitdrukt.

Homogeniteitsgraad: 87%

Graad van cohesie van de resultaten van de individuele klanten met de globale tevredenheid

Qfor Score: 77%

Score berekend door de Certificatiecommissie op basis van meettype, calibrage en type diensten.

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

2.1.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

Voortraject

Verschillende klanten zijn via aanbeveling bij SCV gekomen. Enkele hebben de onderneming via een beurs of een ander netwerk evenement ontmoet. Meestal gaat SCV bij de klant voor een eerste intake gesprek en sommige klanten geven aan dat zij bij SCV zijn langsgesgaan. De informatie en de werkwijze van SCV is voor alle bevroegde klanten duidelijk.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Via onze boekhouder zijn wij in contact gekomen met SCV, nu zo'n twee jaar geleden. Het contact was direct goed. Ze kwamen bij ons langs en lichtten hun manier van werken en prijzen toe."
- "Ze hebben ons een bezoek gebracht en hun werkmethodes duidelijk uitgelegd. De prijzen waren helder en we hebben een goed gesprek gehad."
- "Ik werk nu zo'n jaar met hen. De eerste ontmoeting was bij SCV. Ze gaven mij een goede indruk en gaven duidelijke informatie."
- "Wij werken al meer dan één jaar met SCV. We hoorden van hen via een sociale innovatie fabriek. Ze hebben ons bezocht en we hadden een fijn gesprek. De prijzen en de informatie waren duidelijk."
- "Onze firma is zo'n zes maanden geleden gestart met SCV. Ze zijn bij ons langsgesgekomen. De uitleg was heel goed. SCV geeft duidelijke informatie en correcte prijsopgaven. Ze hebben ons ook direct namen voorgesteld."
- "Ik heb hen kortgeleden ontmoet via een beurs voor ondernemers. Ik heb hen vrijblijvend gecontacteerd en met hen gesproken. Alle informatie was mij zeer duidelijk."
- "Via een referral heb ik van SCV gehoord. Ik heb hen online gecontacteerd en kreeg snel een antwoord. We hadden een verkennend gesprek en kreeg duidelijke informatie."

Uitvoering

De klanten komen met uiteenlopende vragen bij SCV. Meestal gaat het om hulp bij het maken van een business plan, of ondersteuning rond financiële aspecten. Enkele klanten vermelden dat SCV hun heeft geholpen bij het opstellen van contracten of het nemen van een belangrijke beslissing. Alle klanten vermelden dat SCV goed luistert en praktische oplossingen aanreikt. Alle bevroegde klanten zijn tevreden over de ontvangen adviezen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ze hebben drie zaken voor ons gedaan. Ze hebben ons geholpen met de strategie te bepalen, financiële expertise en marketing. Ze luisteren eerst goed naar onze noden en reiken je echte praktische oplossingen. De grootste meerwaarde voor ons is hun manier van coaching en praktisch bruikbare tips."
- "Ze hebben ons begeleid voor het aanschaffen van een nieuwe installatie. Ze begonnen met een intake over wat wij precies van hen verwachtten. Ze gaven zelf aan dat deze materie te specifiek was voor hen en dat ze ons niet kunnen helpen. Het luisteren naar ons heeft ons wel geholpen inzien dat wij verder moeten kijken en naar andere dingen zoeken."
- "SCV heeft hebben ons geholpen met de aankoop van een tweedehands machine. Ze hebben ons begeleid om te kijken of we deze machine konden aanschaffen. We kende iemand met deze machine en zij hebben het financiële aspect bekeken en een compleet dossier opgemaakt."
- "Onze vraag was zeer complex. We hebben dat uitgebreid besproken en zij hebben veel moeten leren. Er waren veel financiële meetings en dat was zeer goed. Ze hebben ons daarna uitstekend geholpen."
- "We zijn met marketing, legal en finance begonnen. Uiteindelijk is marketing weggevallen, maar hebben zij voor legal drie soorten contracten opgesteld: Partnercontracten, Resourcecontracten en Klantencontracten. Op het financieel vlak hebben zij een business case voor ons gemaakt voor de komende vijf jaar. De grootste meerwaarde voor ons is hun ervaring en het mappen van onze vragen."
- "Ze helpen mij bij het uitzoeken hoe ik van mijn bijberoep een hoofdberoep kan maken. Hoe kan ik meer klanten vinden en ze geven mij feedback over mijn website. We zijn net pas gestart, dus ik weer nog niet wat de toegevoegde waarde zal zijn. Tot nu toe ben ik tevreden."
- "SCV helpt ons met het opstellen van een business plan, zowel financieel als voor de marketing. Ze sturen ons in de juiste richting en luisteren en geven ons huiswerk. Ik vind het belangrijk dat ze ons dingen durven zeggen die de klant misschien niet leuk vindt om te horen."

Projectmanagement

De meeste klanten zijn tevreden over de tussentijdse vergaderingen en de informatie die zij ontvangen tijdens het adviestraject. Sommige klanten vermelden dat zij korte telefonische afstemmingsmomenten hebben en anderen geven aan dat zij afspreken met de consultants.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De planning verliep via onze HR afdeling en de zaakvoerder. We werden continue op de hoogte gehouden en hadden tevens tussentijdse vergaderingen."
- "We onderhielden contact via vergaderingen en via de telefoon. Ze gaven ons voldoende informatie."
- "De opvolging was een combinatie van e-mails en telefoonverkeer. De meetings waren zeer goed en nuttig."
- "De communicatie tijdens het traject verloopt voornamelijk via telefoon en face-to-face. We krijgen continue korte updates."
- "We hebben elkaar zo'n vijf tot zes keer gezien en houden contact via e-mail."
- "Ze komen altijd bij ons langs voor vergaderingen en ze zijn altijd stipt."

Rapportering & Tools

Het merendeel van de bevroegde klanten zijn tevreden over de ontvangen documenten. Meestal krijgen zij financiële verslagen of verslagen van de vergaderingen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Na elke vergadering maakte SCV een projectverslag wat er gezegd was. Dit was goed en nuttig. De oplossingen en tips werden hier ook in verwoord. Ik ben zeer tevreden hierover."
- "Ze hebben een financieel verslag gemaakt voor de bank om een lening te krijgen. Daarna hebben ze ons ook vertegenwoordigd bij de bank."
- "We kregen financiële bestanden met alle gegevens. Deze waren duidelijk en nuttig voor ons. Ik ben zeer tevreden."
- "Ze hebben een mooie business case met de parameters uitgewerkt. We zijn ook zeer tevreden over de contracten die zij hebben opgesteld. Ze zijn duidelijk, leesbaar en bruikbaar als je met grote bedrijven werkt."
- "Ze helpen ons met interne documenten opstellen en maken contracten voor ons."

Trainers / consultants

Alle bevroegde klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de consultants van SCV. Een paar vaak gehoorde positieve bemerkingen zijn: ervaren consultants, aangenaam, vriendelijk, leergierig en behulpzaam.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "We hadden drie toppers als consultants. Ze hadden allemaal topfuncties bekleed en zeer veel ervaring. Ze gaven ons goede cases en een luisterend oor. Dat was zeer belangrijk. Ze waren niet academisch, maar praktisch. Ik ben uitermate tevreden."
- "De consultants hadden jaren ervaring in de industrie. Het zijn echt aangename mensen. Ze zijn op leeftijd, maar ze willen nog actief blijven en mensen helpen. Ik ben zeer tevreden."
- "Ze zijn zeer eerlijk en behulpzaam. Echt heel goed."
- "De consultant was heel goed. Eerst hadden we twee consultants, een begeleider en de consultant. Omdat we niet tevreden waren over de consultant hebben ze snel een vervanger gevonden en dat was een capabele en behulpzame persoon. Ik ben tevreden."
- "We hadden één consultant. Hij had veel ervaring uit vorige projecten. Hij schoolt zichzelf ook continue bij. SCV werkt met oudere consultants, maar ze kunnen zeker mee met het hedendaagse."
- "In het begin had ik meer van de consultant verwacht. Ik hoopte dat hij snel met een gouden tip zou komen. Ik vind het wel een goed klankbord en hij geeft mij eerlijke feedback."
- "SCV heeft veel mensen met ervaring. Ze hebben veel bagage en het zijn echte consultants. Ik ben zeer tevreden."

Natraject

De meeste klanten geven aan dat de deur bij SCV nog altijd open staat na het beëindigen van een adviestraject. De evaluatie gebeurt vaak mondeling en ook tijdens het traject.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Er was een continue telefonische opvolging en we kunnen altijd bij hen terecht. Een goede service."
- "Aan het einde van de traject waren zij zeer vriendelijk. Hun deur staat altijd open voor ons. We zullen zeker nog beroep op hun doen."
- "Het traject is nog lopende. Er is een continue opvolging."
- "Het legal deel is afgerond. Dit hebben we telefonisch geëvalueerd. Hiervoor kan ik nog altijd bij hen terecht. Het andere project loopt nog steeds."
- "Het tweede project loopt nog, maar het eerste is afgerond. Ze hebben ons daarbij begeleid tot het voorstellen van het project bij onze klant en daarna geëvalueerd."

Relatiemanagement

SCV is voor alle klanten goed bereikbaar via e-mail en telefoon. De organisatie wordt als hulpvaardig en vriendelijk omschreven. SCV antwoordt snel op e-mails en voice-mails.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik had drie contactpersonen. Het contact was snel en correct via telefoon en e-mail."
- "Ze zijn uitermate vriendelijk en bereikbaar."
- "Ik vind hen goed bereikbaar via e-mail en telefoon."
- "Ik heb één vaste contactpersoon en die is zeer goed bereikbaar."
- "Het contact is open en communicatief. Ze zijn goed via e-mail en telefoon bereikbaar."
- "De consultant antwoordt snel op mijn e-mails. Ik ben tevreden."
- "Ik heb één contactpersoon, maar een team van consultants. Hij is goed bereikbaar."

Administratie & Logistiek

De administratieve opvolging stemt alle bevroegde klanten tot tevredenheid. Vele klanten geven aan dat de timesheets goed leesbaar en correct zijn en dat de facturatie volgens afspraak verloopt.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De facturatie en timesheets waren volgens afspraken. Dat verliep goed."
- "De offerte was goed en duidelijk. Helaas konden ze ons niet verder helpen."
- "De offerte was duidelijk en de factuur correct. Absoluut geen klachten."
- "Hun administratie is goed. Heel duidelijk en transparant."
- "Alles verloopt volgens afspraak. De timesheets zijn goed en duidelijk."
- "De facturen op basis van de timesheets zijn in orde en duidelijk."
- "De timesheets en facturen zijn goed en professioneel."

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste bevroegde klanten vermelden dat SCV een zeer goede prijs-kwaliteitverhouding aanbiedt. Enkele klanten zeggen dat de organisatie zeer goedkoop is voor de type adviezen die zij ontvangen. Sommigen zijn tevreden over het gebruik van de KMO-portefeuille.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het was een belachelijk lage prijs voor deze dienstverlening. Andere consultants vragen gemakkelijk €150 per uur. Mijn tijd is fantastisch besteed. Een zeer goede investering"

- "De prijs-kwaliteitverhouding is ondergeschikt. Het is echt heel gunstig."
- "Het is een eerlijke prijs. Ik ben tevreden."
- "Het is heel betaalbaar. We werken ook met de KMO-portefeuille. Het is zeker een goede investering. Ik heb veel bijgeleerd in weinig tijd."
- "De prijskwaliteit is ongelofelijk goed voor mijn budget. De kwaliteit is fantastisch."
- "De prijs is niet zo duur vanwege de KMOP. Het is nog ok voor mij. Ik had iets meer verwacht, maar het is nog goed."
- "SCV vraagt er te weinig voor. In de corporate wereld vragen ze al snel €500-€1000 per dag. "

Algemene beoordeling

SCV laat bij alle bevraagde klanten een tevreden tot zeer tevreden algemene indruk na. De meesten geven aan dat de organisatie eerlijk is, behulpzaam, vriendelijk en goede adviezen geven. De meerderheid van de klanten bevelen SCV aan of hebben dit reeds gedaan.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "SCV is praktisch, correct en er is een goede klik. Ik heb hen zeker al aanbevolen en blijf dat doen. Het kan gewoon niet veel beter."
- "Ik vind hen vriendelijk, correct en eerlijk. Ik zou niet opnieuw beroep op hen doen. Ze zijn te klein voor ons en ik heb specifiekere kennis nodig."
- "Ik beveel SCV zeker aan. Ze zijn eerlijk, doen hun best om echt te helpen en hebben een goede ingesteldheid. Ik zie geen verbeterpunten."
- "Ik beveel SCV aan. Ik zie geen verbeterpunten. Het is wel aan jezelf om ermee bezig te zijn en naar hun te luisteren en te doen wat zij adviseren, want dan haal je er het meeste uit."
- "Ik beveel SCV aan iedereen aan. Je moet het gewoon doen. Ik doe zeker weer beroep op hen in de toekomst. Ze hebben zoveel ervaring en ik zie geen verbeterpunten."
- "SCV helpt je vooral meedenken en is een goed klankbord. Een verbeterpunt is dat zij meer contacten kunnen doorgeven van mensen die website advies geven of het doorgeven van namen van andere specialisten."
- "SCV doet dit echt vanuit een passie. Ik probeer hen altijd zo veel mogelijk te verwennen als ze bij ons zijn met lekkere koffie en zo. Ik beveel hen continue aan."