



# ***QforScan***

## **Senior Consultants Vlaanderen (SCV)**

*Auditor: Pieter van Galen*

*Datum: 15-12-2015*



**CertUp** CertUp nv - Ninoofsesteenweg 1078 bus 2 - 1080 Brussel, Tel. +32 (0)2 412 04 00  
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>



## DataScan

Datum van certificatie: 26-12-2018

### Voorstelling van de organisatie

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

### Algemene voorstelling

Het doel van SCV vzw is om enerzijds op vrijwillige en belangeloze basis advies te verstrekken aan personen, ondernemingen, verenigingen, diensten, openbare- en private instellingen. Anderzijds streeft SCV ernaar om de kennis en vaardigheden van de leden aan te scherpen en de sociaal-culturele samenhang onder de leden te bevorderen.

SCV biedt diverse adviezen en begeleidingen aan. Deze zijn afhankelijk van de specifieke kennis van de consultants. SCV beperkt zich tot adviserende en/of begeleidende taken. De organisatie doet geen uitvoerend werk.

SCV is actief in heel Vlaanderen en in Vlaams/Brussel.

### Activiteiten

- 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

### Troeven van de organisatie

SCV is een multidisciplinaire samenstelling van ervaren consultants die na een actieve en volledige loopbaan zich als vrijwilliger willen blijven inzetten om hun kennis en ervaring te delen.

De organisatie beschikt over een groot ledenbestand in gans Vlaanderen. Hierdoor beschikt elke afdeling over alle kennisdomeinen en kan SCV de consultants inzetten voor grote en kleine opdrachten. De consultants kunnen in team samenwerken zodat experts uit verschillende domeinen een totaaladvies kunnen verlenen.

De organisatie hecht groot belang aan de vertrouwelijkheid tussen de klant en de consultants. Mede hierdoor komen klanten terug voor vervolgoopdrachten.

### Historiek en structuur

Senior Consultants Vlaanderen (SCV) is een ledenorganisatie van senior consultants. De consultants hebben reeds een professionele carrière als bedrijfsleiders, kaderleden en ambtenaren doorlopen. Na hun pensioen beslissen deze consultants om hun uitgebreide ervaring na ter beschikking te stellen van bedrijven in nood, starters, jonge ondernemers en kmo's. Zij werken alle als vrijwilliger voor SCV vzw.

De organisatie is in 2000 ontstaan als vereniging zonder winstoogmerk. Deze vereniging opereerde als vzw op Belgisch niveau, de Belgian Senior Consultants, welke in 1985 was opgericht. De organisatie is ingedeeld in afdelingen per provincie: Oost-Vlaanderen, Antwerpen, Limburg, Brussel/Vlaams Brabant en de afdeling West-Vlaanderen. West-Vlaanderen wordt omwille van haar omvang onderverdeeld in de regio Noord en Zuid. De afdelingen hebben hun eigen voorzitter die elke twee jaar wordt herkozen.

De Raad van Bestuur van SCV schrijft centraal alle richtlijnen uit voor de werking van de organisatie. Deze bestaat uit zes bestuurders, één per afdeling, en telt vier functies: voorzitter, ondervoorzitter, secretaris en penningmeester. De bestuurders worden om de twee jaar aangesteld door de Algemene Vergadering. Alle consultants zijn lid van de Algemene Vergadering.

Momenteel telt SCV ongeveer 130 consultants. Zij zijn allen vrijwilliger bij de afdeling waar zij woonachtig zijn. De afdelingen zijn elk in hun provincie verantwoordelijk voor de ledenwerving. Consultants kunnen zich aanmelden bij de regio waar zij wonen. Daarnaast staan de afdelingen zelf in voor het vinden, uitvoeren en opvolgen van opdrachten, de financiële- en boekhoudkundige administratie. De administratie en facturatie gebeurt in de afdelingen maar de boekhouding (analytische) wordt gecentraliseerd in een centraal beheerssysteem.

## **Toekomstige ontwikkelingen**

SCV heeft midden 2018 een nieuw beleidsplan opgesteld en deze is begin december 2018 door alle lokale afdelingsvoorzitters goedgekeurd. Dit beleidsplan heeft betrekking op de activiteiten, het cliënteel, de strategische doelstellingen en hoe de financiële middelen in te zetten ter ondersteuning van sociale initiatieven.

De organisatie en de consultants wensen bij te blijven leren en zich bij te scholen met betrekking tot de nieuwe digitale ontwikkelingen en de nieuwe trends op marketing- en sales vlak.

SCV ontplooit verschillende initiatieven op IT-vlak. Momenteel wordt er gewerkt aan een nieuwe website waarbij 'ledenwerving' een speciale plaats krijgt. Vanaf 2019 streeft SCV ernaar om G-suite te implementeren. Dit is een digitaal platform om volledig digitaal te kunnen werken, met integratie van sociale media, zoals LinkedIn en Facebook. Vanaf 2021 wenst SCV een nieuw CRM-systeem te gebruiken.

De organisatie streeft ernaar in de toekomst haar activiteiten te bestendigen met het oog op een verdere kwalitatieve en kwantitatieve evolutie in positieve zin.

## Omvang van de betrokken activiteiten

Omvang van de activiteiten uitgedrukt in aantal dagen

Domeinen	Coaching	Advies	Totaal
<b>Administratie en financiën</b>	<b>0</b>	<b>93</b>	<b>93</b>
Financiën	0	93	93
<i>Financieel Management</i>	0	93	93
<b>Marketing en sales</b>	<b>8</b>	<b>116</b>	<b>124</b>
Verkoop	8	116	124
<i>Verkooptechnieken</i>	8	116	124
<b>Strategie en management</b>	<b>39</b>	<b>205</b>	<b>244</b>
Bedrijfsbeheer en organisatieontwikkeling	0	205	205
Innovatie en creativiteit	0	0	0
Change management	0	0	0
Coaching	39	0	39
<b>HRM</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
Sociale wetgeving	0	0	0
HR management	0	30	30
Rekrutering en selectie	0	0	0
Prestatiebeoordeling en evaluatie	0	0	0
<b>Veiligheid, milieu en kwaliteit</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>37</b>
Milieubeheer	0	37	37
<b>Productie en logistiek</b>	<b>2</b>	<b>47</b>	<b>49</b>
Transport en logistiek	0	16	16
Productiviteitsverbetering	2	31	33
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>528</b>	<b>577</b>

Toelichtingen bij de tabel hierboven

Per regio is een optelling gemaakt van het aantal 1/2 dagen op basis van de facturatie.

## Klantenbestand

### Aantal verschillende klanten

2017:	L (121 - 300)
2016:	L (121 - 300)
2015:	XL (301 - 800)

#### Toelichtingen

Op basis van de projectlijsten is gekeken naar het aantal klanten.

### Talen

uitgedrukt in : aantal klanten

Nederlands:	100 %
-------------	-------

### Type klant

uitgedrukt in : aantal klanten

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

### Profiel van de personen

uitgedrukt in : aantal klanten

topmanagement:	4 %
bedrijfsleiders van kmo's:	67 %
zelfstandige ondernemers:	25 %
middle management:	4 %

#### Toelichtingen

Op basis van de projectlijsten is gekeken naar welke functie deze persoon uitoefent.

### Activiteitssector

uitgedrukt in : aantal klanten

industrie:	8 %
bouw:	12 %
transport:	3 %
handel en distributie:	39 %
financiën:	4 %
informatica en telecommunicatie:	6 %
andere diensten:	15 %
overheid:	4 %
non profit:	6 %
andere:	3 %

#### Toelichtingen

Klanten waarvan de sector onbekend is, zijn opgenomen onder 'andere'.

## Bedrijfsgrootte

uitgedrukt in : aantal klanten

minder dan 50 medewerkers:	77 %
tussen 50 en 250 medewerkers:	23 %

### Toelichtingen

Op basis van de projectlijsten is gekeken naar de grootte van de organisatie.

### Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Grafisch service bureau NV HC Dirk Calluy - 't Veer, Menen - De Overmolen - Sint Jozefhoeve Teambuilding - Akoestisch advies bij binnenspeeltuinen - Rosenberg - Life Light - SIDEM

## Human Resources

### Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		Totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	121	18,10	0	0,00	18,10
Niet consultants	14	4,20	0	0,00	4,20

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

### Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	8,50
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	19
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	19

### Toelichtingen

SCV heeft een RvB van 6 leden, 6 afdelingsverantwoordelijken per regio, 1 algemeen secretaris en 1 penningmeester. Deze personen zijn allen naast hun werk, tevens ook consultant.

### Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

De leden van de vereniging worden aangetrokken als consultant omwille van hun ervaring. Zij zijn allen gepensioneerd na een loopbaan van 30-40 jaar als bedrijfsleiders, hogere kaderlid en ambtenaar. Elk van de consultants heeft een hogere opleiding genoten.

## Interne kwaliteitsopvolging

De consultants krijgen de mogelijkheid om zichzelf bij te scholen door in specifieke werkgroepen van gedachten te wisselen rond actuele thema's. Deze werkgroepen worden door de RvB voorgesteld en de afdelingsverantwoordelijken kunnen dit opnemen in hun regio.

Het lokale afdelingsbestuur stelt ook bijscholing of begeleiding ter beschikking. Dit kan onder de vorm van een bedrijfsbezoek in het kader van Voka, Vkw en Unizo of het bijwonen van voordrachten en symposia en het volgen van specifieke vaktechnische cursussen.

Om de interne kwaliteit van de vzw te borgen zijn de verschillende aspecten van de werking van SCV vastgelegd in schriftelijke procedures. Dit zijn procedures rond: documentbeheer, financiële administratie en opdrachtenadministratie. Deze procedures worden op regelmatige basis bijgewerkt. Het afdelingsbestuur per regio is verantwoordelijk voor de juiste toepassing van de voorgeschreven procedures.

SCV behaalt voor de vijfde opeenvolgende keer het kwaliteitslabel Qfor met Clientscan.

## Qfor ClientScan

### Consulting

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-09-2017 tot en met 31-08-2018.

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: 12.

Periode van het klantenonderzoek: van 14-11-2018 tot en met 27-11-2018.

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 consultingsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan versie 4.

### Resultaat

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
Nattraject	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.

### Synthese van de vaststellingen:

De klanten komen op verschillende manieren bij SCV: via aanbeveling, via een beurs of een ander netwerk evenement. Een SCV consultant doet eerst een persoonlijke intake bij de klant of bij het regiokantoor. De prijssetting en de manier van werken is de klanten duidelijk.

De klanten komen met uiteenlopende vragen bij SCV, zoals het helpen opstellen van een business plan, ondersteuning rond financiële aspecten of andere specifieke vragen. SCV luistert goed naar de vraag van de klant en geeft praktische oplossingen. De bevraagde klanten zijn tevreden over de ontvangen adviezen.

Tijdens een adviestraject worden de klanten op de hoogte gehouden via vergaderingen of per e-mail.



De klanten zijn doorgaans tevreden over de ontvangen documenten. Zij ontvangen vaak financiële verslagen of verslagen van de vergaderingen. Deze zijn nuttig voor de klanten en geven uitleg in mensentaal.

De consultants van SCV stemmen de klanten tot tevredenheid. Een paar vaak gehoorde positieve bemerkingen zijn: ervaren consultants, aangenaam, vriendelijk, leergierig en behulpzaam.

SCV is na het afronden van een adviestraject nog altijd bereikbaar voor verdere vragen en toelichtingen. Doorgaans evalueren de klanten intern het traject en doorlopend mindeling tijdens het traject.

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

De administratieve opvolging stemt de bevroagde klanten tot tevredenheid. De timesheets zijn duidelijke en correct. De facturatie is volgens de afspraak.

Doorgaans zijn de klanten tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. SCV is voordelig voor het type advies die zij geven. De klanten zijn tevreden over het gebruik van de KMO-portefeuille.

SCV laat bij de bevroagde klanten een tevreden tot zeer tevreden algemene indruk na. De organisatie is eerlijk, behulpzaam, vriendelijk en geeft goede adviezen en betaalbare adviezen. De klanten bevelen SCV aan of hebben dit reeds gedaan.

## Algemeen

### Scope van de audit

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

-

### Bezoek aan de organisatie

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

### 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.

Datum van certificatie: 26-12-2018

Geldigheidsperiode: van 26-12-2018 tot 26-12-2021

*De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur.*

**Auditor**

Pieter van Galen