

## Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	in.pa.re. bvba
Maatschappelijke zetel:	Heivelden 43 2861 OLV Waver - België
Adres:	Heivelden 43 2861 OLV Waver - België
Telefoonnummer:	0473/ 45 39 45
Faxnummer:	015/ 55 39 91
E-mailadres:	kristien@inpare.be
Website:	www.inpare.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	2002 als medewerker bij Result Training & Consultancy 2006 als zelfstandige
Huidige juridische vorm:	bvba - 2013
Naam van de directeur, functie:	Mw. Kristien Rogier - zaakvoerder/trainer/coach/consultant
Contactpersoon, functie:	Mw. Kristien Rogier - zaakvoerder/trainer/coach/consultant
Datum van de audit:	01-08-2013
Auditverantwoordelijke:	Kristien Rogier
Lid van:	Voka (zetel Mechelen), Plato, Insights Practitioner
Erkend door:	Agentschap Ondernemen, Insights Benelux, The Coaching Square niveau ROOT, FOD Volksgezondheid, Confederatie Bouw, Fonds voor de Chemie, Vlaamse ingenieurskamer (VIK).
Ondernemingsnummer:	BTW BE 0504 861 046
Vestiging(en):	2861 OLV Waver - België

### Auditor

Hilde Verbeken

### Scope van de audit

De scope van de audit is beperkt tot:

- Training: open en in-company opleidingen, individuele coaching, teamcoaching en begeleiding in het ontwikkelen van effectief gedrag op het gebied van communicatie, verkoop en marketing, people management en persoonlijke -en teameffectiviteit

### 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 08-08-2013 tot 08-08-2016

*De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur. Voor een actuele lijst van alle geldige Qfor erkenningen kunt u steeds terecht op [www.qfor.org](http://www.qfor.org).*

## Voorstelling van de organisatie

### *Ontstaan, geschiedenis en structuur*

Kristien Rogier, gegradueerde in internationale marketing, beslist in 2006 om haar echtgenoot in de vennootschap S.K.V.R. te vervoegen. Na een jarenlange ervaring te hebben opgedaan bij 3M en Result in peoplemanagement, sales, marketing, zet Kristien Rogier de stap om op zelfstandige basis haar knowhow aan te bieden aan kmo's onder de vorm van training en coaching. Ze wordt mede-zaakvoerder van S.K.V.R.. De organisatie heeft het juridisch statuut van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid.

De expertise van Kristien Rogier als trainer en coach ligt op het vlak van communicatie, het ontwikkelen van commerciële en interpersoonlijke vaardigheden, het uitbouwen van peoplemanagement en persoonlijke- en teameffectiviteit. Zij biedt begeleiding aan door individuele of teamcoaching en interactieve trainingen.

In augustus 2008 wordt zij geaccrediteerd Insights practitioner. Zij vindt het insightsmodel een sterk instrument om inzicht te krijgen in de verschillen die er tussen mensen bestaan. Dit inzicht is van belang voor het verbeteren van communicatie, samenwerking en het opbouwen van effectieve teams. Zij gebruikt dit model daar waar zinvol en gewenst als basis voor al haar training- en coachingtrajecten. Insights is een eenvoudig typologiemodel met vier kwadranten, dat gebaseerd is op de theorieën van Carl Gustav Jung. De vier kleuren in combinatie met de voorkeurstijlen van Jung geven een heel helder, accuraat en pragmatisch beeld van het voorkeursgedrag van mensen. De kracht zit hem in de laagdrempeligheid, de herkenbaarheid, het heel concrete karakter en ook de snelle toepasbaarheid en herinneringswaarde. Hierdoor is het mogelijk om binnen een organisatie gemakkelijk top-down te werken met een blijvende impact.

In haar aanpak staan een aantal zaken centraal en daar vloeit een nieuwe commerciële naam voor haar trainings- en coachingactiviteiten uit voort: in.pa.re. IN staat voor respect voor het individu én een interactieve manier van benaderen. PA staat voor passie voor het vak en gedrevenheid om mensen te laten groeien in datgene wat ze willen doen. RE staat voor het behalen van resultaat. Sinds april 2009 komt Kristien Rogier naar buiten onder de naam in.pa.re, als een aparte afdeling binnen S.K.V.R. Deze naam wordt aangevuld met de slagzin 'empowering people to success'. De vier kleuren van het Insightmodel worden hierin weerspiegeld en vertegenwoordigen de waarden van In.pa.re: empowering staat voor passie (geel), people staat voor mensgericht (groen), succes staat voor resultaatgericht (rood) en dit wordt bekomen door planmatig (blauw) te werk te gaan.

In mei 2009 lanceert de zaakvoerder een website voor in.pa.re, met als doel de visibiliteit naar de markt te vergroten en (potentiële) klanten een duidelijk beeld te verschaffen van de visie en waarden waar in.pa.re voor staat. De website geeft eveneens een overzicht van alle activiteiten, referenties, interessante literatuur en contacten.

In januari 2013 koppelt in.pa.re zich los van S.K.V.R. bvba en wordt "in.pa.re. | empowering people to success" en gaat op die manier autonoom verder. Voor de klanten verandert er inhoudelijk niets.

Voor sommige projecten en wanneer er twee trainers vereist zijn, doet Kristien Rogier beroep op een freelance trainer.

### *Activiteiten en specifieke kenmerken*

in.pa.re | empowering people to success houdt zich bezig met het ontwikkelen van interpersoonlijke vaardigheden door middel van individuele of teamcoaching enerzijds en interactief trainen anderzijds. Daarnaast begeleidt in.pa.re zaakvoerders, leidinggevend en HR-verantwoordelijken bij aanwervingen en selectie van personeel. Naast coaching, training en begeleiding, geeft In.pa.re ook advies. Deze audit heeft enkel betrekking op de trainings- en coachingactiviteiten van in.pa.re.

in.pa.re geeft open opleidingen voor Voka en Syntra en in-company trainingen en coaching vooral op maat voornamelijk voor kmo's.

Volgende thema's in open opleidingen worden onder andere aangeboden: change-management, competentie-management, persoonlijke effectiviteit en zelfontwikkeling, coachend leiding geven, constructief feedback geven, time management, klantgericht denken en doen, en andere facetten van het commercieel proces.

in.pa.re werkt ook in onderaanneming voor Wilson Learning waar ze op internationaal niveau training geeft over communicatie, leidinggeven en verkoop.

De trainingen worden op een interactieve en pragmatische manier gegeven. Er wordt veel tijd besteed aan cases, praktijkvoorbeelden en het inoefenen van het nieuwe te ontwikkelen gedrag aan de hand van rollenspelen. Het Insights-profiel wordt enkel daar gehanteerd waar het zinvol is om inzichten in de wijze van communiceren, het nemen van besluiten en samenwerking te verwerven.

De coachingtrajecten en de in-company trainingen worden voorafgegaan door een intakegesprek met de aanvrager, de coachee, de leidinggevende en/of de deelnemers. De bedoeling hiervan is om het programma zo optimaal mogelijk af te stemmen op het bedrijf, de werksituatie en het competentieniveau van de betrokkene(n), én de na te streven doelstellingen. Op basis van het intakegesprek formuleert in.pa.re een voorstel, dat met de klant besproken wordt. Dit inhoudelijk voorstel mondt vervolgens uit in een prijsofferte.

Na afloop van in-company trainingen, maar ook los daarvan, kunnen deelnemers gecoacht worden om het nieuwe aangeleerde gedrag te bestendigen.

#### *Toekomstige ontwikkelingen*

Kristien Rogier zal zich in de toekomst meer en meer richten op het geven van coaching. Om zich verder te bekwamen zal ze de opleiding als international professional coach verder zetten zodanig dat ze meer zal kunnen focussen op personal coaching in ontwikkelingstrajecten.

in.pa.re wil in de toekomst ook samenwerkingsverbanden aangaan met andere organisaties. Hiervoor zijn de afgelopen twee jaar de nodige contacten gelegd.

In het najaar 2013 zal in.pa.re een eigen open opleidingsaanbod starten rond coachend leidinggeven en alles wat daarmee verband houdt.

#### *Visie*

"in.pa.re | empowering people to success begeleidt met training en coaching de ontwikkeling van effectief gedrag binnen de bedrijfswereld. in.pa.re helpt zaakvoerders, leidinggevendenden en medewerkers in het verhogen van hun persoonlijke effectiviteit of die van hun teams binnen hun professionele activiteiten. De waarden die hierbij gehanteerd worden zijn: respect voor het INdividu, INteractiviteit, PAssie en gedrevenheid en REsultaat.

De filosofie die er achter steekt is het feit dat het professioneel succes van mensen voor meer dan 80% beïnvloed wordt door de mate van emotionele intelligentie waarmee zij hun job invullen. Het EQ kan men gedurende een hele loopbaan duurzaam blijven ontwikkelen."

*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

Open opleidingen:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
In-companyopleidingen:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Coaching:	tussen 10 en 50 dagen / jaar

### Domeinen

Marketing & Sales:	minder dan 10 dagen / jaar
Communicatie:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Management:	meer dan 50 dagen / jaar
Human resources:	minder dan 10 dagen / jaar

### Thema's

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

Thema's	Open opleidingen	In-companyopleidingen	Coaching
Eff. communiceren en Constructief feedback geven	16	64	13
Changemanagement		8	
Competentiemanagement	15		
Pers. Effectiviteit & Zelfontwikkeling	41	48	74
Coachend leiding geven	32	60	66
Functioneringsgesprekken		16	2
Klantgericht denken en doen		16	
Zin en onzin van offertes	3		
Prospecteren	3		
Teambuilding en Teameffectiviteit	4	65	71
W&S			6
Time management	75	28	4
Totaal: (730)	189	305	236

### Klantenbestand

#### **Profiel van de personen**

*uitgedrukt in : aantal dagen/uren*

bedrijfsleiders van kmo's:	20 %
middle management:	65 %
bedienden:	14 %
arbeiders:	1 %

**Activiteitensector**

uitgedrukt in : aantal klanten

handel en distributie:	10 %
industrie:	13 %
transport:	9 %
financiën:	3 %
diensten:	39 %
andere:	26 %

**Bedrijfs grootte**

uitgedrukt in : aantal klanten

minder dan 250 medewerkers:	81 %
250 medewerkers of meer:	19 %

**Type klant**

uitgedrukt in : aantal klanten

directe eindklanten:	74 %
klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt:	26 %

**Aantal verschillende klanten**

2013:	tussen 11 en 100
2012:	tussen 11 en 100
2011:	tussen 11 en 100

**Talen**

uitgedrukt in : aantal klanten

Frans:	3 %
Nederlands:	97 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Care - Sint Franciscusziekenhuis- Konings - Gabecon - Pullmalex - Fonds voor de Chemie - OCMW Genk/Toemalieu - Geodis Wilson - Different Hotels - Saey Home&Garden - VOKA - Japan Tobacco International (JTI)

## Qfor ClientScan

### Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-06-2012 tot en met 31-05-2013.

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: 8.

Periode van het klantenonderzoek: van 22-07-2013 tot en met 31-07-2013.

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 trainingsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan.

### Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	3	5	4,63/5
Voortraject	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Uitvoering	-	-	-	-	3	5	4,63/5
Projectmanagement	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Consultants	-	-	-	1	2	5	4,50/5
Natraject	-	-	-	-	4	4	4,50/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	7	1	4,13/5
Administratie & logistiek	1	-	-	-	6	1	4,14/5
Prijs-kwaliteitverhouding	1	-	-	-	5	2	4,29/5

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 : 99%

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

#### Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,37/5

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 : 97%

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 : 4,50/5

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

### Synthese:

Alle klanten zijn heel tevreden over de eerste contacten met in.pa.re. Ze kwamen in contact met in.pa.re via vroegere contacten met de zaakvoerder of op aanbeveling van referenties. Over het algemeen wordt er tijdens een intakegesprek gepeild naar de behoeften van de klant en wat hij wil bereiken met de opleiding of coaching. Verschillende klanten vinden het opvallend hoe snel de zaakvoerder-trainer inzicht heeft in de situatie van de klant en zijn bedrijfscultuur. De gesprekken verlopen in een open en eerlijke sfeer. Na het gesprek volgt een verslag en een voorstel van traject. Daarna volgt een offerte op maat van de klant met een duidelijke inhoudelijke omschrijving.

De uitvoering van de opleidingen en coaching wordt door iedereen gewaardeerd. De deelnemers aan opleidingen benadrukken het praktische gehalte en de mensgerichtheid ervan. Ze appreciëren de goede aanpak en de pragmatische kant van het gebruikte model. Een deelnemer aan een training had andere verwachtingen. Ze vinden de opleidingen nuttig en interactief. De deelnemers aan coaching trajecten vinden tijdens de coaching een goed klankbord. De coach geeft hen relevante feedback.

De praktische aanpak van trainingen en coaching verloopt heel vlot. De afspraken worden strikt en strikt nagekomen. Planning en timing worden volledig gerespecteerd. Het tempo ligt goed. De zaakvoerder-trainer wordt omschreven als flexibel en ze hanteert een goede communicatie.

Over de kwaliteit van de documentatie en het gebruikte model spreken de geïnterviewde klanten zich positief tot heel positief uit. Het materiaal bestaat uit presentaties in PowerPoint, teksten, voorbeelden, profielbeschrijvingen of een schriftelijke rapportering. Ze vinden het model dat wordt gebruikt een goede leidraad en een efficiënte tool.

De klanten zijn enthousiast over de competenties van Kristien Rogier. Ze waarderen haar kennis en ervaring, haar empathisch vermogen en inzicht in mensen. Ze gaat pragmatisch te werk en is overtuigend. Ze kan zich ook snel inleven in de bedrijfscultuur. Ze kan goed luisteren maar twee klanten vinden toch dat ze soms wat te veel praat en niet genoeg luistert. Een klant van een coaching had graag dat ze zelf werkpunten aanbracht tijdens de coaching.

Op het einde van een in-company training vullen de meeste deelnemers een evaluatieformulier in maar soms gebeurt de evaluatie ook gewoon mondeling op een informele manier. Bij coaching trajecten gebeurt de evaluatie informeel. Bij de open trainingen is dit een standaard evaluatieformulier, dat de opdrachtgever met de zaakvoerder bespreekt. De klanten zijn tevreden over de goede opvolging. De zaakvoerder-trainer staat open voor verbeterpunten. Voor extra vragen kunnen ze ook vlot bij haar terecht.

De contacten en de communicatie verlopen zeer goed. De zaakvoerder is zeer goed bereikbaar en toegankelijk via gsm en e-mail. Bij het nalaten van een bericht op de voicemail wordt er snel gereageerd.

Alle bevroegde klanten vinden dat de administratie volgens afspraak verloopt. De offertes zijn duidelijk en de facturen zijn nauwkeurig, correct en transparant.

De prijs-kwaliteitverhouding wordt positief tot zeer positief beoordeeld. De klanten vinden de prijs verantwoord omwille van de goede kwaliteit en het resultaat dat wordt bereikt.

Alle bevroegde klanten zijn enthousiast over de samenwerking met in.pa.re. Ze waarderen vooral het inlevingsvermogen, de ervaring en kennis van de zaakvoerder, haar directheid en eerlijkheid, haar professionaliteit en het hoge praktijkgehalte van de trainingen en coaching. Alle klanten zouden in.pa.re aanbevelen.

## Human Resources

### Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	1	1,00	0	0,00	1,00
Niet consultants	0	0,00	0	0,00	0,00

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

### Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	11,00
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	0

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

Kristien Rogier heeft een diploma van gegradueerde in internationale marketing. Ze heeft gedurende meer dan 15 jaar diverse functies uitgeoefend bij een multinationale salesorganisatie en een trainingsbureau. Tijdens deze periode heeft ze talloze opleidingen rond interpersoonlijke vaardigheden gevolgd en ervaring in sales, marketing, time, change- en people management opgebouwd. Naast het geven van trainingen vervulde ze in deze periode ook een rol als consultant.

Sinds 2006 is Kristien Rogier actief als zelfstandig trainer, consultant en coach. Kristien Rogier is sinds 2008 erkend als Insights Discovery Licensed Practitioner. Ze volgde in het voorjaar van 2013 ook een coachingsopleiding bij The Coaching Square namelijk Root als international professional coach. In het najaar van 2013 zal ze de module Grow volgen.

## Interne kwaliteitsopvolging

Na alle trainingen wordt de deelnemers gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. Kristien Rogier of de opdrachtgever maken een samenvatting hiervan en bespreken dit om er naar de toekomst toe uit te leren en de programma's eventueel aan te passen.

Kristien Rogier schoolt zich bij door het lezen van pragmatische vakliteratuur, door intervisie met collega's en door het volgen van opleidingen die haar eigen activiteiten ondersteunen. Als licentiehoudster van Insights Discovery neemt zij deel aan minimaal één bijscholing per jaar. Verder is ze lid van Voka Mechelen en actief lid van het lerend netwerk Plato. De eerste keer nam ze deel aan een peterschapstraject rond Human Resources en nu voor de tweede maal aan een tweejarig project rond Algemeen Management. Op deze manier kan de zaakvoerder van in.pa.re voeling houden met de problematiek die zich afspeelt binnen kmo's en er zelf ook van leren.

in.pa.re | empowering people to success behaalt voor de derde opeenvolgende keer het kwaliteitslabel Qfor.