

## Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	S.K.V.R.
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:	2006
Huidige juridische vorm:	bvba - 2001
Naam van de directeur, functie:	Mw. Kristien Rogier - zaakvoerder - consultant
Contactpersoon, functie:	Mw. Kristien Rogier - zaakvoerder - consultant
Datum van de audit:	05-07-2010
Auditverantwoordelijke:	Kristien Rogier
Lid van:	Voka (zetel Mechelen) - Plato - Insights practitioner
Erkend door:	kmo-portefeuille - Insights Benelux
Ondernemingsnummer:	BTW BE 0476 369 176
Vestiging(en):	2861 OLV Waver - België

### Auditor

Hannelou van Reijen

### Scope van de audit

De scope van de audit is beperkt tot:

- Training: open en in-company opleidingen, individuele coaching en teamcoaching 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 06-07-2010 tot 06-07-2013

*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: Inpare. 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 Inpare, 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 Inpare: empowering staat voor passie (geel), people staat voor mensgericht (groen), success staat voor resultaatgericht (rood) en dit wordt bekomen door planmatig (blauw) te werk te gaan.

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

### *Activiteiten en specifieke kenmerken*

Inpare | 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 Inpare zaakvoerders, leidinggevendenden en HR-verantwoordelijken bij aanwervingen en selectie van personeel. Naast coaching, training en begeleiding, geeft Inpare ook advies. Deze audit heeft enkel betrekking op de trainings- en coachingactiviteiten van Inpare.

Inpare geeft open opleidingen voor Voka en in-company trainingen en coaching vooral op maat voor kmo's.

Volgende thema's in open opleidingen worden onder andere aangeboden: motivatie van medewerkers, omgaan met verzuim, communicatie de basis van elk succes, constructief feedback geven, effectief verkopen, klantgericht denken en doen.

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 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 Inpare 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*

Inpare wil de bestaande activiteiten nog verder uitbouwen. De zaakvoerder kiest ervoor bewust klein te blijven als organisatie. In de toekomst wil Kristien Rogier zich blijven richten op de kmo-markt, omdat ze zich er thuis voelt. Door haar brede praktijkervaring binnen kmo's kan zij zich als trainer sterk inleven in de specifieke situaties die deelnemers aanreiken en gaat zij pragmatisch te werk.

De afgelopen twee jaar zijn er contacten gelegd met organisaties om nog meer in onderaanneming te gaan werken. Indien nodig, kan de organisatie een beroep doen op collega's van het Insights netwerk.

## *Visie*

"Inpare | empowering people to success begeleidt met training en coaching de ontwikkeling van effectief gedrag binnen de bedrijfswereld. Inpare helpt zaakvoerders, leidinggevend 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-company opleidingen:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Coaching:	tussen 10 en 50 dagen / jaar

### **Domeinen**

Marketing & Sales:	minder dan 10 dagen / jaar
Communicatie:	minder dan 10 dagen / jaar
Management:	tussen 10 en 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-company opleidingen	Coaching
Communicatie	8	32	
Verkoop/verkoop	32	16	
People management	28	200	
Persoonlijke / Team effectiviteit		16	80
Time Management	8	16	
Outlook	12	8	
Totaal: (456)	88	288	80

## Klantenbestand

### **Profiel van de personen**

*uitgedrukt in :*

topmanagement:	15 %
bedrijfsleiders van kmo's:	30 %
middle management:	30 %
bedienden:	25 %

### **Activiteitssector**

*uitgedrukt in : aantal klanten*

handel en distributie:	17 %
industrie:	5 %
transport:	5 %
financiën:	5 %
diensten:	25 %
andere:	43 %

### **Bedrijfs grootte**

*uitgedrukt in : aantal klanten*

minder dan 250 medewerkers:	89 %
250 medewerkers of meer:	11 %

### **Type klant**

*uitgedrukt in : omzetcijfer*

directe eindklanten:	84 %
klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt:	16 %

**Aantal verschillende klanten**

2009:	tussen 11 en 100
2008:	tussen 11 en 100
2007:	tussen 11 en 100

**Talen**

*uitgedrukt in : omzetcijfer*

Nederlands:	99 %
Frans:	1 %

*Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:*

Care - Desco - Faac Benelux/Vanhalme - Gabecon - Geodis Wilson - Print and Display - R&T advertising - Van Dievel transport - Voka

## Qfor ClientScan

### Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-06-2009 tot en met 31-05-2010.

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 15-06-2010 tot en met 18-06-2010.

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	-	-	-	-	-	8	5,00/5	
Voortraject	-	-	-	-	-	8	5,00/5	
Uitvoering	-	-	-	-	1	7	4,88/5	
Projectmanagement	-	-	-	-	1	7	4,88/5	
Rapportering & tools	-	-	-	-	2	6	4,75/5	
Consultants	-	-	-	-	-	8	5,00/5	
Natraject	-	-	-	-	3	5	4,63/5	
Relatiemanagement	-	-	-	-	3	5	4,63/5	
Administratie & logistiek	-	-	-	-	2	6	4,75/5	
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	3	5	4,63/5	

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 : 100%

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

#### Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,79/5

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 : 100%

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 : 4,90/5

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 Inpare. Deze zijn tot stand gekomen door vroegere contacten met de zaakvoerder, op aanbeveling van referenties of via Voka. Bij de open trainingen heeft Kristien Rogier over het algemeen een gesprek met de opdrachtgever over het aanbod van Inpare, zodat de inhoud van diverse programma's duidelijk is. De opdrachtgever kan uit dit aanbod kiezen. Bij de in-company trainingen geven alle klanten aan dat er bij de kennismaking een presentatie wordt gegeven over de manier van werken, gekoppeld aan een analyse van de behoeften van de klant. Dit resulteert bij allen in een offerte, op maat van de klant met een duidelijke inhoudelijke omschrijving.

De uitvoering van de opleidingen en coaching wordt door iedereen gesmaakt. De deelnemers aan de open opleidingen en coaching spreken over een zeer interactieve aanpak, waar ingespeeld wordt op de verwachtingen en plaats is voor inspraak. De deelnemers van de in-company trainingen zeggen dat de opleidingen to the point zijn, praktijkgericht, interactief en met feedback. Er is een zeer goed evenwicht tussen theorie en praktijk.

De praktische aanpak van trainingen en coaching verloopt heel vlot. Planning en programma-inhoud worden

volledig gerespecteerd. Het tempo ligt goed. Er zijn regelmatig tussentijdse contactmomenten om af te stemmen of bij te sturen. De zaakvoerder-trainer wordt omschreven als zeer flexibel.

Over de kwaliteit van de syllabi spreken de geïnterviewde klanten zich positief tot heel positief uit. Bij de open opleidingen levert Inpare het materiaal aan in PowerPoint. De opdrachtgever gebruikt dit materiaal als basis voor een syllabus. Inpare kiest bij de in-company trainingen het materiaal in functie van het soort opdracht. Dit kan een leidraad op papier zijn, een schriftelijke rapportering met vermelde aandachtspunten, profielbeschrijvingen en syllabi. De goede kwaliteit van dit alles wordt door de deelnemers gewaardeerd.

Iedereen is heel enthousiast over de competenties van Kristien Rogier. De trainer staat dichtbij de mensen en kan deelnemers motiveren en enthousiasmeren. Ze omschrijven haar als gedreven, flexibel, extravert, communicatief, correct en gestructureerd.

Op het einde van een training vullen de meeste deelnemers een evaluatieformulier in. Bij de open trainingen is dit een standaard evaluatieformulier, dat de opdrachtgever met de zaakvoerder bespreekt. Bij de in-company trainingen en de coaching is er een schriftelijke evaluatie of een informele evaluatie, tussendoor of op het einde van het traject. De klanten hebben het gevoel dat ze voor extra vragen heel gemakkelijk terecht kunnen bij Inpare.

De contacten en de communicatie verlopen zeer goed. De zaakvoerder is zeer goed bereikbaar 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 doorzichtig. Een aantal klanten waardeert de hulp die geboden wordt bij de afhandeling van de opleidingscheques.

De prijs-kwaliteitverhouding wordt positief tot zeer positief beoordeeld, vanwege de kwaliteit die geleverd wordt.

De klanten zijn enthousiast over de samenwerking met Inpare. Ze waarderen vooral het meedenken, de betrokkenheid, de stiptheid bij het maken van afspraken, de flexibiliteit, de heldere communicatie en de doortastendheid van de zaakvoerder-trainer. Alle klanten zouden de organisatie 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):	8,00
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. Zij werkt vanaf dan onder de naam Inpare | empowering people to success. Inpare is een aparte afdeling binnen S.K.V.R. bvba. Kristien Rogier is sinds 2008 erkend als Insights Discovery Licensed Practitioner.

## Interne kwaliteitsopvolging

Na elke open training en in-company training 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 voor de tweede maal actief lid van het lerend netwerk van Plato. De eerste keer nam ze deel aan een peterschaptraject rond Human Resources en nu aan een tweejarig project rond Algemeen Management. Op deze manier kan de zaakvoerder van Inpare voeling houden met de problematiek die zich afspeelt binnen kmo's en er zelf ook van leren. Afgelopen jaar nam Kristien Rogier deel aan de tweedaagse workshop "Everlasting Referrals" van Networking Coach.

Inpare | empowering people to success behaalt voor de tweede opeenvolgende keer het kwaliteitslabel Qfor.