

## Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Profondo Antwerp cvba
Maatschappelijke zetel:	Grotesteenweg 445 2600 Berchem - België
Adres:	Grotesteenweg 445 2600 Berchem - België
Telefoonnummer:	03/230 36 15
Faxnummer:	03/230 29 41
E-mailadres:	info@profondo-antwerp.be
Website:	www.profondo.be
Start van de doorgelichte activiteiten:	2000
Huidige juridische vorm:	cvba - 2000
Naam van de directeur, functie:	Mevr. Rita Becker - zaakvoerder, partner-consultant
Contactpersoon, functie:	Mevr. Rita Becker - zaakvoerder, partner-consultant
Datum van de audit:	20-11-2008
Auditverantwoordelijke:	Rita Becker
Lid van:	Federgon, Voka, VOV, Vocab
Erkend door:	Vlaamse Gemeenschap, Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Ondernemingsnummer:	0471.815.522
Vestiging(en):	

### Auditor

Kim Borremans

### Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

Training: leidinggeven, people management, communicatieskills, persoonlijke effectiviteit, coaching en ontwikkeltrajecten

Consulting: screening, assessment, development center, change management en HR-consultancy

## Voorstelling van de organisatie

### Ontstaan, geschiedenis en structuur

Profondo werd in 2000 opgericht door vier partners namelijk, Rita Becker, Kristin Thiers, Frank Noten en Mieke Voet. In 2004 besliste de organisatie een bijkomende vestiging te openen. Dit resulteerde in twee aparte juridische entiteiten namelijk, Profondo Antwerp en Profondo Brussels. De samenwerking tussen beide organisaties is beperkt tot het marketingbeleid en de inschakeling van expertise in projecten.

Profondo Antwerp wordt geleid door Rita Becker en Kristin Thiers. Beiden zijn aandeelhouder en hebben de dagelijkse leiding over de organisatie. Profondo Antwerp is een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid.

Naast hun managementactiviteiten zijn Rita Becker en Kristin Thiers actief als trainer/consultant binnen de organisatie. Kristin Thiers legt zich vooral toe op screenings, assessments, individuele begeleiding. Rita Becker en twee andere consultants zijn actief in de domeinen assessment en ontwikkeling van competenties. Zij worden ondersteund door één assistent-consultant en één office manager. Alle medewerkers werken voltijds. Daarnaast doet Profondo Antwerp beroep op freelance trainers/consultants.

## *Activiteiten en specifieke kenmerken*

Profondo Antwerp biedt training- en consultingactiviteiten aan. De trainingsactiviteiten betreffen ontwikkeltrajecten en in-company opleidingen binnen de domeinen leidinggeven, people management, communicatieskills, persoonlijke effectiviteit en coaching. De consultingactiviteiten hebben betrekking op screenings, assessments, development centers, reorganisaties en HR-consultancy. De organisatie biedt de training en consulting ook in combinatie aan onder de vorm van ontwikkel- en begeleidingstrajecten. De activiteiten richten zich op het screenen en ontwikkelen van competenties op het niveau van het individu en de organisatie. De focus ligt op het ervaringsgerichte en de zelfreflectie.

De ontwikkel- en begeleidingstrajecten zijn vaak langdurige projecten van ongeveer zes maanden. Naast voorbereidende gesprekken met leidinggevendenden bij de klant, kan hier ook worden vertrokken vanuit een assessment om de competenties van deelnemers in kaart te brengen. Aansluitend wordt een ontwikkeltraject opgesteld en uitgevoerd en het management geadviseerd.

De opleidingen kunnen in het Nederlands en het Frans worden aangeboden. De organisatie beschikt over enkele tweetalige trainers/consultants.

Screenings en assessments worden uitgevoerd in het kader van aanwervingen en interne verschuivingen bij de klant. De organisatie besteedt hierbij veel aandacht aan het goed informeren van kandidaten. Specifiek is de mogelijkheid tot deelname van de opdrachtgever aan de assessments. Hij kan mee optreden als assessor, waarbij dan de nodige opleiding wordt voorzien.

De individuele coachings hebben vooral betrekking op leidinggevende functies.

## *Toekomstige ontwikkelingen*

Een gedeelte van het psychotechnisch onderzoek zal binnen korte tijdspanne online worden uitgevoerd. Verder wenst Profondo Antwerp haar activiteiten en testdiagnostiek verder te ontwikkelen in functie van nieuwe evoluties.

## *Visie*

"Onze visie op competentieontwikkeling:

Competenties zijn de combinatie van kennis, vaardigheden en attitudes die leiden tot een bepaalde output.

Belang van de context: gedrag wordt bepaald door interne en externe factoren.

Medewerkers zijn slechts bereid te ontwikkelen indien ze het nut ervan inzien. De bereidheid tot ontwikkelen van de medewerker is een essentiële voorwaarde.

Ontwikkelen van competenties is een zeer individueel gebeuren: belang van vaardigheid begrijpen, oefenen, vaak gebruiken en feedback krijgen.

Leren kan niet los gezien worden van de context. We vertrekken steeds vanuit de persoonlijke ervaringswereld van de deelnemers.

Zelfreflectie: we confronteren deelnemers met zichzelf, binnen een veilige leercontext."

*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 het auditrapport gevalideerd.

## Doorgelichte activiteiten

### Vormen van dienstverlening

In-company opleidingen:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Coaching:	minder dan 10 dagen / jaar
Advies:	meer dan 50 dagen / jaar
Examens / Tests:	meer dan 50 dagen / jaar
Gecombineerde activiteiten:	meer dan 50 dagen / jaar

### Toelichtingen

De gecombineerde activiteiten verwijzen naar de combinatie van training- en consultingactiviteiten binnen één project.

### Domeinen

Communicatie:	minder dan 10 dagen / jaar
Management:	meer dan 50 dagen / jaar
Human Resources:	meer dan 50 dagen / jaar

### Thema's

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

Thema's	In-company opleidingen	Coaching	Advies	Examens / Tests	Gecombineerde activiteiten
people management	16	0	0	0	0
leiding geven	136	0	0	0	0
zelfontwikkeling	90	0	0	0	0
communicatie	32	0	0	0	0
kaderdagen	2	0	0	0	0
screening/assesment/development center	0	0	695	4864	0
individuele coaching	0	38	0	0	0
reorganisatieproject	0	0	0	0	21
ontwikkeltrajecten	0	0	0	0	512
Totaal(6406)	276	38	695	4864	533

### Klantenbestand

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

*uitgedrukt in : aantal klanten*

Top management:	5 %
Bedrijfsleiders KMO's:	5 %
Middle management:	40 %
Bedienden:	40 %
Arbeiders:	10 %

## Activiteitensector

uitgedrukt in : aantal klanten

Handel en distributie:	19 %
Industrie:	16 %
Transport:	2 %
Financiën:	14 %
Overheid:	9 %
Non profit:	8 %
Diensten:	31 %
Andere:	1 %

## Toelichtingen

'Andere' bestaat uit particulieren

## Bedrijfsgrootte

uitgedrukt in : aantal klanten

minder dan 250 medewerkers:	60 %
250 medewerkers of meer:	40 %

## Type klant

uitgedrukt in : aantal klanten

Directe eindklanten:	100 %
----------------------	-------

## Aantal verschillende klanten

2008:	tussen 11 en 100
2007:	tussen 11 en 100
2006:	tussen 11 en 100

## Talen

uitgedrukt in : aantal klanten

Nederlands:	96 %
Frans:	3 %
Engels:	1 %

## Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Bank J. Van Breda - CM (Antwerpen en Turnhout) - Combori - Farm Frites -Gemeente en OCMW Malle -

Klaassen NL - Philips Lighting - Telenet - Vanbreda Risk & Benefits / Vanbreda International - WDM Belgium

## Qfor ClientScan

### Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-10-2007 tot en met 30-09-2008.

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: 6.

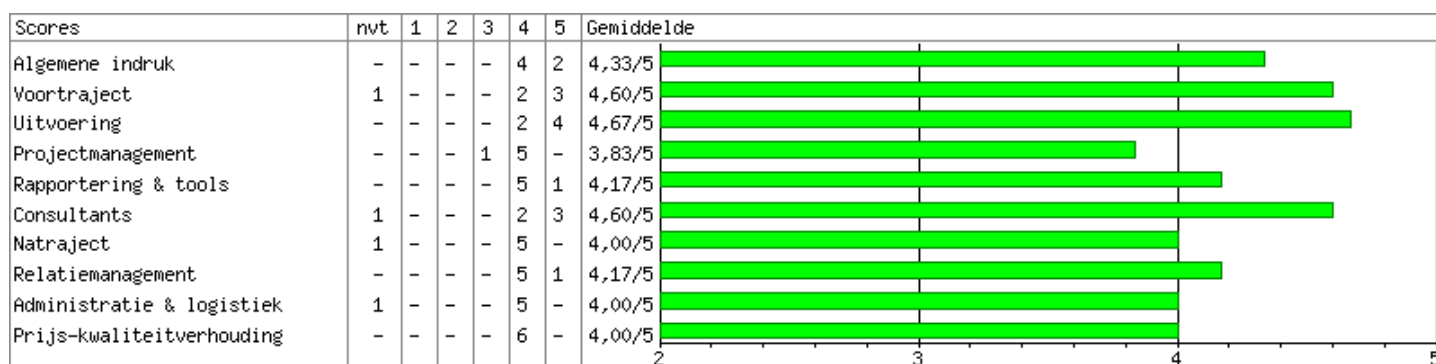
Periode van het klantenonderzoek: van 05-11-2008 tot en met 18-11-2008.

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	-	-	-	-	4	2	4,33/5
Voortraject	1	-	-	-	2	3	4,60/5
Uitvoering	-	-	-	-	2	4	4,67/5
Projectmanagement	-	-	-	1	5	-	3,83/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	5	1	4,17/5
Consultants	1	-	-	-	2	3	4,60/5
Natraject	1	-	-	-	5	-	4,00/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	5	1	4,17/5
Administratie & logistiek	1	-	-	-	5	-	4,00/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	6	-	4,00/5



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 : 98%

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

#### Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,22/5

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 : 96%

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 : 4,28/5

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

### Synthese:

De voorbereidingen van de opleidingen verlopen vlot en aangenaam. Er worden voorbereidende gesprekken gepland met de betrokken diensten bij de klant. De offerte is duidelijk. Verschillende klanten geven aan dat zij naast opleidingen vooral beroep doen op Profondo Antwerp in het kader van selectieprocedures.

De opleidingen zijn theoretisch en praktisch. Het praktische bestaat uit rollenspelen, denkoefeningen en cases die op maat zijn uitgewerkt. De opleidingen zijn afgestemd op de doelgroep. De klanten geven aan dat uit de uitvoering van de opleidingen blijkt dat hun procedures, hun werkwijze en hun problematiek goed werden begrepen door Profondo Antwerp.

Het praktisch beheer van de opleidingen gebeurt door de trainers. Hun flexibele houding wordt hierbij benadrukt. Profondo Antwerp leeft de afspraken na. De vastgelegde tijdstippen voor besprekingen en opleidingsdagen worden nageleefd door de organisatie. Het aantal opleidingsdagen is voldoende in functie van de inhoud. Eén klant had graag meer dan één spreker aan bod zien komen tijdens een opleiding.

Het didactisch materiaal zoals manuals, hand-outs en informatiebundels wordt doorgaans uitgewerkt in samenwerking tussen de klant en Profondo Antwerp. De klanten zijn tevreden over de inbreng van de organisatie. Het schriftelijk materiaal is afgestemd op de werking van hun bedrijf door de integratie van onder andere bedrijfspecifieke gevalstudies.

Alle klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteiten van de trainers door hun inlevingsvermogen en hun luistervaardigheid. Hun communicatievaardigheden worden omschreven als aangenaam en open. Ze spelen in op de deelnemersgroep en kunnen mensen boeien.

Alle klanten hebben de opleidingsactiviteiten van Profondo Antwerp kunnen evalueren. De evaluatie gebeurt op verschillende wijzen, in functie van de omvang van de opleiding en de betrokken diensten of personen bij de klant. Doorgaans vullen de deelnemers een evaluatieformulier in, gevolgd door een formele of informele eindevaluatie met de opdrachtgever.

Over het relatiemanagement zijn alle klanten tevreden tot zeer tevreden. De contacten met de organisatie, de trainer en de administratie lopen vlot. De organisatie is gemakkelijk bereikbaar. De trainer en de office manager worden als vaste aanspreekpunten beschouwd.

De administratie en in het bijzonder de facturatie verlopen vlot. De organisatie voorziet het lesmateriaal tijdens de opleiding.

Alle klanten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding en de relatie geïnvesteerde tijd versus resultaat. Verschillende klanten benadrukken dat de prijs marktconform is.

Volgens de ondervraagde klanten zijn de sterke punten van Profondo Antwerp: de professionaliteit van de medewerkers, de correcte wijze van handelen met de klant, de praktische organisatie en de inhoud en werkwijze tijdens de opleidingen. Enkele klanten benadrukken de trainers als een troef voor de organisatie.

## Consulting

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-10-2007 tot en met 30-09-2008.

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: 10.

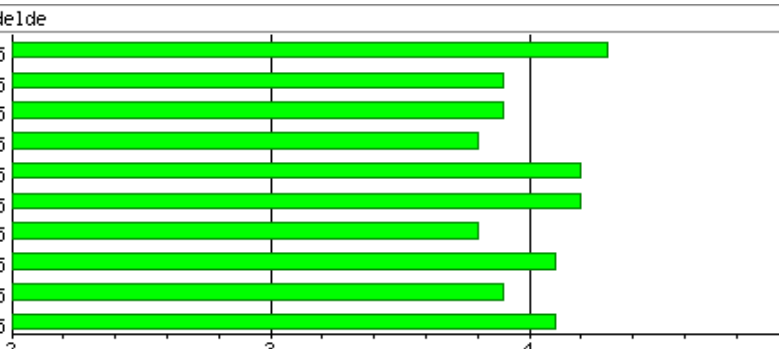
Periode van het klantenonderzoek: van 05-11-2008 tot en met 18-11-2008.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat alle klanten, uitgezonderd één, tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening. Eén klant is noch tevreden, noch ontevreden.

De organisatie en haar consultingsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

## Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	1	5	4	4,30/5
Voortraject	-	-	1	-	8	1	3,90/5
Uitvoering	-	-	-	2	7	1	3,90/5
Projectmanagement	-	-	-	2	8	-	3,80/5
Rapportering & tools	-	-	1	1	3	5	4,20/5
Consultants	-	-	-	1	6	3	4,20/5
Natraject	-	-	1	-	9	-	3,80/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	9	1	4,10/5
Administratie & logistiek	-	-	-	1	9	-	3,90/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	9	1	4,10/5



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

**Percentage algemene indruk : 90%**

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

**Percentage tevredenheid aspecten : 89%**

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

**Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 3,99/5**

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

**Homogeniteitsindex algemene indruk : 80%**

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 : 78%**

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 : 4,14/5**

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

**Synthese:**

De meeste gecontacteerde klanten hebben al een lange samenwerking met Profondo Antwerp. Doorgaans vat de selectieprocedure aan met een telefonisch contact om de functiebeschrijving te verduidelijken en toelichtingen te geven. Dit contact volstaat voor de klant omdat Profondo Antwerp bekend is met hun werkwijze en hun bedrijfscultuur. Bij nieuw gecreeërde functies worden doorgaans persoonlijke gesprekken gepland met de klant. De prijs is vooraf duidelijk voor de klant. Eén klant is ontevreden over het voortraject omdat hij geen binding voelde in een eerste contact met Profondo Antwerp.

De uitvoering van de opdracht stemt doorgaans tot tevredenheid. De selecties verlopen meestal volgens een vaste procedure met mogelijke aanpassingen in functie van het gezochte profiel. De procedure omvat psychotechnische tests, interviews en assessments met verschillende oefeningen. De assessments zijn afgestemd op het niveau van het gezochte profiel. De klanten vinden de aanpak goed. De adviezen zijn correct en leiden de klant tot het aanwerven van de geschikte kandidaat. Het formuleren van aandachtspunten wordt gewaardeerd. Positief vindt de klant dat hij aanwezig kan zijn tijdens de uitvoering van de assessments. Eén klant stelt zich vragen over de hoge selectiecriteria. Een andere klant is deels ontevreden omdat hij meer expertise en inbreng verwachtte.

De praktische organisatie verloopt vlot, correct en flexibel. Een afspraak voor een screening of assessment kan snel worden gepland. Gemaakte afspraken worden nageleefd. De klant ontvangt de resultaten van de selectie in een rapport per e-mail. De resultaten worden mondeling toegelicht in een telefonisch contact. Eén klant heeft geen mondelinge toelichting gekregen en had dit graag gehad. De tijd tussen het assessment en de rapportering wordt door een deel van de klanten goed bevonden. Evenveel klanten vinden de tijdsperiode te lang. Eén klant wil in de toekomst meer overlegmomenten.

De ontvangen rapporten zijn uitgebreid, duidelijk en correct en geven een realistisch beeld over de kandidaat. De rapportering omvat elementen waarmee de klant kan verderwerken aan de competenties van de kandidaat. De tools die gebruikt worden bij de screenings worden positief beoordeeld. Eén klant stelt zich vragen bij mogelijk te confronterende vragen in een gebruikte vragenlijst. Een andere klant zou graag meer toelichtingen hebben bij de opgenomen cijfergegevens in de rapporten.

De sterke punten van de consultants zijn hun professionaliteit, hun ervaring, hun duidelijkheid en hun concrete werkwijze. Hun inzicht in en kennis over het bedrijf van de klant wordt benadrukt. De klanten waarderen de goede verstandhouding met de consultants. Eén klant verwacht meer proactiviteit en leidinggevende kwaliteiten van de consultant.

Jaarlijks is er een opvolging- en evaluatiemoment met de klant om voorbij prestaties te analyseren, een stand van zaken door te nemen, procedures te herwerken en plannings op te stellen. Bij één klant gebeurde dit niet. Hij had graag een evaluatiegesprek gehad om meer informatie te krijgen over de uitgevoerde activiteiten. De klanten ervaren opvolging doordat Profondo Antwerp openstaat voor bemerkingen en rekening houdt met hun feedback. Na de opdracht kan de klant nog terecht bij de organisatie voor informatie.

De contacten verlopen vlot en professioneel. De klanten hebben een goede relatie met Profondo Antwerp. Ze vinden de organisatie makkelijk bereikbaar en ze krijgen snel antwoord op gestelde vragen via e-mail en telefoon. Hun contactpersonen zijn een consultant en een administratief medewerkster.

De klanten vermelden dat de administratie vlot verloopt. De facturatie vinden zij duidelijk. De infrastructuur van

Profondo Antwerp is aangenaam en gemakkelijk bereikbaar. Eén klant deelt deze mening niet en vindt de afstand tot het kantoor te ver.

De prijs-kwaliteitverhouding is correct. Sommige klanten vinden de prijs duur, maar de kwaliteit van de dienstverlening goed in vergelijking met concurrerende organisaties.

Profondo Antwerp wordt door haar klanten ervaren als een professionele en betrouwbare organisatie met expertise, die rekening houdt met de vraag en de nood van de klant. Een troef van de organisatie is hun open communicatie. De samenwerking en de contacten verlopen positief. Profondo Antwerp wordt omschreven als klantvriendelijk. Eén klant is deels ontevreden omdat hij de indruk had dat de organisatie hem niet aanvoelde.

## Human Resources

### Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	4	3,85	2	0,97	4,82
Niet consultants	2	2,15	0	0,00	2,15

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

### Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	5,00
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	2
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	1

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

De trainers/consultants van Profondo Antwerp beschikken over een bachelor of master opleiding in een menswetenschappelijke richting met minstens enkele jaren professionele ervaring binnen het domein.

## Interne kwaliteitsopvolging

De kwaliteitsopvolging gebeurt door een evaluatie van de activiteiten. De trainingen worden geëvalueerd door de deelnemers en binnen het projectteam in het kader van grotere projecten. De samenvatting van de evaluatieformulieren wordt met de klant besproken. Jaarlijks worden follow-up gesprekken gepland met de klant om het voorbije jaar te evalueren en toekomstige activiteiten te bespreken. Tussentijdse evaluaties gebeuren eerder informeel via telefonische contacten.

De organisatie voert zelf haar aanwervingen uit. Een pas aangeworven consultant wordt begeleid door één van de partners.

Regelmatig worden externe en interne bijscholingen gevolgd. De organisatie neemt ook deel aan bijeenkomsten van vakorganisaties. Vakliteratuur staat ter beschikking van de trainers/consultants.

Maandelijks wordt een intervisie gepland waarbij alle medewerkers van Profondo Antwerp betrokken zijn.

De organisatie behaalt voor de tweede maal het Qfor-kwaliteitslabel.