



# Qfor vernieuwt!

2024: De nieuwe Qfor ProcessScan-audit

# Het Qfor-kwaliteitscertificaat



**Sinds 1995 toonaangevend** kwaliteitsmodel voor organisaties actief binnen **learning, consulting en competentieversterking**

Qfor-kwaliteitsmodel ontwikkeld in het kader van **Europees samenwerkingsverband.**

- ✓ Grootschalig marktonderzoek
- ✓ Belangrijkste criteria bij het kiezen van consulting- en learningdienstverleners

# De Qfor-methodologie



Gericht naar **alle type ondernemingen**, van de allerkleinste tot de grootse  
**Meerdere Qfor-audit-trajecten** met specifieke kwaliteitsnormen- en indicatoren voor Learning & Consulting

✓ Qfor ClientScan (1996)

✓ Qfor Food (2007)

✓ Qfor ProcessScan (2007)

✓ Qfor SafetyScan (2007)

✓ Qfor WSE (2019)

✓ Qfor Drones (2024) **NEW**

# 2024: De nieuwe Qfor ProcessScan-audit



## 3 belangrijke vernieuwingen

1. **Inhoudelijk**: geactualiseerde norm met nieuwe indicatoren
2. **Non-conformiteiten** en hun gevolgen voor de certificatie
3. Eén tussentijdse **toezichtsaudit**

# 2024: De nieuwe Qfor ProcessScan-audit



**De centrale gedachte is onveranderd!**

**Een diepgaande en objectieve doorlichting van een organisatie met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening.**

# 2024: De nieuwe Qfor ProcessScan-audit



## Waarom deze vernieuwingen?

1. Aansluiting bij **maatschappelijke evoluties en verwachtingen**
2. Aansluiting bij **internationale** goede **auditpraktijken**
3. **Versterking van de waarde** van het certificaat

# 1ste vernieuwing: Inhoudelijk



## De nieuwe Qfor ProcessScan-norm

- ✓ **Vereenvoudiging** & hergroepering
- ✓ **Nieuwe** en actuelere **indicatoren**
- ✓ Meer focus op de **kernprocessen**

# 1ste vernieuwing: Inhoudelijk



## Resultaat van 3 jaar werk en overleg

- ✓ Medewerking van **deskundigen** uit professionele en sectorale organisaties
- ✓ **Klantbevestigingen**
- ✓ Inspiratie bij **internationale kwaliteitsnormen**
- ✓ Feedback van het **intern auditorenteam** en **auditervaring** op het terrein

## Goedgekeurd door het Comité van Toezicht

- ✓ **Vertegewoordigers van regio's, federaties, sectoren** die Qfor herkennen, opleggen of aanbevelen



# 1ste vernieuwing: Inhoudelijk



## De oude Qfor ProcessScan-norm

- 4 domeinen
- 9 criteria
- 25 indicatoren

Focus op **ondersteunende systemen** voor kwaliteitsbeheer

- 2 criteria
- 5 indicatoren

# 1ste vernieuwing: Inhoudelijk



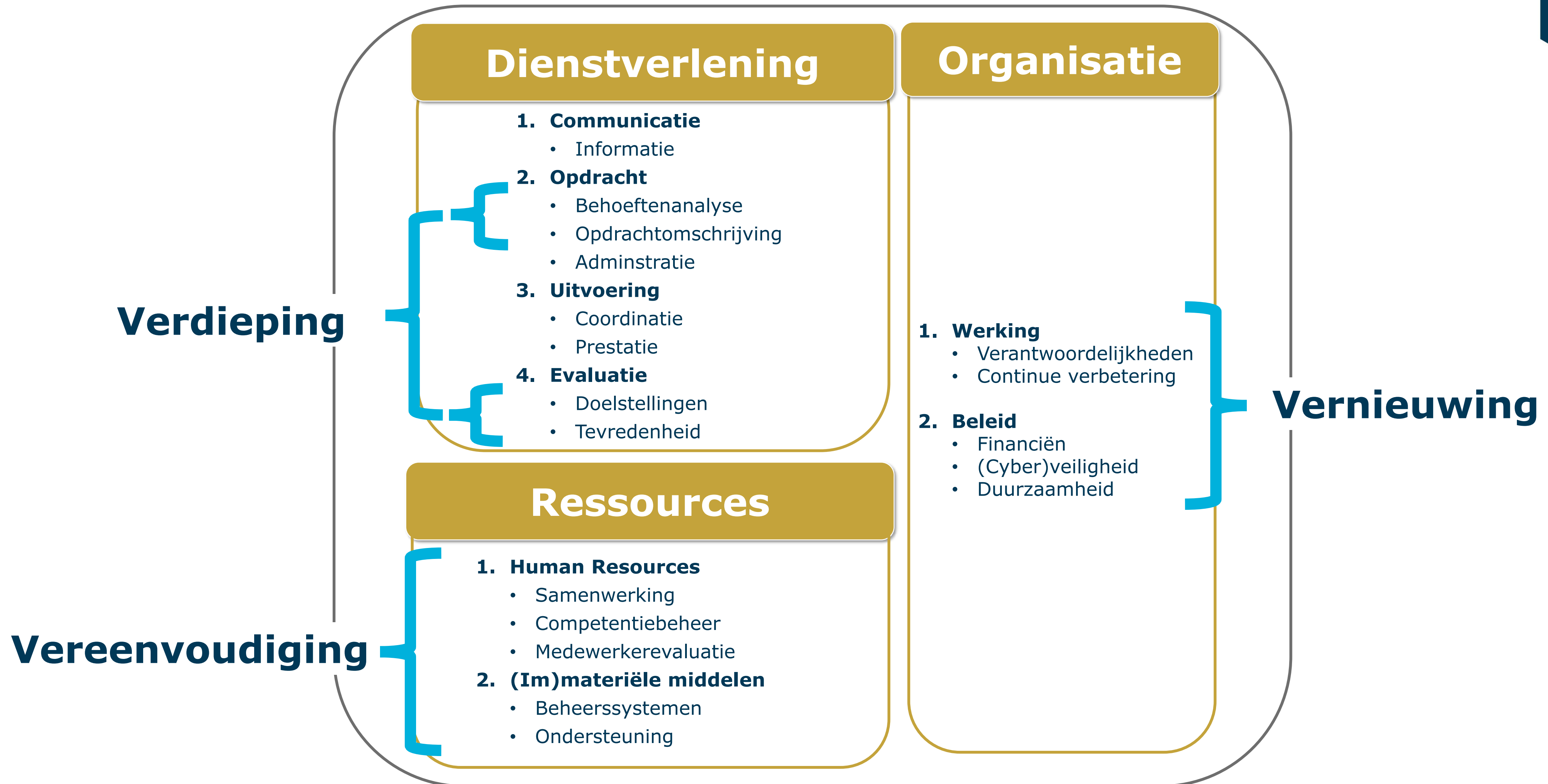
## De nieuwe Qfor ProcessScan-norm

### Meer focus op de kernprocessen

- ✓ De voorbereiding, uitvoering en evaluatie van de opdrachten,
- ✓ de ingezette medewerkers en (im)materiële middelen,
- ✓ de algemene organisatorische omkadering van de dienstverlening.

### Meer focus op geïntegreerde procesbenadering

# 1ste vernieuwing: Inhoudelijk



# 2de vernieuwing: Non-conformiteiten



## Lichte non-conformiteiten

### Kwaliteit van de dienstverlening niet in het gedrang

- ✓ **Actieplan** gevalideerd na afloop audit
- ✓ Verbeteracties **binnen de 6 maanden** te implementeren.
- ✓ Tijdens de **toezichtsaudit** verifieert de auditor de implementatie van het actieplan.

## Zware non-conformiteitn

### Kwaliteit van de dienstverlening wel in het gedrang

- ✓ Correctieve maatregelen en verbeteracties **binnen de 3 maanden**
- ✓ Nazicht van de effectieve implementatie tijdens een **complementaire audit.**

# 3de vernieuwing: Tussentijdse toezichtsaudit



## Voorheen

- Jaarlijks actualisatie en validatie van de DataScan op afstand

## Voortaan

- **Eén toezichtsaudit per certificatie-cyclus, op afstand**
- Tussen de 14 en 22 maanden na de initiële audit
- Steekproefsgewijze controle van indicatoren op basis van risicoanalyse
- Indien van toepassing: verificatie implementatie verbeteracties naar aanleiding van non-conformiteiten na vorige audit

**Qfor in lijn met internationale goede auditpraktijken**

## De troeven van de vernieuwing van de Qfor ProcessScan-audit

1. Meer **aansluiting** bij maatschappelijke **evoluties** en **verwachtingen**
2. Meer focus op **kernprocessen**
3. Audit met **meerwaarde** voor heel kleine tot grote ondernemingen

# Overgangsmaatregelen tot 2025



## ➤ Tussen 1 juli en 31 oktober 2024 -> Uw keuze

Audit volgens de oude of volgens de vernieuwde Qfor ProcessScan-norm

Implicaties:

- Oud systeem -> 2 yearly's per certificatiecyclus van 3 jaar
- Nieuw systeem -> 1 toezichtsaudit per certificatiecyclus van 3 jaar

## ➤ Vanaf 1 november 2024 -> enkel audits volgens de nieuwe Qfor ProcessScan-norm

**TIP** Vertrouwd geraken met de nieuwe norm?

Bestelformulier • Pre-audit

**PRE-AUDIT**  
Is uw organisatie klaar voor de audit?

**Voor wie?**  
Voor organisaties die een kwaliteitscertificatie willen behalen en hun interne werking en kwaliteit willen versterken. Een pre-audit bereidt u optimaal voor op een audit, volgens één of meerdere van de volgende kwaliteitsnormen:  
ISO 9001:2015 • ISO 29993 • Qfor met module ProcessScan • Qfor met module SafetyScan • Qfor WSE  
• Kmo-portefeuille audit • audit Chèques Formation Région wallonne.

**Waarom?**  
Een pre-audit biedt u inzicht in de interpretatie van de vereisten van een norm. Het laat u toe om vooraf af te toetsen waar u staat en welke acties u nog dient te ondernemen om uw slaagkansen te vergroten in het behalen van een kwaliteitscertificaat.

**Inhoud en werkwijze?**

- Tijdens een pre-audit licht een ervaren auditor van CertUp u de inhoud van de norm toe, alsook de aanpak tijdens de audit. De interpretatie en het belang van de verschillende indicatoren worden verduidelijkt.
- Uw specifieke vragen met betrekking tot de inhoud van de indicatoren worden opgevangen en uitgeklaard in relatie tot de context van uw organisatie.
- De auditor voert een gerichte simulatie uit van een reële audit. Zo heeft u een concreet beeld van de manier waarop de controles tijdens een audit verlopen en welke informatie beschikbaar en aantoonbaar moet zijn.
- De auditor licht zijn bevindingen en de mate van uw overeenstemming met de norm toe. Zo heeft u een goede basis om kwalitatieve verbeteringen door te voeren en u optimaal voor te bereiden op de audit. Tijdens de pre-audit worden niet noodzakelijk alle indicatoren van de norm toegelicht.
- \*\* U krijgt voor de pre-audit reeds toegang tot de Qfor-webapplicatie. Daar brengt u vooraf van de auditor uw voorbereidingen in aan. Tijdens de pre-audit brengt u vooraf met u, zodat u optimaal voorbereid bent op de audit.

## De vernieuwde Qfor, uw kwaliteitscertificaat !

- ✓ Maakt de markt op transparante wijze duidelijk hoe **klantgericht** uw organisatie is en hoe **professioneel** haar kernprocessen zijn.
- ✓ Geeft aan hoe u als organisatie inspeelt op nieuwe **maatschappelijke evoluties en verwachtingen**.
- ✓ Bewijst naar de buitenwereld het **blijvende engagement** van uw organisatie voor een kwalitatieve dienstverlening



Vragen?

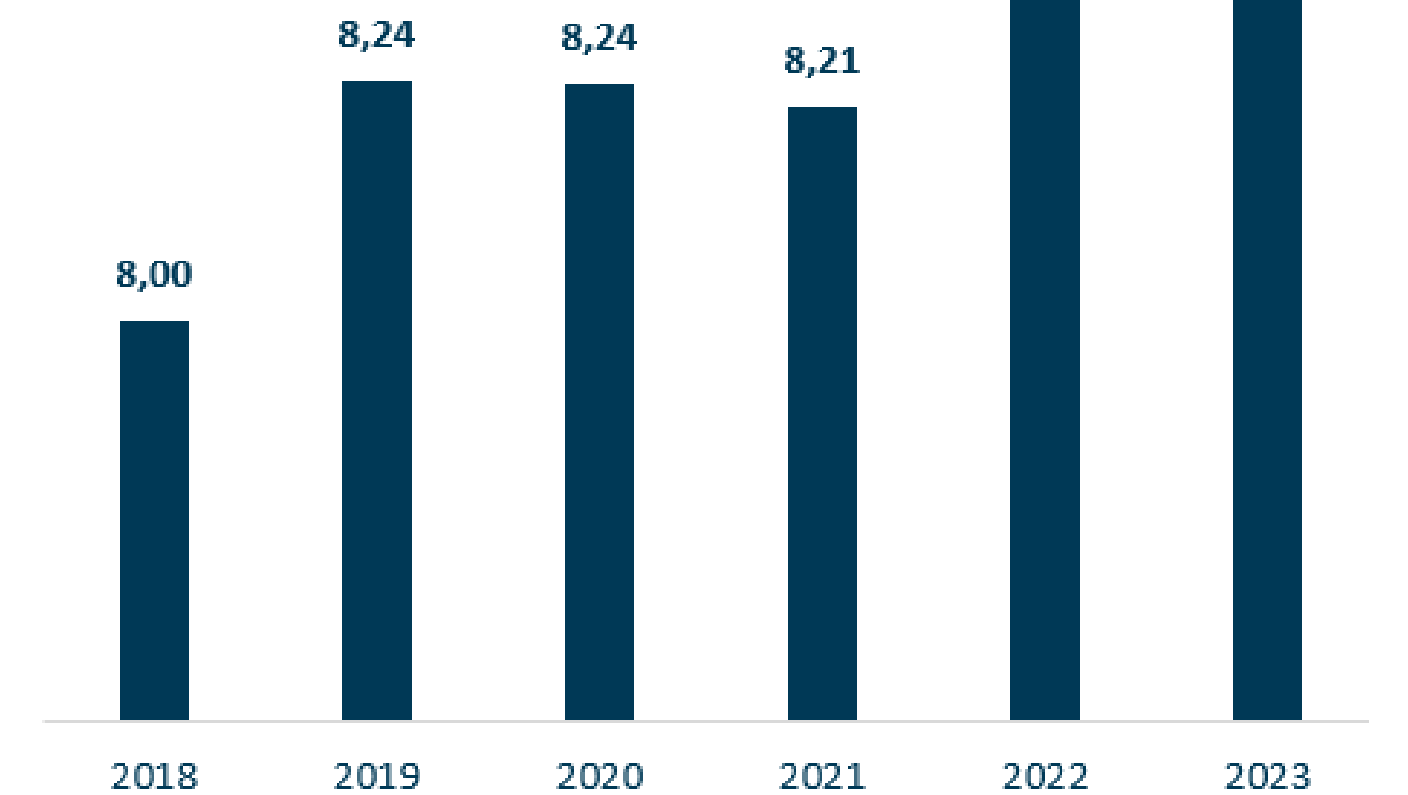


# CertUp

- ✓ Meer dan **30 jaar ervaring** in kwaliteitsaudit en certificering
- ✓ Specialist in het domein van **learning, consulting** en **competentieversterking**
- ✓ **Nationaal** en **internationaal** actief
- ✓ **Beproefde auditmethoden** en -tools.
- ✓ Ontwikkeling van **kwaliteitsnormen op maat**
- ✓ Geaccrediteerd BELAC-ISO 17021 en COFRAC-ISO 17065
- ✓ **Team van gespecialiseerde auditoren** met ervaring binnen het domein
- ✓ Toegankelijke, pragmatische en **menselijke aanpak**
- ✓ Meer dan **15.000 audits** op de teller

**4,86 / 5**

Tevredenheidsscore met de auditor



Waarschijnlijkheid dat u CertUp zou aanbevelen?



## Dank voor uw aandacht !



+32 2 412 04 00



**info@certup.be**



Ninoofsesteenweg 1078/2, 1080 Brussel



**www.certup.be**