

Toelichtingsdocument

KMO-ORTEFEUILLE NORM

A – Activiteit

E - Bewijs van ervaring inzake de verleende diensten

T - Klantentevredenheidspeling

K - Kennis kmo-portefeuille

I - Integriteit

A. ACTIVITEIT**Omschrijving vereiste:**

De dienstverlener is transparant over de inhoud van de activiteit en over de expertise en ervaring die hij heeft opgebouwd voor die activiteit. Hij beschikt zelf over de nodige expertise en ervaring om de dienst op een professionele manier aan te bieden en uit te voeren of hij doet daarvoor een beroep op een bevoegde contractant.

Vrijstelling Deze module moet niet geaudit worden voor dienstverleners met een Qfor- of ISO 9001-certificaat met scope advies of scope opleiding voor advies of opleiding. Hetzelfde geldt voor dienstverleners die lid zijn van het ITAA (voorheen IAB & BIBF) of IBR voor advies.

Belang van de vereiste "ACTIVITEIT"

Het is belangrijk dat u als dienstverlener transparant communiceert over de activiteiten die u uitvoert zowel op het vlak van inhoud, als van expertise.

Het moet duidelijk zijn wat u doet, wie de opdracht zal uitvoeren en over welke kennis en expertise die personen beschikken. Expertise kunt u in huis hebben, maar u kunt daarvoor ook een beroep doen op externe contractanten.

Naast een transparant communicatie over uw activiteit, is het belangrijk garanties te bieden naar de professionele uitvoering van deze dienstverlening. Dit kan onder meer wanneer u over voldoende mensen en materiële middelen beschikt.

A.1. De dienstverlener omschrijft de subsidiabele activiteiten die hij aanbiedt en uitvoert, en hij communiceert erover op een duidelijke, beschrijvende en gestaafe manier.**Specifieke toelichting voor deze indicator:**

Het is belangrijk dat u zich hier afvraagt hoe u communiceert met uw (potentiële) klanten over alles wat met uw dienstverlening te maken heeft: 'Wat bied ik aan en wat niet, hoe vermeld ik in mijn communicatie wat subsidieabel is en wat niet?'

De **algemene communicatie** over uw activiteiten kunt u op verschillende plaatsen vermelden, bijv. op uw website, in e-mailverkeer, in brochures en flyers, in voorstellen tot samenwerking, in presentaties of in de offertes die u overmaakt aan klanten.

De communicatie over het **al dan niet subsidiabele karakter** van uw dienstverlening moet aantoonbaar zijn wanneer u al geregistreerd bent.

Bent u nieuwkomer of starter dan legt u de communicatie die u in de toekomst zal hanteren over het al dan niet subsidieabel zijn van uw diensten voor aan de auditor.

A.2. De dienstverlener communiceert voor elk project duidelijk met de klant over de aanpak en de grenzen van de opdracht. Hij geeft een gedetailleerde beschrijving en hij dekt context, doelstellingen, inhoud, methodologie, uitvoeringsmodaliteiten (met inbegrip van wie de opdracht uitvoert) en prijsstelling. De dienstverlener communiceert ook duidelijk over mogelijke afwijkingen, opvolging en evaluatie.**Specifieke toelichting voor deze indicator:**

Voor deze indicator moet u duidelijk aangeven wat de opdracht inhoudt en wat de klant van u kan verwachten (de aanpak van uw opdracht), maar ook alle praktische aspecten die bij de opdracht horen:

- Hoe overlegt en communiceert u over de prijs, de duur of de planning van de opdracht?
- Hoe communiceert u over de manier waarop uw klant de opdracht eventueel kan annuleren of wijzigen?
- Hoe communiceert u over de manier waarop u als dienstverlener de opdracht zal evalueren?
- Hoe communiceert u over wie de opdracht zal uitvoeren?
U hoeft geen specifieke naam op te geven, maar u kunt wel meedelen of u uw eigen personeel inschakelt of onderaannemers en over welk profiel, ervaring en competenties deze persoon beschikt, ...

Dit soort informatie kan u aantoonbaar maken via inschrijvingsdocumenten, offertes, briefings, behoefteanalyses, neerslagen van gesprekken met uw klanten... Telkens moet er onder meer informatie staan over uw aanpak, (inschatting van) de tijdsinvestering en kosten voor uw klant, ...

Tijdens de audit zal de auditor nagaan in welke mate uw voorafgaande communicatie overeenstemt met de eigenlijke opdracht. Dit kan gebeuren aan de hand van facturen.

Bent u starter: zorg ervoor dat u kan aantonen hoe u dit in de toekomst zal aanpakken via een template of de tool die u hiervoor zal gebruiken.

A.3. De dienstverlener toetst bij de opdrachtgever af in welke mate het voorstel beantwoordt aan zijn behoeften.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Het is belangrijk dat u vanaf het begin de verwachtingen van de klant op een aantoonbare manier in kaart brengt en opvolgt doorheen het hele traject. Op die manier kan u bijsturen wanneer nodig en de tevredenheid van uw klant op het einde van de rit verhogen.

Dankzij een duidelijk inzicht in de klantbehoefte, helpt u vanaf het begin miscommunicatie en misverstanden van de baan. Verwachtingen van de klant kunnen onder meer terug te vinden zijn in een behoefteanalyse, in een duidelijke omschrijving van de opdracht, in briefuitwisseling of e-mailverkeer, in verslagen, briefings of meeting verslaggevingen,... Deze informatie is traceerbaar door ze bijv. te registreren in een CRM-systeem, in e-mails...

A.4. De dienstverlener houdt voor elke lopende of uitgevoerde opdracht een uitgebreid projectdossier bij dat toegankelijk is. Hij bewaart de dossiers over een periode die afgestemd is op de aard van de activiteiten of die bepaald is in specifieke archiveringseisen die eraan verbonden zijn.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator gaat over het **projectdossier** en de **archiveringsvereisten** die aan het dossier verbonden zijn.

Een projectdossier omvat in ruime zin de belangrijkste documenten van de opdracht. In die documenten zit onder meer informatie over ervaring, expertise en geleverde prestaties verrat. Deze is onmiddellijk toegankelijk.

U kan een projectdossier bijhouden in papieren of elektronische vorm. Hierin zijn onder meer terug te vinden: inschrijvingsdocumenten, bevestigingen van overeenkomsten, programma's, prestatiestaten, didactisch materiaal, verslaggeving, e-mails....

Tijdens het auditbezoek zal de auditor kmop- en niet kmop-dossiers inkijken. Deze moeten vlot en onmiddellijk toegankelijk zijn op papier of elektronisch.

Documenten moeten verplicht conform de kmop-regelgeving minstens 10 jaar worden bewaard.

Starters moeten al een bepaalde structuur hebben uitgewerkt vóór ze hun eerste projectdossier hebben opgesteld, zodanig dat er vertrouwen is dat er op een gestructureerde manier zal worden omgegaan met informatie over een opdracht. U kan best een voorbeeldossier opmaken om voor te leggen aan de auditor.

A.5. De dienstverlener beschikt over voldoende geschikte menselijke middelen om de activiteit uit te voeren.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator gaat na **welke personen** u inschakelt voor de uitvoering van uw opdrachten — of dit nu eigen medewerkers zijn of onderaannemers — en in welke mate zij **voldoende beschikbaar** en **voldoende bekwaam** zijn om een vlotte en kwaliteitsvolle uitvoering te garanderen.

Bent u een starter, dan is het belangrijk dat u reeds **vooraf duidelijke afspraken** maakt met potentiële partners of samenwerkingsverbanden, zeker wanneer u al concrete plannen heeft. Zo kunt u snel en efficiënt opstarten zodra opdrachten zich aandienen.

De **aantoonbaarheid van informatie over uw medewerkers en onderaannemers** kan op verschillende manieren worden verzekerd, bijvoorbeeld via:

- een **Dimona-lijst** of **arbeidsovereenkomsten**,
- **functieomschrijvingen** of **profielbeschrijvingen**,
- **samenwerkingsafspraken** of **overeenkomsten** met onderaannemers of freelancers,
- of zelfs via formele e-mails waarin de samenwerking duidelijk wordt bevestigd.

Belangrijk is dat deze afspraken **duidelijk, traceerbaar en controleerbaar** zijn.

De auditor kan deze informatie opvragen voor **alle menselijke middelen** die bijdragen aan de uitvoering van uw opdrachten, inclusief ondersteunende functies of externe partners.

A.6. De dienstverlener maakt gebruik van aangepaste ondersteunende middelen, infrastructuur en processen om de activiteit in te plannen, op te volgen en uit te voeren. Hij maakt daarvoor gebruik van een registratiesysteem waarin de uitgevoerde projecten geraadpleegd kunnen worden.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Tijdens de audit gaat de auditor na welke middelen u inzet en of deze gepast zijn aan het soort activiteit dat u uitvoert.

De term “middelen” dekt verschillende ladingen: infrastructuur, beheerssystemen, processen, planningstool, kwaliteitssysteem, maar ook allerhande diensten waarop u een beroep doet om uw activiteiten te organiseren.

Beheert u die middelen op een gestructureerde en aangepaste manier? Kan daar een registratie van worden teruggevonden? Zijn er aantoonbare afspraken met leveranciers (vb. IT-leverancier, boekhouder, catering, drukwerk, didactisch materiaal...)? Positieve antwoorden op deze vragen zorgen ervoor dat het hele proces van de opdracht kan worden achterhaald.

Bent u starter: zorg ervoor dat u kan aantonen welke middelen, infrastructuur of processen u zal hanteren. U onderneming dient startensklaar te zijn om vanaf ‘morgen’ de activiteit uit te voeren.

E. BEWIJS VAN ERVARING INZAKE DE VERLENDE DIENSTEN

Omschrijving vereiste:

De dienstverlener beschikt op bedrijfsniveau en op individueel niveau over de nodige kennis en kunde om een specifieke dienstverlening uit te voeren. Die kennis en kunde zijn opgedaan gedurende de loopbaan van het individu dat de opdracht zal uitvoeren. Ze zijn niet noodzakelijk beperkt tot de ervaring, opgedaan bij de dienstverlener die de registratie aanvraagt. De dienstverlener ziet erop toe dat de persoon met de juiste kennis en kunde op het gepaste project wordt ingezet.

Vrijstelling: Deze module moet niet geaudit worden voor dienstverleners met een Qfor- of ISO 9001-certificaat met scope advies of scope opleiding voor advies of opleiding. Hetzelfde geldt voor dienstverleners die lid zijn van het ITAA (voorheen IAB & BIBF) of IBR voor advies.

Startende dienstverleners zijn vrijgesteld van de audit van deze module bij een eerste audit. Bij registratie als dienstverlener dienen ze de module te laten auditeren binnen de 2 jaar.

Belang van de vereiste “ACTIVITEIT”

Als dienstverlener kan u aantonen dat u, op bedrijfsniveau en op individueel niveau, de nodige kennis en kunde in huis heeft om de activiteit uit te voeren waarvoor u een kmo-portefeuille registratie aanvraagt.

Kennis en kunde zijn gekoppeld aan de personen die werken binnen de structuur van uw onderneming. Dit betekent dat kennis en kunde zijn meegenomen vanuit de loopbaan die het individu heeft opgebouwd en dus niet noodzakelijk uitsluitend zijn verworven bij uw organisatie.

De persoon met de juiste kennis en kunde moet op het juiste moment en op de juiste plaats worden ingezet. Hiervoor heeft u de juiste HR-processen nodig en moet u met uw klanten communiceren welke medewerker (intern of extern) u zal inschakelen.

ALGEMENE VEREISTEN

E.1. De dienstverlener heeft een representatief aantal mensdagen gepresteerd en gefactureerd. Representatief betekent dat de gepresteerde dagen verspreid zijn over verschillende klanten en gespreid zijn over een aantal opeenvolgende maanden. De dagen zijn gepresteerd in een recente periode. Dat geldt voor elke activiteit waarvoor de dienstverlener een registratie aanvraagt.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator is een perfecte graadmeter om de kwantitatieve prestaties die u levert in kaart te brengen.

De redenering hierbij is dat een dienstverlener die een aanzienlijk aantal **prestaties** heeft geleverd binnen de dienst waarvoor hij de registratie aanvraagt, meer garanties kan bieden dan de dienstverlener die minder prestaties levert.

De prestaties zijn gespreid in de tijd en over verschillende klanten. De prestaties zijn voldoende recent uitgevoerd zodat de ervaring actueel is.

Een representatief aantal dagen wordt binnen de context bekeken. Bijvoorbeeld, u levert een beperkt aantal prestaties in de activiteit waarvoor u een registratie wenst, maar u levert daarnaast andere activiteiten binnen eenzelfde domein, dan zal hier aandacht aan worden besteed. Wat u extra opdoet aan ervaring telt mee in de kennis en kunde die u daadwerkelijk heeft in de activiteit waarin u werkt.

U kunt de prestaties onder andere aantonen via facturatie, tijdsregistratie, prestatiestaten of via communicatie over de aard en de duur van de dienstverlening (in offertes bijvoorbeeld).

E.2. De dienstverlener ziet erop toe en is ervoor verantwoordelijk dat de persoon met de juiste kennis, ervaring en competenties wordt ingezet. Dat geldt voor elke fase van het project. De dienstverlener maakt daarvoor gebruik van een competentiebeheerssysteem.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator gaat over wie op welk moment optreedt en voor welke taak. De juiste personen op het juiste moment inschakelen, garandeert dat de persoon met de beste ervaring de opdracht zal uitvoeren.

U moet als dienstverlener een duidelijk beeld hebben over wie wat kan doen binnen uw organisatie. Dit betreft niet enkel uw eigen medewerkers, maar ook eventuele onderaannemers of contractanten op wie u een beroep doet.

U moet dus goed weten wie u voor welke taak kan inzetten. U kunt dit aantoonbaar maken met een competentiematrix, vooral als uw organisatie groter is. Ook een lijst van wie wat kan doen, een back-upstelsel voor medewerkers of een ervaringsoverzicht van de personen die u inschakelt bij de opdrachten, kunnen ertoe bijdragen dat u gemakkelijk kan achterhalen wie op welk moment kan worden ingezet.

E.3. De dienstverlener gebruikt degelijke HR-processen voor zijn medewerkers en contractanten. Die bevatten eisen met betrekking tot rekrutering en selectie, integratie, opleiding en begeleiding, opvolging en evaluatie. Wat de evaluatie betreft, gaat het in het bijzonder over de evaluatie van de opdrachten die ze hebben uitgevoerd. De processen dragen bij tot de toekenning van (deel)projecten aan medewerkers en contractanten.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator heeft betrekking op de **HR-processen**. U werkt met mensen, dus is het goed om een bepaalde structuur aan te brengen in uw manier van omgaan met uw medewerkers en contractanten. U heeft die processen uitgewerkt en gebruikt ze ook effectief.

HR-processen brengen in kaart hoe u de juiste mensen aantrekt, hoe u ze integreert, opleidt, begeleidt, evalueert en ze verder laat deel uitmaken van uw team. U kan de processen toelichten en hun gebruik in de praktijk aantoonbaar maken. U kunt bepaalde gespreksstructuren zoals functioneringsgesprekken, evaluatiegesprekken of selectiegesprekken hebben uitgewerkt en aangeven welke opleiding de medewerkers hebben gevolgd.

ERVARINGSVEREISTEN

E.4. De dienstverlener communiceert duidelijk aan de klant over de ervaring van degene die de opdracht uitvoert. Het betreft zijn ervaring met de aangeboden activiteiten, al dan niet opgedaan bij de dienstverlener.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator beoordeelt in welke mate u uw klanten informeert over **het profiel van de persoon** die de opdracht zal uitvoeren.

Het is niet vereist om de **naam** van de medewerker te vermelden, maar wel belangrijk om het **profiel** (functie, ervaring, competenties of rol) duidelijk te communiceren. Dit helpt om misverstanden te vermijden en geeft de klant de kans om tijdig feedback te geven over de voorgestelde uitvoerder. Op die manier kunt u eventueel bijsturen en bijdragen aan een hogere klanttevredenheid.

Daarnaast registreert u **wie welke activiteiten uitvoert en bij welke klant**, zodat de opgebouwde ervaring van uw medewerkers of onderaannemers gemakkelijk traceerbaar blijft. In uw communicatie (bijvoorbeeld via uw website, offertes of e-mails) geeft u duidelijk aan welk profiel de klant mag verwachten.

De **registratie van ervaring en competenties** van uw medewerkers of onderaannemers kan op verschillende manieren gebeuren, zoals via een Excel-overzicht, via het CRM-systeem of via een competentiematrix.

E.5. De dienstverlener heeft een representatief aantal jaren ervaring als dienstverlener opgedaan binnen de activiteit waarvoor hij een registratie aanvraagt.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Als dienstverlener toont u aan hoeveel jaar ervaring u reeds heeft opgedaan binnen de dienst waarvoor u de registratie aanvraagt.

U kunt dit onder meer staven door:

- het maatschappelijke doel in uw statuten
- de informatie opgenomen in de Kruispuntbank der Ondernemingen
- facturen aan te tonen waaruit blijkt dat u binnen een bepaalde dienst of activiteit reeds ervaring heeft
- certificaten van bekwaamheid.

T. KLANTENTEVREDENHEIDSPEILING

Omschrijving vereiste:

De dienstverlener heeft tevreden klanten, in het bijzonder voor de dienst waarvoor hij een registratie aanvraagt. Hij peilt op een systematische en diepgaande manier naar de tevredenheid. Aan alle klanten biedt hij de mogelijkheid om de dienstverlening te evalueren. De tevredenheidspeling slaat zowel op inhoudelijke als vormelijke aspecten van de verkregen dienst. De resultaten van de peiling zijn toegankelijk. De bevraging leidt tot continue verbetering.

Vrijstelling: Deze module moet niet geaudit worden voor dienstverleners met een Qfor- of ISO 9001-certificaat met scope advies of scope opleiding voor advies of opleiding.

Startende dienstverleners zijn vrijgesteld van de audit van deze module bij een eerste audit. Bij registratie als dienstverlener dienen ze de module te laten auditeren binnen de 2 jaar.

Belang van de vereiste "KLANTTEVREDENHEID"

Dankzij de feedback van uw klanten kunt u uw dienstverlening in zijn totaliteit optimaliseren en beter afstemmen op de noden van uw klanten. Als er uit de tussentijdse feedback blijkt dat een klant ontevreden is, kunt u nog zaken bijsturen om zo op het einde van de rit alsnog een tevreden klant te hebben.

Is de klantfeedback positief, dan kan u die positieve feedback doorgeven aan uw medewerkers in de vorm van een compliment met als effect, meer inzet, waardoor uw klanttevredenheid verder toeneemt.

T.1. De dienstverlener hanteert een systematische schriftelijke of mondelinge klanttevredenheidspeling. Alle klanten krijgen de mogelijkheid om hun mening te geven.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator heeft als doelstelling de **klanttevredenheid van al uw klanten** te meten. Al uw klanten krijgen de mogelijkheid te krijgen om uw dienstverlening te evalueren.

Concreet betekent dit dat u een systeem moet toepassen, waarbij op een aantoonbare manier wordt gepeild naar de tevredenheid van al uw klanten. De aanpak dient te worden toegepast op zowel uw kmo-portefeuille klanten als op klanten die geen beroep doen op de kmo-portefeuille.

Niet alle klanten zullen van deze mogelijkheid gebruik maken, maar u toont aan dat u de nodige initiatieven heeft genomen om de klanttevredenheid in kaart te brengen.

De evaluatie mag schriftelijk of mondeling gebeuren maar er dient wel een neerslag bestaan van de manier waarop u de bevraging aanpakt en de manier waarop u de bevindingen interpreteert. Ook van een mondelinge evaluatie van de klanttevredenheid dient er een schriftelijke registratie aantoonbaar te zijn.

T.2. De tevredenheidspeiling slaat zowel op inhoudelijke als vormelijke aspecten van de dienstverlening. Alle aspecten van de dienstverlening komen op een gedifferentieerde wijze aan bod. Specifiek voor opleiding: zowel de deelnemer als de opdrachtgever krijgt de mogelijkheid om zijn mening te geven. Het systeem laat een scoring van de verschillende onderdelen toe.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator beoordeelt de **volledigheid van uw bevraging naar klanttevredenheid**. Het is belangrijk dat uw bevraging zowel **vormelijke** als **inhoudelijke** aspecten omvat.

Met andere woorden: u vraagt niet enkel naar de tevredenheid over de uitgevoerde opdracht zelf, maar ook naar bredere elementen die verband houden met uw totale dienstverlening.

Een volledige klanttevredenheidsmeting kan onder meer peilen naar:

- de **methode** en **aanpak** van de opdracht,
- de **trainer, consultant** of **auditor** die de opdracht uitvoerde,
- de **samenstelling van de groep** of het **team** (indien van toepassing),
- de **formule** of **werkwijze** die werd aangeboden,
- de **communicatie en contacten** met uw organisatie,
- de **infrastructuur** en **ondersteunende diensten**,
- en het gebruikte **materiaal** of de **tools** die de uitvoering van de opdracht ondersteunen.

Door aandacht te besteden aan al deze aspecten krijgt u een **compleet beeld van de klantbeleving**, kunt u gerichter verbeteracties formuleren en draagt u bij aan een continue kwaliteitsverbetering van uw dienstverlening.

T.3. De dienstverlener bevrageet bij de klant zowel tussentijds als finaal de mate waarin de vooraf bepaalde verwachtingen ingelost zijn.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator vraagt naar de uitvoering van zowel een **tussentijdse als een finale bevraging** van de klanttevredenheid.

Het is belangrijk om uw diensten af te stemmen op de noden van uw klant. U kunt dit enkel realiseren door vanaf het begin waakzaam te zijn voor die klantbehoeften. Het afstemmen start al bij het begin van de opdracht en loopt verder doorheen het traject. U bewaakt de evolutie van de tevredenheid om bijsturing mogelijk te maken.

Tijdens het traject kunt u door tussentijdse meetings of tussentijdse formele evaluaties de behoeften van de klant duidelijk maken. Op het einde van de opdracht kan u bijvoorbeeld een formulier, nabespreking of afsluitende meeting uitvoeren.

T.4. De dienstverlener registreert de resultaten van de klanttevredenheidspeiling. Uit de registratie blijkt dat de evaluatie representatief is en dat de klanten tevreden zijn, zowel in het algemeen als over de subsidiabele dienstverlening.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

De uitgevoerde klanttevredenheidspeilingen dienden te worden geregistreerd, bewaard, en achteraf bruikbaar. De registratie kan aantoonbaar zijn onder bijvoorbeeld de vorm van een overzicht van de resultaten over een bepaalde periode. Dit biedt u de mogelijkheid om de efficiëntie van uw klanttevredenheidssysteem te meten en na te gaan of het al dan niet optimaal werkt en eventuele bijsturing nodig is. VLAIO verwacht dat u de informatie rond klanttevredenheid bijhoudt gedurende een periode van minimum 10 jaar.

Hoe toont u aan dat u die resultaten registreert? **Registreren betekent het bijhouden, verzamelen en archiveren** van formulieren, het opvolgen van registraties in een CRM-systeem, in een elektronisch bevragingssysteem, het bijhouden van notulen van bepaalde (evaluatie)vergaderingen, ... De resultaten van de peiling moeten aantoonbaar zijn en het moet mogelijk zijn een zicht te krijgen op de responsgraad.

T.5. De tevredenheidspeiling laat toe om concrete getuigenissen op te nemen.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator kijkt na of de tevredenheidsmeting u toelaat om concrete getuigenissen op te nemen. Dit betekent dat als u de bevraging beperkt tot een scoringsysteem, u een onvoldoende genuanceerd beeld krijgt van de klanttevredenheid.

Het beeld is genuanceerd wanneer u de klanten ook de mogelijkheid geeft om zich op een andere of bredere manier te uiten. Uit die genuanceerde feedback kunt u dan bruikbare input halen om te werken aan de optimalisering van uw dienstverlening in het algemeen, maar ook om uw team te motiveren.

Ongeacht de methode die u hanteert om de klanttevredenheid te meten, wordt een genuanceerd beeld verkregen via een open vraagstelling. De neerslag van debriefings kunnen ook een uitgebreide feedback geven.

Bepaalde dienstverleners voeren zelf klanttevredenheidsonderzoeken uit of doen dit via een derde partij; die informatie is dan meestal schriftelijk en aantoonbaar. U kunt ook zelf testimonials verzamelen die recent en representatief zijn voor de dienstverlening die geaudit wordt.

T.6. De dienstverlener verwerkt systematisch de resultaten van de klanttevredenheidspeling en registreert ze.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator heeft het over de verwerking van de resultaten: wat doet u concreet met de informatie uit de peiling?

Wanneer u uw tijd, energie en geld investeert in het meten van klanttevredenheid, is het zinvol om nadien met de verkregen informatie aan de slag te gaan. Meer nog: evalueren en meten zonder er na afloop bij stil te staan en lessen uit te trekken, is een nutteloze en kostelijke bezigheid. Verwerking is de eerste stap en de conclusie volgt als tweede stap naar het optimaliseren van de dienstverlening toe.

De resultaten kunnen de vorm aannemen van registraties van conclusies, actieplannen, overzichten, grafieken, charts of besprekingen die leiden tot de actieve verwerking van informatie over klanttevredenheid. De conclusies hebben betrekking op een langere periode zodanig dat u kunt zien of er een evolutie merkbaar is in de dienstverlening en of er bepaalde problemen systematisch opduiken. Zo kunt u over een langere periode uw klanten tevredenstellen.

T.7. De analyse en verwerking van de resultaten van de klanttevredenheidspeling of andere systematische initiatieven dragen bij tot continue verbetering.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator kan ruim opgevat worden. Na het bijhouden van de informatie en de verwerking van de resultaten komt u hier meer te weten over welke bemerkingen u in de praktijk kan omzetten, welke maatregelen tot een voortdurende verbetering leiden en alle andere acties om tot continue verbetering te komen.

Werkpunten, suggesties, klachten aanpakken en het resultaat integreren in uw manier van werken betekent dat u steeds meer op maat van uw klanten gaat werken en dus ook een hogere tevredenheidsscore zal behalen. De feedback van uw klanten draagt bij tot een positieve evolutie van uw dienstverlening.

Er zijn tal van initiatieven mogelijk tot continu verbetering. Het voornaamste is om uit de evaluatie die informatie uit te halen die u de mogelijkheid biedt om vooruit te gaan. Ook een actieve opvolging van klachten en andere nuttige informatie die op allerhande manieren bij u terechtkomen, kunnen u inspireren om uw dienstverlening bij te sturen.

De auditor zal alle mogelijke initiatieven binnen uw organisatie analyseren: kennisdeling, interne audits of interne meetings waar kwaliteit en continue vooruitgang als topic fungeren.

K. KENNIS KMO-ORTEFEUILLE

Omschrijving vereiste:

De dienstverlener heeft kennis van de kmo-portefeuille en de regels ervan, met als doel deze correct te gebruiken.

Belang van de vereiste “KENNIS KMO-ORTEFEUILLE”

Het doel van deze vereiste is nagaan of de dienstverlener die een beroep wil doen op de kmo-portefeuille de regels kent en die in de praktijk ook correct kan toepassen.

Tijdens de audit zal de auditor, steekproefsgewijs, een aantal concrete projectdossiers controleren.

De auditor kiest deze projectdossiers uit een volledige projectlijst die u aanlevert voor de voorbije 24 maanden of bij vernieuwingsaudits, op basis van uw kmo-portefeuille dossiers van de voorbije vijf jaar. Zowel niet-kmo-dossiers als kmo-dossiers (indien van toepassing) worden gecontroleerd; zowel lopende als afgeronde dossiers komen aan bod.

De auditor doet dit om na te gaan in welke mate de verschillende regels van de kmo-portefeuille worden toegepast in de dossiers.

ALGEMENE VEREISTEN

- K.1. De dienstverlener beschrijft gericht en bondig de activiteiten waarvoor hij een registratieaanvraag indient en de thema's waartoe deze activiteiten behoren. Hij beperkt zich tot de activiteiten die in aanmerking komen voor steun vanuit de kmo-portefeuille.**

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Het is belangrijk dat u duidelijk beschrijft voor welke activiteiten u uw kmo-klanten gebruik kan laten maken van de kmo-portefeuille.

Ter voorbereiding van de audit dient u een beschrijving op te stellen van uw activiteiten waarvoor u de kmo-portefeuille registratie aanvraagt en die subsidiabel zijn. Hierin vermeldt u ook het subsidiabele thema waaronder uw activiteiten kaderen.

Voor wie al langer actief is als dienstverlener binnen de kmo-portefeuille is het belangrijk dat u in uw communicatie met uw klanten duidelijk maakt welke activiteiten wel of niet in aanmerking komen voor subsidies. U kunt dit vermelden op uw website, in uw overeenkomsten, offertes of e-mailverkeer.

- K.2. Als de dienstverlener al beschikt over een registratie van de kmo-portefeuille, legt hij een kopie voor van de verklaring op erewoord die hij in het verleden daarvoor heeft ingediend. Bij gebrek aan kopie deelt hij schriftelijk mee wie de verklaring op erewoord ondertekend heeft.**

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Met de “Verklaring op eer” toont u aan dat u zich engageert om de regels van de kmo-portefeuille correct toe te passen. Iedereen die zich (opnieuw) registreert (starter, nieuwkomer, vernieuwer) krijgt deze verklaring aangeboden in het proces van registratie via de website van de kmo-portefeuille. Het is belangrijk dat uw registratie volbracht is voor het auditbezoek.

Vernieuwers moeten hun laatste Verklaring op eer van hun voorgaande registratie kunnen voorleggen tijdens de audit omdat die bewijst dat u zich in het verleden hebt geëngageerd om de regels van de kmo-portefeuille na te leven.

- K.3. De overeenkomst tussen de dienstverlener en de opdrachtgever wordt conform de voorschriften opgesteld.**

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator gaat over de overeenkomst/inschrijving die u als dienstverlener met uw kmo-klanten afsluit.

Er zijn een aantal formele vereisten opgelegd door VLAIO waaraan de inschrijving of de overeenkomst moet voldoen. Een aantal aspecten dienen verplicht in die overeenkomst te worden opgenomen om de kans op miscommunicatie met uw klanten te verkleinen. Belangrijk is dat alle verschillende onderdelen terug te vinden zijn in uw communicatie.

In de indicator staat “conform de voorschriften”. Dit betekent dat VLAIO bijzonder specifieke voorschriften, voorwaarden en vormvereisten heeft. Deze moeten gerespecteerd worden in de verschillende fasen van de samenwerking met uw klant.

De formele vereisten worden gecommuniceerd via de website van VLAIO-kmo-portefeuille onder de rubriek ‘Controle en stavingsdocumenten’.

De opdrachtgever moet de overeenkomst, offerte of inschrijving ook op een aantoonbare manier bevestigen.

Let op: als de prestatie, opgenomen in de overeenkomst niet of maar gedeeltelijk werden geleverd, bent u verplicht om VLAIO schriftelijk op de hoogte te brengen.

Bent u een starter, dan is het belangrijk dat u het proces van de overeenkomst en uw template-document of de format kan aantonen. Deze moet klaar staan voor gebruik, conform de kmo-portefeuille regelgeving.

K.4. De factuur van de dienstverlener aan de opdrachtgever wordt conform de voorschriften opgesteld.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator betreft de factuur die ook “conform de voorschriften” moet zijn. De factuur is een eenvoudig instrument om te kunnen achterhalen welke prestatie is uitgevoerd en aan wie de prestatie wordt aangerekend.

In principe is diegene aan wie de factuur is gericht dezelfde onderneming als diegene die de subsidieaanvraag heeft ingediend. Hierop worden controles uitgevoerd tijdens de audit.

Formele vereisten voor de factuur:

- naam en registratienummer van de dienstverlener
- totale bedrag van de factuur, exclusief btw
- gedetailleerde beschrijving van de gefactureerde prestaties
- datum van de factuur

Wat betekent “in aanmerking komende kosten”:

- Personeels- en werkingskosten van de dienstverlener voor het verstrekken van de dienst
- Verplaatsingskosten van de dienstverlener
- Cursusmateriaal dat uitsluitend wordt gebruikt tijdens de opleiding (geen facultatieve syllabi of materiaal dat gebruikt kan worden voor de uitoefening van de beroepsactiviteit)
- Catering (beperkt tot max. 25€/persoon/opleidingsdag)

Wanneer factureren?

Een deel van de prestaties kunnen op voorhand worden gefactureerd. Tijdens de audit zal gecontroleerd worden of er tegenover elke factuur een prestatie staat die in overeenstemming is met de afspraken. Het is dus belangrijk dat de factuur en de overeenkomst tijdens het auditbezoek vlot toegankelijk zijn zodat beide vergeleken kunnen worden en men kan nagaan of beide coherent zijn.

Bent u een starter, dan dient u de template/format van uw factuur aan te tonen die u in de toekomst zal gebruiken.

K.5. De dienstverlener controleert of de subsidieaanvragen tijdig zijn ingediend. De dienstverlener deelt via de website mee welke subsidieaanvragen buiten de termijn zijn ingediend.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Door een **indieningstermijn** te koppelen aan de subsidieaanvraag, bewaakt VLAIO het stimulerende effect van de subsidie. Subsidie toekennen met terugwerkende kracht zou de stimulerende opzet tegenwerken.

Het is uw plicht als dienstverlener om subsidieaanvragen die laattijdig of onterecht worden ingediend te weigeren.

De indieningstermijn is beperkt tot maximum 14 dagen na de start van de prestatie.

De auditor moet voor deze indicator gemakkelijk kunnen achterhalen wat de startdatum van een opdracht is.

Bent u een starter/nieuwkomer, dan is het belangrijk dat u kennis heeft van de betekenis van deze indicator. U kan deze eventueel aantonen op basis van een door u uitgeschreven intern (controle)procedure.

K.6. De dienstverlener controleert of de subsidie wordt aangevraagd voor dienstverlening aan de steunvragende onderneming. De dienstverlener deelt via de website mee welke subsidieaanvragen geen betrekking hebben op dienstverlening aan de steunvragende onderneming.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze indicator gaat over de subsidieaanvraag met betrekking tot de **steunvragende ondernemingen**. Hier gaat de auditor na of de kmo die de subsidie geniet, daadwerkelijk ook van die dienst gebruik heeft gemaakt. De auditor controleert verschillende zaken om na te gaan of er sprake is van één en dezelfde steungieter.

Bent u een starter/nieuwkomer, dan is het belangrijk dat u kennis heeft van de betekenis van deze indicator. U kan deze eventueel aantonen op basis van een door u uitgeschreven interne (controle)procedure.

K.7. De dienstverlener controleert dat er alleen steun wordt aangevraagd voor prestaties die in aanmerking komen voor steun vanuit de kmo-portefeuille. Hij controleert daarbij expliciet dat de inhoud van de dienst en het ingediende projectbedrag subsidiabel zijn onder de kmo-portefeuille.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Op basis van vraagstellingen en controles moet het duidelijk zijn voor de auditor dat uw weet onder welke subsidiabele thema's uw diensten vallen. U dient te kunnen aantonen dat de inhoud van uw dienst, aangeboden aan de klant, aansluit bij het subsidiabele thema.

K.8. De prijs voor dezelfde dienst is dezelfde, ongeacht of deze door de kmo-portefeuille wordt betaald.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

De dienstverlener gaat een kmo die in aanmerking komt voor de kmo-portefeuille geen hogere prijs laten betalen dan de kmo die geen subsidieaanvraag via de kmo-portefeuille kan indienen. De auditor gaat een kmop-dossier en een niet-kmop-dossier opvragen en vergelijken om na te gaan of er een verschil bestaat tussen de prijs die wordt gevraagd voor eenzelfde dienst.

Bent u een nieuwkomer, dan zal de auditor via niet kmop dossiers uw toegepaste prijzen in kaart brengen.

Bent u een starter dan is het goed om aan te tonen welke prijzen u zal toepassen voor uw dienst(en). De auditor zal hierover met u in dialoog gaan.

K.9. SPECIFIEKE VEREISTEN

K.9.1 Opleiding : De dienstverlener bewaart de aanwezigheidslijsten.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

De indicator vereist dat u ondertekende aanwezigheidslijsten hanteert en bewaart. Deze lijst laat toe om na te gaan wie aanwezig was op de opleiding. De auditor gaat na wie de opleiding heeft gevolgd en of deze persoon werkende is in de kmo die de subsidie aanvraagt.

De aanwezigheidslijsten moeten volgens VLAIO gedurende tien jaar bewaard worden.

Formele vereisten voor de aanwezigheidslijst:

- titel opleiding
- datum opleiding (per opleidingsdag wordt de aanwezigheid geregistreerd)
- naam deelnemer
- handtekening van de deelnemer (schriftelijk of elektronisch)
- naam opdrachtgever/werkgever

Wanneer u enkel aanwezigheidslijsten opmaakt op vraag van uw klant is dit onvoldoende. Het initiatief moet van u als dienstverlener komen.

De aanwezigheidslijsten moeten aanwezig zijn op het ogenblik van de audit en dienen door u als dienstverlener systematisch te worden bewaard.

Bent u een starter, dan is het belangrijk dat uw template/format klaar ligt voor toekomstig gebruik.

K.9.2 Opleiding : De dienstverlener reikt een gepersonaliseerd vormingsattest uit.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Deze specifieke indicator gaat over “het gepersonaliseerde vormingsattest”. Ook hier is de insteek: “diegene die een gepersonaliseerd vormingsattest gekregen heeft, was hoogstwaarschijnlijk ook aanwezig op de opleiding” en er kan een link gelegd worden tussen dat vormingsattest en de subsidieaanvraag die werd ingediend.

Voor de deelnemer op zich biedt een vormingsattest ook een meerwaarde. Op basis daarvan kan hij zijn deelname staven en kan hij dat valoriseren op termijn.

Formele vereisten voor het gepersonaliseerde vormingsattest:

- naam werkende in de onderneming die de opleiding volgde
- naam en registratienummer dienstverlener
- titel opleiding
- startdatum of looptijd van de opleiding
- het behaalde resultaat indien er een evaluatie plaatsvond

Wanneer u enkel gepersonaliseerde vormingsattesten opmaakt op vraag van uw klant is dit onvoldoende. Het initiatief moet van u als dienstverlener komen. De attesten dienen aanwezig te zijn op het ogenblik van de audit.

Bent u een starter, dan is het belangrijk dat uw template/format klaar ligt voor toekomstig gebruik.

K.9.3 Advies: De dienstverlener bewaart het verleende advies en de bijhorende stavingsdocumenten.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Met deze indicator gaat de auditor na of er effectief advies geleverd wordt en of het advies in aanmerking komt voor de kmo-portefeuille.

Het advies én de relevante informatie met betrekking tot dat advies moeten minimum tien jaar bewaard worden.

Relevante informatie is elke informatie die staat wie welk advies, op welk moment aan wie heeft gegeven. Dat kan onder meer aangetoond worden met adviesverslagen, overeenkomsten, prestatiestaten,... De auditor onderzoekt ook de coherentie tussen deze verschillende documenten.

Uit die registraties blijkt duidelijk wat de startdatum is van de uitgevoerde opdracht.

Bent u een starter, toon dan aan hoe u het advies zal bewaren, onder welke archiveringsvorm en structuur.

K.9.4 Advies : De dienstverlener bevestigt alleen subsidieaanvragen voor adviezen die niet van permanente of periodieke aard zijn. De adviezen hebben geen betrekking op de gewone bedrijfsuitgaven van de onderneming.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Bepaalde vormen van dienstverlening komen niet in aanmerking voor de kmo-portefeuille. Activiteiten die regelmatig of terugkerend worden uitgevoerd zoals, IT-onderhoud, implementatie, ... Deze activiteiten vallen buiten de mogelijkheid tot subsidiëring door de kmo-portefeuille.

Op basis van overeenkomsten, de omschrijving van de dienstverlening en facturatie wordt gekeken naar de periodiciteit van een bepaalde dienstverlening.

K.9.5 Advies : De dienstverlener verleent een schriftelijk gepersonaliseerd advies op maat.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Het adviesverslag moet schriftelijke raadgevingen en aanbevelingen omvatten die bestaan uit een **analyse van de probleemstelling, een eigenlijk advies, een implementatieplan**. Het advies dient op maat van de kmo te zijn uitgewerkt (gepersonaliseerd).

Het advies kan bestaan uit schriftelijke raadgevingen die bestaan uit het identificeren, in kaart brengen en onderzoeken van opportuniteiten met betrekking tot het bedrijfsfunctioneren van de onderneming.

Het adviesverslag dient ook de volgende formele vereisten te omvatten:

- naam dienstverlener
- registratienummer dienstverlener
- projectnummer kmo-portefeuille
- de datum waarop het adviesverslag werd opgemaakt

- naam van de onderaannemers, indien van toepassing

De adviesverslagen moeten toegankelijk zijn tijdens het auditbezoek en 10 jaar bewaard worden.

Bent u een nieuwkomer, dan is het belangrijk dat uw template/format van een adviesverslag, conform de kmo-vormvereisten, klaarligt voor toekomstig gebruik. Op basis van een controle op niet-kmo dossiers zal de auditor ook in kaart brengen hoe u tot heden schriftelijke adviezen aanbood en in welke mate dit reeds verliep conform de vormvereisten.

Bent u een starter, dan is het belangrijk dat uw template/format klaarligt voor toekomstig gebruik.

I. INTEGRITEIT

Omschrijving vereiste:

De dienstverlener leeft de regelgeving, de wetgeving en de algemeen aanvaarde handelspraktijken na. Hij is bevoegd om de activiteit waarvoor hij een registratie aanvraagt, uit te voeren.

Vrijstelling: Deze module moet niet geaudit worden voor dienstverleners die lid zijn van het ITAA (voorheen IAB & BIBF) of IBR.

Belang van de vereiste "INTEGRITEIT"

VLAIO is op zoek naar betrouwbare en integere partners om opleidings- en adviesdiensten aan kmo's te verlenen.

Het is de dienstverlener die het subsidiedossier van zijn kmo-klant controleert of het beantwoordt aan de regelgeving van de kmo-portefeuille. Mocht dit niet het geval zijn, dan moet u de subsidieaanvraag weigeren.

Noot: een dienstverlener kan verschillende ondernemingsvormen hebben. Sommige zijn commerciële bedrijven, waarvan een aantal verplicht zijn hun jaarrekeningen te publiceren, andere niet. Een aantal kunnen verenigingen zijn, of er kunnen ook natuurlijke personen zijn. De meeste zijn van Belgisch recht, maar een aantal zijn buitenlandse ondernemingen. Een aantal indicatoren zijn beschreven voor Belgische juridische vormen waarvoor er publicatieverplichtingen zijn. Dit betekent niet dat indien de dienstverlener een andere bedrijfsvorm heeft, de indicator voor hem niet van toepassing is. De auditor zal naar de principes achter de indicator kijken en de dienstverlener moet gelijkaardige documenten kunnen aantonen.

BEVOEGDHEID EN HOEDANIGHEID

I.1. Bij de aankomst van de auditor geeft de dienstverlener onmiddellijk toegang tot de opgevraagde documenten. De dienstverlener heeft die documenten met zorg voorbereid.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

VLAIO gaat uit van de veronderstelling dat een goed voorbereide dienstverlener weet wat van hem verwacht wordt en waartoe hij zich engageert.

Om de audit vlot te laten verlopen, beschikt de dienstverlener over een lijst van documenten die moeten klaarliggen bij aankomst van de auditor. De toegang tot een dossiers en tools moet verzekerd worden.

I.2. De dienstverlener heeft een juridisch bestaan. Hij is bevoegd om de activiteit waarvoor hij een registratie aanvraagt, uit te voeren.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Een dienstverlener die geen juridische rechtsgrond heeft, kan geen subsidiabele dienstverlening aanbieden. Dit betekent ook dat het duidelijk moet zijn welke juridische entiteit de kmo-portefeuille registratie aanvraagt. Alle controles zullen gebeuren op die juridische entiteit die de registratieaanvraag doet.

Een dienstverlener is bevoegd om een activiteit uit te voeren wanneer deze is opgenomen in het maatschappelijke doel van zijn statuten. Het is belangrijk dat de diensten die onderdeel zijn van de scope van uw kmo-portefeuille audit zijn opgenomen in het voorwerp van uw statuten. De auditor zal de statuten van de dienstverlener raadplegen en hierop controleren. Daarnaast dient u ook te beschikken over een aansluitende NACEBEL-code, opgenomen in de Kruispuntbank Der Ondernemingen. Ook dit wordt tijdens het auditproces nagekeken.

I.3. De bestuurders en verantwoordelijken van de dienstverlener in een recent verleden zijn bekend. Ze zijn in het verleden niet in vraag gesteld of betrokken geweest bij onderzoeken naar

onrechtmatig gebruik van de kmo-portefeuille of bij een niet-verschoonbaar faillissement. De bestuurders en verantwoordelijken besteden er de nodige aandacht aan dat dit ook het geval is voor medewerkers en onderaannemers.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

VLAIO vraagt de dienstverlener duidelijk aan te geven indien er in het verleden een probleem is geweest met de kmo-portefeuille.

Vóór het auditbezoek stelt u een volledige lijst op van de bestuurders, zaakvoerders, aandeelhouders (of leden voor een vereniging) en verantwoordelijken, en dit voor een periode van de laatste 3 jaar. De lijst is voorzien van een verklaring die getekend is door een bevoegd persoon. Het voorbereidingsdocument vermeldt de inhoud van deze verklaring.

I.4. De dienstverlener voert de diensten waarvoor hij een registratie vraagt, op een onafhankelijke wijze uit.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

De auditor gaat na of er afhankelijkheidsbanden bestaan tussen de dienstverlener en de klanten die steun genieten van de kmo-portefeuille. De controles gebeuren via de statuten, publicaties, klantenlijsten van de dienstverlener, facturatie,...

Er mogen geen stemrechten of kapitaal van de dienstverlener in handen zijn van een klant of geen stemrechten of kapitaal van een klant in de handen zijn van de dienstverlener.

Klant en dienstverlener mogen geen gemeenschappelijke zaakvoerder(s), bestuurder(s), werknemer(s) of aandeelhouder(s) hebben, en dit rechtstreeks of onrechtstreeks via echtgenoten, bloedverwanten tot en met de tweede graad of door samenwoning.

De dienst mag wel geleverd worden als er een afhankelijkheidsband is, alleen komt deze dan niet in aanmerking voor subsidie.

I.5. De dienstverlener voert de diensten waarvoor hij een registratie vraagt, zelf uit of hij besteedt ze uit. Voor de uitbesteding beschikt hij over een geldige dienstenovereenkomst. De dienstverlener behoudt de verantwoordelijkheid over alle aspecten van de geleverde diensten.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Als dienstverlener kan u de diensten waarvoor u een registratie aanvraagt zelf uitvoeren, of uitbesteden. Als u deze uitbestedt, moet u over duidelijke afspraken beschikken waaruit blijkt dat u de volledige verantwoordelijkheid behoudt over alle aspecten van de geleverde dienstverlening.

De auditor zal deze afspraken tijdens de audit controleren op basis van een dienstenovereenkomst en/of specifieke communicatie hierover via mails,...

Het beheer, de opvolging en de kwaliteitscontrole van het project zijn volledig in handen van de dienstverlener.

Wat VLAIO niet aanvaardt:

- de onderaannemer factureert rechtstreeks aan de klant van de dienstverlener
- de onderaannemer voert het volledige traject uit (van de eerste contacten tot afronding van het traject) zonder enige tussenkomst van de dienstverlener.

Als dienstverlener moet u tijdens de audit kunnen aantonen dat u aan alle indicatoren beantwoordt. Informatie die bij de onderaannemer zou kunnen zitten, moet beschikbaar zijn op het ogenblik van de audit.

CONTINUÏTEIT EN BEDRIJFSPRAKTIJKEN

I.6. De dienstverlener stelt zijn jaarrekeningen of resultatenrekening tijdig op. Hij legt ze tijdig neer bij de Balanscentrale van de Nationale Bank van België als dat is opgelegd door het vennootschapsrecht.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Met deze indicator wil VLAIO nagaan of u als dienstverlener de nodige aandacht besteedt aan het naleven van uw boekhoudrechtelijke verplichtingen. VLAIO gaat ervan uit dat, indien u deze regelgeving nakomt, de kans groot is dat u ook de regelgeving van de kmo-portefeuille zal naleven.

De auditor controleert de laatste drie jaarrekeningen (of voor zelfstandigen of kleine vzw's de laatste drie resultatenrekeningen), de data waarop de Algemene Vergaderingen hebben plaatsgevonden en de datum van neerlegging bij de Balanscentrale. Dit moet conform de statuten en/of het geldende vennootschapsrecht zijn.

I.7. De dienstverlener vervult zijn sociale en fiscale verplichtingen.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Indien u als dienstverlener deze regelgeving nakomt, is de kans groot dat u ook de regelgeving van de kmo-portefeuille zal naleven.

De meest betrouwbare manier om dit aan te tonen, is via recente attesten (maximum drie maanden) die u kan opvragen bij de bevoegde administraties (BTW, de directe belastingen en RSZ). In het geval u geen medewerkers in dienstverband heeft, dan toont u het attest van de RSVZ voor alle bestuurders of zaakvoerders aan.

Indien u geen attesten kan voorleggen, moet u alle boekhoudkundige stukken die deze controle mogelijk maken over een periode van minimum 2 jaar kunnen voorleggen.

Eventueel kan u ook een verklaring op eer opstellen (ondertekend door een bevoegd vertegenwoordiger van de dienstverlener). De auditor zal geenszins een aantal controles uitvoeren om hier meer inzicht in te krijgen.

I.8. De maatschappelijke zetel van de dienstverlener heeft een beperkt aantal veranderingen ondergaan in de voorbije drie jaar.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Dit geeft blijk van stabiliteit en transparantie.

Als dienstverlener stelt u een volledige lijst van de maatschappelijk zetels van de laatste 3 jaar op, die ondertekend is door een bevoegde verantwoordelijke. De auditor voert hierop een controle uit.

I.9. De dienstverlener is solvabel, rendabel en beschikt over de nodige liquide middelen.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

Solvabiliteit, rendabiliteit en liquiditeit geven een beeld van de gezondheid van de dienstverlener. Wanneer u als dienstverlener gezond bent, is de kans op continuïteit van uw dienstverlening beter gewaarborgd.

De controles gebeuren op basis van de jaarrekeningen van de drie afgesloten boekjaren. Voor kleine vzw's of zelfstandigen gebeurt dit op basis van de resultatenrekening (en belastingaangiften). Ter ondersteuning van een aantal controles dient u het omzetcijfer aan de auditor te bezorgen indien dit niet vermeld staat in de jaarrekeningen.

I.10. De dienstverlener beheert actief de klantenvorderingen. De achterstallige betalingen door klanten zijn beperkt, kunnen uitgelegd en gestaafd worden. Ze zijn niet het gevolg van mogelijke betwisting over de kwaliteit van de geleverde diensten.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

VLAIO gaat ervan uit dat klanten die tevreden zijn, tijdig hun facturen betalen. Openstaande facturen zouden kunnen wijzen op ontevredenheid. Om dit te controleren, zal de auditor naar de jaarrekeningen kijken. Tijdens de audit dient u de vervalddagbalans van klanten te kunnen voorleggen. Voor openstaande vorderingen moet de dienstverlener de klantendossiers kunnen aantonen.

I.11. De dienstverlener respecteert zijn financiële engagementen ten aanzien van zijn leveranciers en andere geldschietters. De achterstallige betalingen aan leveranciers en andere geldschietters zijn beperkt. Ze kunnen uitgelegd en gestaafd worden.

Specifieke toelichting voor deze indicator:

De dienstverlener die tijdig zijn leveranciers betaalt, komt zijn engagement na. VLAIO gaat er van uit dat de kans dat deze dienstverlener ook zijn engagementen met betrekking tot de kmo-portefeuille nakomt, groot is.

De auditor zal dit controleren op basis van de jaarrekeningen en/of op basis van de vervaldagbalans van de leveranciers. Voor openstaande vorderingen moet de dienstverlener de dossiers van de leveranciers kunnen aantonen en de reden voor laattijdige betaling kunnen staven.

- I.12. De dienstverlener is transparant over de draagwijdte van zijn registratie als dienstverlener van de kmo-portefeuille. Hij laat in zijn communicatie op geen enkele wijze uitschijnen dat zijn registratie een inhoudelijke beoordeling of goedkeuring van zijn diensten inhoudt door het Agentschap Innoveren en Ondernemen.**

Specifieke toelichting voor deze indicator:

De dienstverlener mag zijn kmo-portefeuille registratie niet omschrijven als een kwaliteitslabel. Op basis van de audit wordt nagegaan of u kwaliteitsvol werkt. Het inhoudelijke van uw activiteit wordt niet gecontroleerd op kwaliteit. Tijdens het auditbezoek zal de auditor nagaan hoe en wat je extern communiceert in verband met je kmo-portefeuille registratie en of deze communicatie neutraal is.

*Dit document is een niet-exhaustieve toelichting bij de KMO-portefeuille-norm.
De officiële informatie van VLAIO en de toepasselijke wetgeving blijven steeds van toepassing.*