

Toelichtingsdocument voor de dienstverlener

QFOR PROCESSSCAN NORM



A - Dienstverlening

- A.1. Communicatie
- A.2. Opdracht
- A.3. Uitvoering
- A.4. Evaluatie

B – Ressources

- B.1. Human Ressources
- B.2. (Im)materiële middelen

C – Organisatie

- C.1. Werking
- C.2. Beleid



A. DIENSTVERLENING

A.1. COMMUNICATIE

A.1.1. Informatie

De organisatie beschikt over communicatietools om aan (potentiële) klanten een vlotte toegang te verlenen tot gestructureerde, volledige en up-to-date informatie over haar aanbod.

De informatie omvat de doelstellingen, de inhoud, de aanpak, de deelnamevereisten en doelgroep, de praktische gegevens, de samenwerkings- en evaluatiemodaliteiten en het team.

Doelstelling van de indicator

De organisatie biedt toegankelijke, volledige en up-to-date informatie aan. De (potentiële) klant heeft vlot toegang tot de gewenste informatie over de organisatie en haar activiteiten. De informatie die verstrekt wordt door deze kanalen is nauwkeurig en relevant, actueel en duidelijk.

Mogelijke stavingselementen

Elke mogelijke informatiedrager: website, social media, brochure, flyers, affiches, telefonische permanentie, (verkoops)gesprek, offerte, inschrijvingsformulier, aanwezigheid op beurzen, ...

A.2. OPDRACHT

A.2.1. Behoefteanalyse

De organisatie analyseert de vraag, de behoefte en de context van de opdrachtgever en de begunstigde, alsook de eventuele specifieke verwachtingen. Zij gebruikt deze als input voor de uit te voeren opdracht.

Doelstelling van de indicator

De organisatie heeft de behoefte van de betrokkene in kaart gebracht en geanalyseerd, in functie van de doelstelling van de uit te voeren opdracht.

De aangeboden diensten vertrekken vanuit een behoefteanalyse die rekening houdt met de doelstelling, de context, de vraag en de verwachting van de betrokken partijen (opdrachtgever / begunstigde).

Mogelijke stavingselementen

Elke vorm van neerslag en communicatie die een synthese van de behoefte weergeeft: bevraging opdrachtgever / begunstigde voorbereidende vergadering - briefing - bedrijfsbezoek - offerte - ... Zowel inhoud, aanpak als planning kunnen hier aan bod komen. Op macroniveau: marktstudie.

A.2.2. Opdrachtomschrijving

De organisatie bepaalt de doelstellingen en omschrijft eenduidig de opdracht. Ze houdt hierbij rekening met het resultaat van de behoefteanalyse.

Doelstelling van de indicator

De organisatie heeft de opdracht op voorhand nauwkeurig en eenduidig beschreven. Deze beschrijving bevat onder meer de te bereiken doelstellingen en inhoudelijke en praktische modaliteiten, afgestemd op de betrokkenen.

Mogelijke stavingselementen

Offerte, inschrijvingsformulier, overeenkomst, aanbestedingsdossier, samenwerkingsvoorstel, programma, gedetailleerde (pedagogische) uitwerking van de opdracht, projectplan, kalender, praktische modaliteiten (op afstand, blended, synchroon / a synchroon, e-learning, ...).

A.2.3. Administratie

De organisatie stelt de opdrachtgever / begunstigde in staat om op een eenvoudige en vlotte manier de opdracht te bevestigen. De annulatie- of wijzigingsvoorwaarden zijn vooraf gekend en bevatten duidelijke wederzijdse engagementen.

Er zijn duidelijke afspraken tussen de organisatie en de opdrachtgever met betrekking tot het materiaal, de infrastructuur (met inbegrip van toegankelijkheid) en de aanverwante diensten nodig voor de uitvoering van de opdracht.

De afrekening aan de opdrachtgever is transparant en conform met de voorafgaande afspraken.

Doelstelling van de indicator

De organisatie toont aan dat de opdrachtgever akkoord gaat met de voorgestelde opdracht en weet heeft van de wederzijdse annulatie- en wijzigingsvoorwaarden.

De organisatie toont aan dat wederzijdse afspraken gemaakt zijn met betrekking tot het ter beschikking te stellen materiaal, infrastructuur en eventuele bijkomende specifieke vereisten, zoals toegankelijkheid voor personen met een beperking.

De afrekening aan de opdrachtgever is duidelijk en conform de voorafgaande afspraken

Mogelijke stavingselementen

Offerte, akkoord op overeenkomst, bevestigingsmail, uitnodiging, algemene voorwaarden, annulatie- en wijzigingsprocedure, ...

A.3. UITVOERING**A.3.1. Coördinatie**

De organisatie beschikt over een systeem om de menselijke en materiële middelen optimaal aan te wenden. Dit systeem zorgt voor een duidelijke communicatie naar de opdrachtgever / begunstigde, naar de betrokken medewerkers en overige partijen over de taken die ze moeten uitvoeren en de middelen die ze moeten hanteren.

Doelstelling van de indicator

De organisatie toont een efficiënte en duidelijke communicatie en coördinatie aan met alle betrokkenen.

De organisatie beschikt over gekwalificeerd ondersteunend personeel en aangepaste communicatie-, administratie- en informaticamiddelen. Deze middelen bieden haar de mogelijkheid om de projecten op een efficiënte manier te organiseren en op te volgen, een klantgerichte communicatie en dienstverlening te verzekeren en de continuïteit van de uitvoering van de opdracht te garanderen.

De organisatie beschikt over een planningsysteem om de menselijke en materiële middelen optimaal aan te wenden. Dit systeem zorgt ook voor een duidelijke communicatie naar de uitvoerder van de opdracht en de andere medewerkers over de taken die ze moeten uitvoeren en de middelen die ze moeten hanteren.

Mogelijke stavingselementen

Externe communicatie met opdrachtgever, interne communicatie naar betrokkenen, beheerssysteem (CRM, ERP, LMS, gedeelde drive, ...), planningsysteem, gedeelde agenda's, back-ups, ...

A.3.2. Prestatie

Tijdens de uitvoering van de opdracht past de organisatie haar prestatie en opvolging aan om het resultaat van de opdracht optimaal te laten aansluiten bij de vooraf geformuleerde doelstellingen.

Doelstelling van de indicator

De organisatie voert de opdracht uit en stuurt bij, rekeninghoudend met de behoeften en doelstellingen van de betrokkenen. De organisatie waakt erover acties te ondernemen die bijdragen tot het versterken van de betrokkenheid van de begunstigden.

Mogelijke stavingselementen

Tussentijdse bevraging van de opdrachtgever/begunstigde, bijsturing en aanpassing van de opdracht (duur, modaliteit, inhoud...). Actieve methodes die de betrokkenheid bevorderen. Projectmanagementtool, statusmeetings, ...

A.4. EVALUATIE

A.4.1. Doelstellingen

De organisatie evalueert, doorheen de uitvoering en achteraf, of de vooropgestelde doelstellingen zijn bereikt.

Doelstelling van de indicator

De organisatie gaat na of de vooropgestelde doelstellingen zijn bereikt.

Mogelijke stavingselementen

Kennisevaluatie, quizz, examen, zelfevaluatie, evaluatie van de opdracht: vooropgestelde objectieven van de opdracht bereikt? Attest van voldoening (niet enkel aanwezigheid), tour de table, neerslag tussentijdse meetings, evaluatieverslag door de uitvoerder van de opdracht, debriefing, afsluitende vergadering, ...

A.4.2. Tevredenheid

De organisatie peilt op een systematische wijze naar de tevredenheid van de betrokken partijen en analyseert de resultaten. Eventuele moeilijkheden, incidenten, ontevredenheden of klachten worden opgevolgd.

Doelstelling van de indicator

De organisatie hanteert een systeem dat de tevredenheid van alle betrokken partijen meet, verwerkt en analyseert en dit per uitgevoerde opdracht. Moeilijkheden, ontevredenheden en klachten worden geregistreerd en opgevolgd.

Mogelijke stavingselementen

Tevredenheidsevaluatie, neerslag van gesprekken, debriefing, rapportering, analyse van resultaten, klachtenregistratie en opvolging, ...

B. RESSOURCES

B.1. HUMAN RESSOURCES

B.1.1 Samenwerking

De organisatie hanteert aanwervingscriteria en een methode die haar toelaat interne en externe medewerkers en partnerorganisaties te selecteren in functie van de activiteiten en de verantwoordelijkheden die hen worden toevertrouwd.

Er bestaan duidelijke afspraken tussen de organisatie en de interne en externe medewerkers of organisaties waarmee ze samenwerkt.

De organisatie neemt de nodige maatregelen zodat de betrokken medewerkers zich de organisatiecultuur en haar werking eigen maken.

Doelstelling van de indicator

De organisatie heeft de vereiste competenties voor de uitvoering van de opdracht gedefinieerd. De organisatie hanteert een gepaste methodiek voor rekrutering, selectie en integratie van de medewerkers.

De organisatie maakt duidelijke afspraken met de interne en externe medewerkers of partnerorganisaties voor de realisatie van hun opdrachten.

De eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de opdracht ligt bij de organisatie.

Mogelijke stavingselementen

Analyse van de vereiste competenties, functieprofiel, vacature, rekrutering- en selectieproces, afstemming met selectiebureaus, CV, selectiegesprekken, assessments, samenwerkingsovereenkomst of -afspraken, onboarding, onthaalbrochure nieuwe medewerker, opleidingsplan, mentorship, personeelsdossiers, mailverkeer, werkgroepen, ...

B.1.2. Competentiebeheer

De organisatie beschikt over een systeem voor registratie en continu beheer van de competenties en ervaringen van de interne en externe medewerkers. Ze gebruikt dit systeem om de toewijzing van opdrachten en taken te optimaliseren en de eigen opleidingsnoden in kaart te brengen.

De organisatie zorgt voor een aangepaste begeleiding en permanente vorming voor haar interne en externe medewerkers.

Doelstelling van de indicator

De organisatie zet medewerkers in met de gepaste kennis, kunde, ervaring en attitude inzet voor de uit te voeren opdracht.

Zij stimuleert en bewaakt het op peil houden en verder ontwikkelen van hun competenties en volgt dit systematisch op.

Mogelijke stavingselementen

Competentiematrix, inzetbaarheidsrooster, diploma's, kwalificaties en attesten, CV, (permanente) vorming initiatieven, opleidingsbeleid, opleidingsplan, interne / externe opleidingen, observatie en coaching van medewerkers, ervaringsuitwisseling, sociale balans, "bibliotheek", interne medewerkersenquêtes, ...

B.1.3. Medewerkersevaluatie

De organisatie evalueert de samenwerking met de interne en externe medewerkers, alsook de organisaties waarmee ze samenwerkt.

Deze evaluatie houdt op een systematische en aangepaste manier rekening met de evaluaties door alle betrokken partijen. De conclusies hieruit worden teruggekoppeld naar de betrokken medewerkers en organisaties waarmee ze samenwerkt.

Doelstelling van de indicator

De organisatie hanteert een doeltreffend evaluatiesysteem voor de medewerkers en partnerorganisaties. Dit houdt rekening met hun functioneren, hun competenties, hun opleidingsnoden en de tevredenheidsevaluatie door opdrachtgevers en begunstigden.

Mogelijke stavingselementen

Neerslag evaluatie van betrokken partijen met inbegrip van bevraging naar tevredenheid en competenties medewerkers. Neerslag functionerings- en evaluatiegesprekken, met inbegrip van opleidingsnoden. Neerslag observaties. Interne meetings, opleidingsplan, ...

B.2. (IM)MATERIËLE MIDDELEN**B.2.1. Beheerssysteem**

De organisatie ziet erop toe dat de informatiedragers voor de begunstigden, de uitvoerders van de opdracht en de overige betrokken partijen aangepast, actueel en toegankelijk zijn. De organisatie beschikt over een versiebeheerssysteem om ervoor te zorgen de geldende versie gebruikt wordt.

Doelstelling van de indicator

De organisatie houdt alle relevante documenten en informatie bij over de lopende opdrachten en tussenkomsten en alle belangrijke informatie over de reeds afgewerkte opdrachten. Dit gebeurt op het niveau van alle betrokkenen. Het systeem maakt zo de opgebouwde expertise vlot toegankelijk.

Mogelijke stavingselementen

Klantendossiers - opdrachtdossiers - CRM, ERP, LMS, ...

B.2.2. Ondersteuning

De organisatie ziet erop toe dat de informatiedragers voor de begunstigden, de uitvoerders van de opdracht en de overige betrokken partijen aangepast, actueel en toegankelijk zijn.

De organisatie beschikt over een versiebeheerssysteem om ervoor te zorgen de geldende versie gebruikt wordt.

De organisatie gebruikt infrastructuur, materiaal en specifieke apparatuur, aangepast aan haar activiteiten, haar opdrachten en de organisatie ervan.

Ze neemt de gepaste maatregelen om ervoor te zorgen dat de geschikte infrastructuur, materiaal en apparatuur in goede staat en gebruiksvriendelijk zijn.

Doelstelling van de indicator

De organisatie toont aan dat haar informatiedragers, infrastructuur en materiaal geschikt zijn voor de uit te voeren opdracht. Informatiedragers: De organisatie voorziet in up-to-date en leesbare documentatie die afgestemd is op de noden van de betrokkenen en dit met het oog op het maximaliseren van de resultaten van de uitgevoerde opdracht.

De organisatie beschikt over een continu, gestructureerd en duidelijk klassen- en beheerssysteem. Ze beschikt over een validatie en controlesysteem voor de verschillende versies van de gebruikte documentatie om ervoor te zorgen dat in elke situatie de aangepaste documenten gebruikt worden.

Infrastructuur en materiaal: Om een maximaal resultaat uit de opdracht te halen, is het van belang dat de organisatie gebruik maakt van (eigen, gehuurd of andermans) aangepast, actueel, kwalitatief materiaal in functie van de doelgroep.

Mogelijke stavingselementen

Ondersteunend materiaal: didactisch materiaal (syllabus, video's, learning platform, newsletters, bibliografie, thematische blogs, abonnementen, evenementen, bibliografieën, hulplijn, ...)

Versiebeheer: archivering, toegankelijkheid, bewaringstermijnen.

Infrastructuur en materiaal: uitrusting (computers, scherm, projector, LMS, inventaris, veiligheidsvoorschriften, onderhoudscontracten, keuringen, huurcontract, aanwijzingen lokaal, wegbeschrijving, bereikbaarheid, toegankelijk voor personen met een beperking, ...)

C. ORGANISATIE

C.1. WERKING

C.1.1. Verantwoordelijkheden

De organisatie waakt erover dat de verantwoordelijkheden en de taakverdeling op zodanige wijze gestructureerd en beheerst zijn dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd is.

Doelstelling van de indicator

De organisatie beschikt over een inzichtelijke werking, zowel naar structuur als naar medewerkers en garandeert hierdoor de continuïteit in de uitvoering van de opdracht.

Mogelijke stavingselementen

Organigram, functiebeschrijvingen, overzicht verschillende vergaderingen, neerslag vergaderingen, intern overleg, wie is wie? Back up medewerkers. Missie, visie, waarden, (kwaliteits)doelstellingen, ...

Specifieke interpretatie voor éénpersoonszaken: hier kijkt de auditor naar de persoonlijke werkorganisatie van de zaakvoerder.

C.1.2 Continue verbetering

De organisatie neemt initiatieven van continue verbetering om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden en om haar expertise, inzetbaarheid en wendbaarheid te versterken.

Ze identificeert en implementeert verbeteringen in haar werking, haar processen en dienstverlening. Hierbij houdt ze rekening met de suggesties, evaluaties en klachten van alle betrokken partijen.

Doelstelling van de indicator

De organisatie beschikt over een systeem om wettelijke, pedagogische of professionele, technische, innovatieve en sectorgebonden nieuwigheden op te volgen en om te zetten in verbeteracties op organisatie-, medewerkers- of opdrachtniveau.

Ook de realisatie van de opdrachten en de resultaten van de tevredenheidspeilingen worden aangewend voor continue verbetering.

Moeilijkheden, suggesties en klachten zijn eveneens input voor continue verbetering.

Mogelijke stavingselementen

Lidmaatschappen, nieuwsbrieven, werkgroepen, conferenties, studies, opleidingen... Medewerkers- en klantevaluaties, debriefings, klachtenverwerking en -analyse, verbeteractieplan, directiebeoordeling, kwaliteitshandboek, KPI's, interne audit, externe auditrapporten, notulen algemene vergadering, ideeënbus, certificaties, jaarverslag, ...

C.2. BELEID

C.2.1. Beheer

De organisatie volgt op een proactieve en verantwoordelijke wijze haar financiële situatie op en stuurt haar budget bij met respect voor de goede algemeen aanvaarde boekhoudkundige praktijken en principes.

Doelstelling van de indicator

De organisatie heeft (financiële) doelstellingen die afgestemd zijn op haar structuur en activiteiten en hanteert een planning voor het opvolgen en bijsturen van haar werking. Hierbij respecteert ze de algemeen aanvaarde boekhoudkundige principes (tijdige neerlegging jaarrekeningen, solvabiliteit, rendabiliteit, liquiditeit).

Mogelijke stavingselementen

Boordtabellen, financiële analyses, boekhoudsysteem, jaarlijks budget, opvolging businessplan, investeringspolitiek, jaarrekeningen, Kruispuntbank, NBB, notulen algemene vergadering, attesten RSZ, belastingen, btw, betalingstermijnen leveranciers, rapport Companyweb.

C.2.2. Veiligheid

De organisatie beheert actief de veiligheids- en cyberrisico's die verbonden zijn aan haar activiteiten.

Ze waarborgt de continuïteit van haar werking door periodiek maatregelen te beoordelen die zijn genomen om personen, gegevens en infrastructuur te beschermen. Deze maatregelen beogen een vermindering van de meest voorkomende risico's (met inbegrip van cyberaanvallen) en een versterking van de (cyber)weerbaarheid van de organisatie.

Doelstelling van de indicator

De organisatie ziet erop toe dat noch haar betrokken partijen, noch haar gegevens en infrastructuur aan veiligheidsrisico's worden blootgesteld en dit door een veilige omgeving aan te bieden.

Mogelijke stavingselementen

Veiligheid: werkomgeving (evacuatie, brandoefening, aanwijzingen (exit)), ergonomie, Preventieadviseur, veiligheidskledij, keuring materiaal, ...

Cyberveiligheid: externe en interne policy gegevensbescherming, vertrouwelijkheidsengagementen, policy rond toegangsrechten, archiveringsvereisten (met inbegrip van vernielen van documenten / gegevens), ... assessment of scan op cyberveiligheid, DPO, ...

C.2.3 Duurzaamheid

De organisatie neemt initiatieven ter bevordering van de gelijkheid van kansen en het welzijn (op het werk), alsook om ethisch verantwoorde (professionele) relaties uit te bouwen.

Dit gebeurt in overleg met de betrokken partijen en met respect voor het leefmilieu, met het oog op een (positieve en) verminderde negatieve ecologische impact.

Doelstelling van de indicator

De organisatie is zich bewust van mogelijke stappen die een positieve invloed hebben op het versterken van een duurzame samenleving. Dit bewustzijn wordt uitgedragen binnen de organisatie en vertaalt zich in (opstartende) handelingen.

Mogelijke stavingselementen

Duurzaamheidsbeleid, nulmeting duurzaamheid, coördinator, werkgroepen, CSR-rapportering, duurzame aankopen (elektrische wagens, refurbished computers, ...). Zonnepanelen, gerecycleerd papier (printen beperken), fietsenstalling, ...

Heterogeen medewerkersbestand. Duurzaamheids criterium in samenwerking met partners, ...