



# Beschrijving

Kwaliteitsmodellen Qfor, ISO9001 en ISO29993 als tool voor  
kwaliteitsverbetering en certificatie  
voor organisaties actief in competentieversterking

*Versie 6.2.1*

---

CertUp nv  
Ninoofsesteenweg 1078 bus 2  
1080 Brussel

Tel : +32 2 412 04 00  
[www.certup.be](http://www.certup.be)  
e-mail: [audit@certup.be](mailto:audit@certup.be)



CertUp is het resultaat van de splitsing van de activiteiten van Management Information.

Alle certificatie-activiteiten die Management Information sinds 1992 uitgevoerd heeft, zijn begin 2017 ondergebracht in de dochteronderneming CertUp.

## Inhoudstafel

### Contents

1.	Welke certificatie kiezen?.....	4
1.1.	Qfor-certificatie.....	4
1.2.	ISO 9001-certificatie.....	5
1.3.	ISO 29993-certificatie.....	5
2.	Voor wie? .....	7
3.	De Qfor-certificatie .....	8
3.1.	Drie invalshoeken om de kwaliteit in kaart te brengen .....	8
3.1.1.	Validatie specifieke kenmerken via de module DataScan.....	8
3.1.2.	Kwaliteitsevaluatie via de module ProcessScan: onderzoek interne processen .....	9
3.1.3.	Kwaliteitsevaluatie via de module ClientScan: onderzoek klantentevredenheid .....	10
3.1.4.	Kwaliteitsevaluatie via de module WSE-Scan: onderzoek minimale kwaliteitsvoorwaarden .....	10
3.2.	Verloop van de Qfor-certificatie.....	12
3.3.	Resultaat van de audit .....	13
3.4.	Qfor-klassen & Qfor-Benchmark .....	13
3.5.	Qfor-Assessment: opstap naar Qfor .....	14
4.	De ISO-certificatie .....	15
4.1.	Eén invalshoek om de kwaliteit in kaart te brengen .....	15
4.1.1.	Initiële of certificatieaudit .....	15
4.1.2.	Toezichtaudits.....	16
4.1.3.	Hercertificatie-audit .....	16
4.2.	Verloop van de ISO-certificatie.....	17
4.3.	Resultaat van de ISO-audit.....	18
5.	Schematische vergelijking van de verschillende certificaties? .....	20
6.	Waarom samenwerken met CertUp? .....	22
6.1.	Sinds 1990, ontwikkelaar en beheerder van de Qfor-auditmethodologie .....	22
6.2.	Auditbureau en ontwikkelaar van normen uitsluitend voor learning, consulting en competentieversterking.....	22
6.3.	Geaccrediteerde certificatie-instelling .....	23
	Bijlagen.....	24
	Bijlage 1 – Overzicht items module DataScan .....	25
	Bijlage 2 – Overzicht indicatoren Qfor module ProcessScan.....	26
	Bijlage 3 – Opsomming aspecten Qfor module ClientScan.....	27
	Bijlage 4 – Overzicht indicatoren Qfor module WSE-Scan .....	28
	Bijlage 5 – Bemerkingen .....	29

De inhoud van dit document wordt met de grootste zorg opgesteld. Het wordt uitvoerig beschreven in het Reglement. Deze is op eenvoudige aanvraag verkrijgbaar. Voor het geval er een verschil zouden ontstaan tussen de Beschrijving en het Reglement is deze laatste van toepassing.

## 1. Welke certificatie kiezen?

Door het invoeren van een kwaliteitsmanagement systeem maakt een organisatie een strategische keuze die kan bijdragen tot een verhoging van haar slagkracht en een stevige basis kan bieden voor verdere groei en ontwikkeling.

Het toetsen van het kwaliteitsmanagement systeem aan een erkende norm kan bovendien het voordeel van een certificatie opleveren.

CertUp biedt een organisatie die actief is in competentieversterking de mogelijkheid om te kiezen tussen verschillende normen. Dit document bevat algemene informatie over de verschillende certificaties en audits die CertUp uitvoert.

Hieronder is een korte beschrijving van de verschillende certificatietrajecten. Voor meer gedetailleerde informatie over de Qfor- en ISO-auditmethodes: zie *Reglement* en [www.qfor.org](http://www.qfor.org) en [www.iso.org](http://www.iso.org).

### 1.1. Qfor-certificatie

Qfor is een **kwaliteitscertificaat** specifiek ontwikkeld voor organisaties actief in **competentieversterking** die een kwaliteitsmeting en –verbetering voor ogen hebben en hun kwaliteitsstreven ook gecertificeerd willen zien.

Dankzij Qfor kunnen organisaties:

- hun klanttevredenheid, interne werking en kwaliteitsbeleid bijsturen en optimaliseren;
- hun positie en reputatie op de markt versterken;
- hun kwaliteitsinspanningen laten certificeren; en
- genieten van voordelen bij regio's en sectoren.

Qfor maakt het ook voor eindklanten en opdrachtgevers gemakkelijker hun weg te vinden naar een geschikte en betrouwbare partner die tegemoet kan komen aan hun specifieke behoeften.

Het kwaliteitsmodel is **modulair** opgebouwd.

De organisatie kan kiezen voor een doorlichting op basis van de klanttevredenheid of op basis van haar interne processen, steeds gekoppeld aan de validatie van het profiel van de organisatie.

Op vraag van sectoren, federaties en regio's worden modules op maat uitgewerkt en toegevoegd.

Qfor biedt een kritische doorlichting door een externe en onafhankelijke organisatie met het oog op **continu verbeteren**.

Het **resultaat** van de audit is het gevolg van een genuanceerde beoordeling van de verschillende deelaspecten die de dienstverlening aan de eindklant uitmaken.

Een positieve audit mondt uit in een **certificaat** dat drie jaar geldig is. De resultaten van de audit worden opgenomen in een publiek auditrapport, de QforScan.

Het kwaliteitslabel staat sinds **1992** in de markt en werd sindsdien regelmatig bijgesteld en uitgebreid.

Raadpleeg [www.qfor.org](http://www.qfor.org) voor de gedetailleerde voorstelling en historiek van het Qfor-certificaat.

## 1.2. ISO 9001-certificatie

ISO 9001 is een **kwaliteitscertificaat** met internationale uitstraling dat een kwaliteitsmeting voor ogen heeft met als einddoel continue verbetering en het behalen van een certificatie.

Om een officieel ISO-certificaat te behalen dient de organisatie een audit te doorlopen bij een geaccrediteerde certificatie-instelling.

Het actieterrein van de ISO 9001-certificatie spreidt zich uit over een **veelheid van sectoren**. De norm vond haar oorsprong voornamelijk binnen grotere bedrijven en industrieën.

CertUp richt zich met haar certificatie-activiteiten hoofdzakelijk tot deze organisaties actief in learning, consulting of competentieversterking.

De focus van de ISO 9001-certificatie ligt voornamelijk op het bijsturen en optimaliseren van de **interne werking** en het kwaliteitsbeleid van de organisatie, met inbegrip van klantentevredenheid. Dankzij de behaalde certificatie kunnen organisatie doorgaans makkelijker meedingen naar opdrachten die officieel of in een internationale context zijn uitgeschreven.

De ISO 9001-certificatie biedt bovendien ook een aantal voordelen bij regio's in het kader van subsidies die zijn toekennen.

Net als de Qfor-audit biedt de ISO 9001-audit een kritische doorlichting door een externe en onafhankelijke organisatie met het oog op **continu verbeteren**.

De ISO 9001-certificatie werkt volgens een procesmatige aanpak waar de **Plan-Do-Check-Act**-cyclus en risicomangement een prominente plaats innemen.

Het **resultaat** van de audit is het gevolg van een genuanceerde beoordeling van de verschillende deelaspecten die de dienstverlening aan de eindklant uitmaken.

Een positieve audit mondt uit in een **certificaat** dat drie jaar geldig is. CertUp biedt aan de door haar gecertificeerde organisaties de gevalideerde DataScan aan die zij kunnen gebruiken voor de valorisatie van hun dienstverlening.

Meer informatie over de vereisten van de ISO 9001 is terug te vinden in de norm (zie [www.iso.org](http://www.iso.org)).

## 1.3. ISO 29993-certificatie

ISO 29993 is een **kwaliteitscertificaat** dat een kwaliteitsmeting voor ogen heeft met als einddoel continue verbetering en het behalen van een certificatie.

De ISO29993 norm is de opvolger van de ISO29990 norm die door ISO uit gebruik is genomen in december 2018. CertUp bood onder accreditatie van BELAC de ISO29990 aan tot 2018. Sindsdien biedt CertUp de ISO29993-certificatie aan in opvolging van ISO29990.

Om een ISO29993-certificaat te behalen dient de organisatie een audit te doorlopen bij een certificatie-instelling.

Het actieterrein van de ISO 29993-certificatie is beperkt tot organisaties actief in de **opleidingswereld**.

De ISO 29993-certificatie combineert een aantal voordelen van de Qfor- en ISO 9001-certificatie. Dankzij de certificatie kan de organisatie:

- haar interne werking, kwaliteitsbeleid en klantentevredenheid bijsturen en optimaliseren;
- haar positie en reputatie op de opleidingsmarkt versterken en
- haar kwaliteitsinspanningen laten certificeren.

ISO 29993 biedt eveneens een kritische doorlichting door een externe en onafhankelijke organisatie met het oog op **continu verbeteren**.

Het **resultaat** van de audit is het gevolg van een genuanceerde beoordeling van de verschillende deelaspecten die de dienstverlening aan de eindklant uitmaken.

Een positieve audit mondt uit in een **certificaat** dat drie jaar geldig is.

Hoewel de ISO 29993-norm haar oorsprong vindt in de ISO 9001-norm, biedt deze certificatie op dit ogenblik niet altijd toegang tot de huidige subsidiemaatregelen genomen door de verschillende overheden.

Meer informatie over de vereisten van de ISO 29993 is terug te vinden in de norm (zie [www.iso.org](http://www.iso.org)).

## 2. Voor wie?

Het kwaliteitsmodel **Qfor** is specifiek ontwikkeld voor organisaties die zich met hun activiteiten richten op **competentieversterking**.

De **ISO 9001**-certificatie opereert **breder** dan de niche van learning- en consultingdienstverleners.

De **ISO 29993**-certificatie is daarentegen enkel gericht naar bedrijven actief binnen de **opleidingswereld**.

CertUp biedt de drie certificatiemogelijkheden aan, telkens met een specifieke afbakening van de **scope** van de certificatie.

De scope van de audit kan worden omschreven als: opleiding, coaching, competentieontwikkeling en -versterking, begeleiding, advies, marktstudies, audits, interim- en projectmanagement, outsourcing, tests, assessments en examens, e-learning en andere ontwikkelingsactiviteiten, bedrijfsondersteunende diensten of diensten aan particulieren, in de commerciële economie evenals in de sociale economie.

In de ruimste omschrijving komen alle vormen van competentieversterking in aanmerking.

*Onder meer opleidingsorganisaties, HR-adviseurs, werving- en selectiekantoren, marketing- en communicatiebureaus, IT consultants, milieucoördinatoren, juridisch en financieel adviseurs, boekhoudkantoren, sociaal secretariaten, kringloopwinkels, maatwerkbedrijven, sectorfondsen ... maken gebruik van Qfor voor hun kwaliteitsdoorlichting.*

De certificatie is zowel toepasbaar op kleine als grote organisaties, gaande van eenmanszaken en business units van organisaties tot organisaties die verschillende business units en diverse vestigingen overkoepelen. Deze organisaties kunnen zich situeren in de profit en non-profit sector, ongeacht hun privaat of publiek karakter.

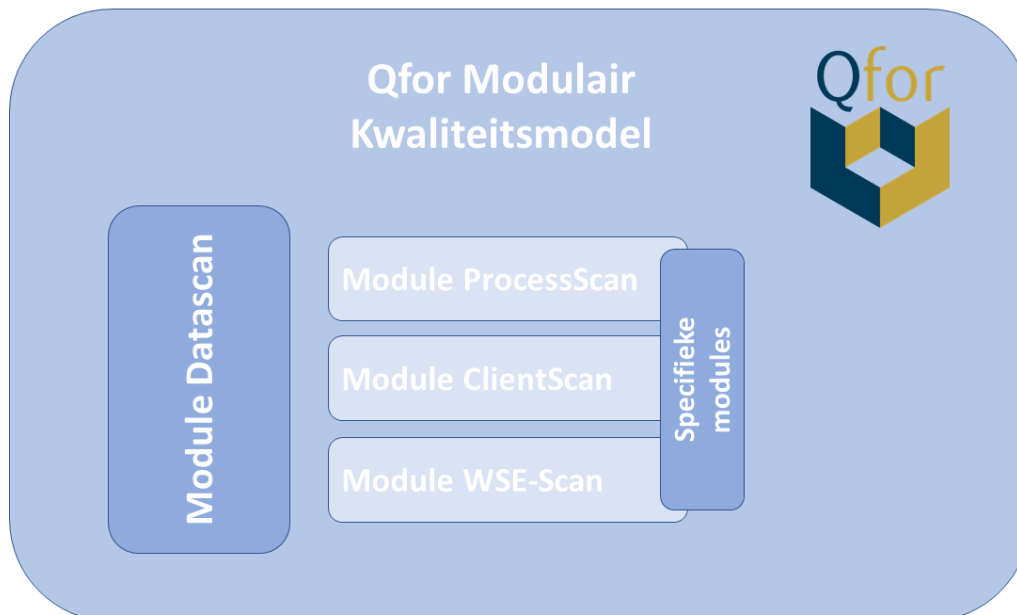
De Qfor- en ISO 29993-certificatie zijn iets makkelijker toepasbaar op kleinere structuren dan de ISO 9001.

Eigen aan de **Qfor**-auditmethode is dat ook **federaties, sectoren en regio's** een beroep kunnen doen op de Qfor-kwaliteitsdoorlichting indien zij specifieke kwaliteitseisen wensen te stellen aan hun leden of dienstverleners. Qfor heeft reeds modules op maat uitgewerkt, onder meer in samenwerking met de voedings-, de veiligheids- en de websector.

Een greep van de door CertUp recent gecertificeerde organisaties is terug te vinden op [www.repquest.com](http://www.repquest.com).

### 3. De Qfor-certificatie

#### 3.1. Drie invalshoeken om de kwaliteit in kaart te brengen



- Qfor audit met module **ProcessScan** = toetsing op niveau van de interne processen
- Qfor audit met module **ClientScan** = toetsing op niveau van de klantenperceptie
- Qfor audit met module **WSE-Scan** = toetsing op niveau van de minimale kwaliteitsvoorwaarden betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie

De organisatie kiest welke module voor haar het meest geschikt is. Modules kunnen ook gecombineerd worden.

De **DataScan**-module maakt steeds integraal deel uit van de audit en brengt de organisatie en haar activiteiten in kaart.

**Specifieke modules** worden op maat van sectoren, federaties en andere overkoepelende organen ontwikkeld, in functie van hun eigen behoeften en vereisten. De FoodScan, SafetyScan en WebScan zijn hier voorbeelden van.

##### 3.1.1. Validatie specifieke kenmerken via de module DataScan

###### **Waarom?**

Vooraleer gebruik te maken van de diensten (of activiteiten) van een organisatie is het nodig om inzicht te hebben in wie de organisatie is, wat ze doet en hoe. Deze informatie over de organisatie vormt de basis van kwaliteit.

Eén van de definities voor kwaliteit is "de mate van afstemming en overeenstemming met de verwachtingen van de klant". Op basis van de aangereikte en gevalideerde informatie krijgt de klant een beter zicht op de organisatie waarmee hij op het punt staat een samenwerking aan te gaan.

De module DataScan maakt integraal deel uit van de Qfor-certificatie.



### Hoe?

Via de module DataScan worden de specifieke kenmerken en de activiteiten van een organisatie in kaart gebracht. Tijdens het auditbezoek gebeurt de validatie van de informatie op basis van documenten en systemen van de organisatie en informatie aangeleverd door de organisatie.

*Voor een volledig overzicht van alle items die deel uitmaken van de module DataScan: zie bijlage 1.*

### Resultaat

De module DataScan geeft een algemeen beeld van de organisatie. Het betreft geen commerciële informatie, maar informatie gevalideerd door een onafhankelijke derde. De informatie uit de module DataScan wordt grotendeels overgenomen in het auditrapport, de QforScan.

De gevalideerde informatie uit de module DataScan is de input voor de zoekmotor **RepQuest**<sup>1</sup>. Een opzoeking hierin maakt het eindklanten en (potentiële) opdrachtgevers gemakkelijker hun weg te vinden naar een geschikte en betrouwbare partner die tegemoet kan komen aan hun specifieke behoeften.

De organisatie bevestigt of past de informatie uit de module DataScan jaarlijks aan. Het certificatie-instelling oefent hier een controle op uit. Dit garandeert permanent up-to-date informatie en toezicht op de geldigheid van de lopende erkenningen.

De module DataScan maakt integraal deel uit van de Qfor-certificatie.

### 3.1.2. Kwaliteitsevaluatie via de module ProcessScan: onderzoek interne processen

#### Waarom?

De interne processen van een organisatie bepalen de effectiviteit en efficiëntie van de bedrijfsvoering en de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant.

De doelstelling van een kwaliteitsevaluatie met module ProcessScan is de interne processen van een organisatie helpen optimaliseren om tegelijkertijd een zo kwalitatief mogelijke dienstverlening aan de klant te kunnen garanderen.

#### Hoe?

De module ProcessScan analyseert via welke processen de medewerkers en middelen van de organisatie worden ingeschakeld voor de ontwikkeling en uitvoering van de diensten. De auditor toetst in welke mate deze processen beantwoorden aan de norm Qfor ProcessScan. Het betreft specifiek die processen die een impact hebben op de dienstverlening aan de klant. Als referentie wordt de norm Qfor ProcessScan gebruikt.

*Voor een overzicht van alle indicatoren die deel uitmaken van de norm Qfor ProcessScan: zie bijlage 2*

Tijdens het auditbezoek onderzoekt de auditor de interne processen van de organisatie via steekproefsgewijze controles, op basis van documenten, systemen en interviews. Het bestaan en de systematische implementatie van deze processen moeten aantoonbaar zijn via bestaande documenten, systemen en andere stavingselementen.

De resultaten van het onderzoek worden opgenomen in een vertrouwelijk bezoekrapport dat de organisatie kan gebruiken voor de eigen bedrijfsvoering en het kwaliteitsbeleid.

---

<sup>1</sup> RepQuest is de opvolger van de databanken Formbase en TrainingInfo.

### 3.1.3. Kwaliteitsevaluatie via de module ClientScan: onderzoek klantentevredenheid

#### **Waarom?**

Het bestaan en de evolutie van een organisatie is afhankelijk van haar klanten. Niet de dienstverlening *an sich* bepaalt of een klant een beroep blijft doen op een organisatie, wel de manier waarop de klant deze dienstverlening percipieert.

De doelstelling van een kwaliteitsevaluatie met module ClientScan is dubbel.

Eenzijds brengt de module het niveau van klantentevredenheid in kaart. Anderzijds levert deze module de mogelijkheid na te gaan of het beeld dat de organisatie heeft van zichzelf en haar dienstverlening overeenstemt met het beeld dat haar klanten hierover hebben. Eventuele discrepanties kunnen de organisatie stimuleren intern de nodige maatregelen te nemen om de klantentevredenheid te verhogen.

#### **Hoe?**

De module ClientScan meet via een klantentevredenheidsonderzoek de kwaliteit van de dienstverlening zoals deze wordt ervaren door de klanten.

Dit onderzoek wordt telefonisch uitgevoerd door de auditor op basis van een steekproefsgewijze selectie uit de volledige klantenlijst van de organisatie. De auditor controleert de volledigheid van de aangeleverde klantenlijst tijdens het auditbezoek.

Tijdens de interviews bevraagt de auditor de klanten over hun perceptie over de organisatie en de ontvangen dienstverlening. Tegelijkertijd peilt hij/zij naar de tevredenheidsgraad van de klanten. Het interview omvat 10 aspecten van de dienstverlening.

*Voor een overzicht van de 10 aspecten die deel uitmaken van de module ClientScan: zie bijlage 3*

De module ClientScan geeft een algemeen beeld van de klantentevredenheid van een organisatie, vastgesteld door een onafhankelijke derde, los van commerciële beschouwingen.

De resultaten van het onderzoek worden opgenomen in de publieke ClientScan die de organisatie kan gebruiken voor haar bedrijfsvoering, haar kwaliteitsbeleid en haar eigen externe communicatie. Deze ClientScan is een letterlijke weergave van hetgeen de geïnterviewde heeft gezegd en is aanvullend op het auditrapport, de QforScan. De organisatie mag citaten uit dit verslag letterlijk publiceren mits duidelijke vermelding van de bron.

### 3.1.4. Kwaliteitsevaluatie via de module WSE-Scan: onderzoek minimale kwaliteitsvoorwaarden

#### **Waarom?**

De norm van de Qfor WSE-Scan stemt overeen met de minimale kwaliteitsvoorwaarden die opgenomen zijn in het decreet betreffende het kwaliteits- en registratiemodel voor dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie van de Vlaamse Regering en werd hiervoor specifiek en op maat ontwikkeld.

De Qfor WSE-Scan richt zich naar dienstverleners/organisaties die activiteiten verrichten in het kader van het werkgelegenheidsbeleid, professionele vorming en de sociale economie en die vanuit het beleidsdomein Werk en Sociale Economie een vorm van financiële ondersteuning ontvangen.

De Qfor WSE norm is zodanig opgesteld dat nuancering mogelijk is in functie van het maturiteitsniveau van het kwaliteitsbewustzijn van een dienstverlener/organisatie. Dit wordt in kaart gebracht door gebruik te maken van de scoringschaal Qfor. Hierdoor wordt de dienstverlener in staat gesteld om in te stappen in een kwaliteitsverbeteringsdynamiek.

#### **Hoe?**

Via de module WSE-Scan wordt geanalyseerd welke processen een dienstverlener/organisatie inschakelt voor de uitvoering van de dienstverlening, het HR-beheer en het financieel beheer. De auditor toetst af in welke mate de processen beantwoorden aan de norm Qfor WSE-Scan.

*Voor een overzicht van alle indicatoren die deel uitmaken van de norm Qfor WSE-Scan: zie bijlage 4*

Tijdens het auditbezoek onderzoekt de auditor de processen van de dienstverlener/organisatie via steekproefsgewijze controles, op basis van documenten, systemen en interviews. Het bestaan en de systematische implementatie van deze processen moeten aantoonbaar zijn via bestaande documenten, systemen en andere stavingselementen.

De resultaten van het onderzoek worden opgenomen in een vertrouwelijk bezoekrapport dat de organisatie kan gebruiken voor de eigen bedrijfsvoering en het kwaliteitsbeleid.

### 3.2. Verloop van de Qfor-certificatie



---

Online, telefonisch en via mail verzamelt de auditororganisatie de nodige informatie om een offerte op maat van de organisatie op te stellen.

---

---

Op basis van de gevalideerde informatie ontvangt de organisatie een offerte op maat. Zodra de organisatie deze goedkeurt, kan de voorbereiding van start gaan.

---

---

De offerte maakt deel uit van de overeenkomst. Zodra de certificatie-instelling de ondertekende overeenkomst ontvangt, wordt de webapplicatie opengesteld zodat de voorbereiding van start kan gaan.

---

---

De organisatie vult de module **DataScan** online in.  
Voor de Qfor met **ClientScan**-module: de organisatie levert de volledige klantenlijst aan, zoals voorafgaandelijke afgesproken. De auditor voert de interviews uit.  
Voor de Qfor met **ProcessScan**-module / Qfor met **WSE-Scan**-module: de organisatie omschrijft haar interne processen online en zorgt voor aantoonbaarheid hiervan tijdens het auditbezoek.

---

---

De auditor controleert en valideert de module **DataScan**.  
Qfor met **ClientScan**-module: de auditor geeft feedback over het klantentevredenheidsonderzoek en controleert de volledigheid van de klantenlijst.  
Qfor met **ProcessScan**-module / Qfor met **WSE-Scan**-module: de auditor voert dossiergebonden controles uit om de overeenstemming met de norm Qfor ProcessScan na te gaan. De auditor stelt het bezoekrapport op.

---

---

Op basis van vaststellingen van de auditor neemt de Certificatiecommissie de beslissing om al dan niet een certificatie toe te kennen aan de doorgelichte organisatie.

---

---

Na het auditbezoek maakt de auditor een voorlopige QforScan op die hij ter goedkeuring voorlegt aan de organisatie. Zodra de auditor de goedkeuring ontvangt, wordt de definitieve QforScan en het definitieve digitale certificaat opgemaakt. De organisatie ontvangt eveneens het Qfor-logo.

---

### 3.3. Resultaat van de audit

Na het auditbezoek maakt de auditor het dossier met vaststellingen over aan de Certificatiecommissie van de certificatie-instelling. Deze commissie komt tot het uiteindelijke resultaat<sup>2</sup> van de audit.

Het resultaat van de audit kan zijn:

- **Geslaagd.** De organisatie behaalt haar certificatie voor 3 jaar.
- **Niet geslaagd.** De organisatie behaalt haar certificatie niet omwille van een té groot aantal afwijkingen ten aanzien van de norm. De Certificatiecommissie bepaalt een periode waarbinnen de organisatie correctieve maatregelen kan doorvoeren. Een toetsing van deze maatregelen gebeurt tijdens een opvolgingsaudit.
- **Voorwaardelijk geslaagd.** Een voorwaardelijke certificatie betekent dat de organisatie een certificatie behaalt op voorwaarde dat ze, binnen een periode bepaald door de Certificatiecommissie, correctieve maatregelen doorvoert. De vastgestelde afwijkingen ten aanzien van de norm zijn niet van die aard dat ze bedreigend zijn voor de dienstverlening aan de klant. De correctieve maatregelen worden getoetst in een tussentijdse audit die, in principe, uiterlijk 12 maanden na de audit plaatsvindt.

Zodra een organisatie over een **Qfor-certificatie** beschikt, wordt een publiek auditrapport, de **QforScan**, opgemaakt.

*Qfor is het enige kwaliteitscertificaat dat een publiek auditrapport, QforScan, aflevert. Dit kan vrij gebruikt worden door de organisatie voor eigen doeleinden.*

*De QforScan, of de inhoud ervan, wordt ook enkel opgenomen in de databanken van de organisaties waarmee Q For EESV of de certificatie-instelling een samenwerkingsovereenkomst heeft voor de valorisatie van Qfor-erkende organisaties.*

De QforScan en het certificaat van de organisatie worden, samen met het Qfor-logo, in **digitaal** formaat aangeleverd.

### 3.4. Qfor-klassen & Qfor-Benchmark

Het resultaat van de audit wordt in sommige gevallen vertaald naar een **ranking** die jaarlijks wordt herzien. Het hanteren van deze ranking heeft als doel de organisatie beter te kunnen positioneren ten opzichte van andere spelers binnen haar categorie in de markt van competentieversterkende organisaties. Dit is pas mogelijk indien er genoeg organisaties zich in een bepaalde categorie bevinden, en/of op aanvraag of in opdracht van federaties, sectoren of regio's.

Elke categorie wordt opgedeeld in vier klassen. Alle organisaties binnen een categorie worden, op basis van het auditresultaat, ondergebracht in één van deze klassen. De verschillende erkenningsklassen zijn: professional, expert, excellence, best in class.

Het resultaat van de audit maakt een **Qfor-Benchmark** mogelijk tussen vergelijkbare organisaties die een zelfde auditmethode (Qfor met module ClientScan, Qfor met module ProcessScan of Qfor met module WSE-Scan) hebben doorlopen. Een positionering ten opzichte van de verschillende spelers is op die manier mogelijk. Het resultaat van de Qfor-Benchmark heeft continue verbetering als doel en mag niet gebruikt worden in externe, noch in publicitaire communicatie.

---

<sup>2</sup> De grondige herziening van de vierde versie van de methode maakt een vergelijking van het nieuwe resultaat met scores behaald tijdens Qfor-audits volgens voorgaande versies van de methode, onmogelijk. De nieuwe scoringsmethode is preciezer en resulteert, in de meeste gevallen in een andere en lagere score.

### 3.5. Qfor-Assessment: opstap naar Qfor

Organisaties die zich willen voorbereiden op de Qfor-certificatie kunnen van start gaan met een **Qfor-Assessment**. Dankzij het Qfor-Assessment kan een organisatie bovendien ook haar interne werking monitoren en bijsturen en haar medewerkers actief betrekken bij de bedrijfsvoering.

Het Qfor-Assessment houdt in dat de organisatie een zelf-evaluatie uitvoert onder leiding van een interne monitor. Het werkingsproces en de registratie ervan verlopen via het online platform.

Het Qfor-Assessment kan alleen worden uitgevoerd voor de modules *ProcessScan* en *WSE-Scan*.

*Qfor-Assessment voor interne processen (opstap naar Qfor met module ProcessScan)*

- het management van de organisatie stelt, per indicator van de norm, objectieven op en koppelt hier een score aan;
- interne medewerkers brengen de interne processen van de organisatie in kaart en evalueren deze vervolgens op basis van de norm;
- in functie van de structuur van de organisatie kunnen verschillende groepen medewerkers aangemaakt worden;
- tijdens een meeting wordt een gezamenlijk standpunt bepaald. Er wordt nadien nagegaan in welke mate de evaluatie door de medewerkers overeenstemt met de objectieven gesteld door het management. Een leerrijke discussie over prioritaire verbeteringsdoelen en de weg ernaartoe kan hieruit voortvloeien.

## 4. De ISO-certificatie

### 4.1. Eén invalshoek om de kwaliteit in kaart te brengen

De ISO 9001-certificatie en de ISO 29993-certificatie volgen eenzelfde stramien. Het enige onderscheid tussen beide certificaties is de norm die als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Beide normen focussen op een toetsing op het niveau van de **interne processen** van de doorgelichte organisatie.

Een ISO-certificatie gebeurt over een periode van 3 jaar en omvat:

- de initiële of certificatieaudit;
- twee toezichtaudits;
- de hercertificatie-audit, indien de organisatie haar certificatie wil verderzetten.

#### 4.1.1. Initiële of certificatieaudit

##### **Wat**

De initiële audit is de eerste audit binnen de 3-jarige certificatieperiode en wordt uitgevoerd bij deze organisatie die voor het eerst ISO-gecertificeerd wenst te worden of bij deze organisatie die in het verleden reeds erkend was, maar de hercertificatie-audit niet tijdig heeft laten uitvoeren.

De initiële audit bestaat uit twee fases. De eerste fase, Stage 1, heeft als doelstelling de organisatie in kaart te brengen en een aantal vereisten van de respectievelijke ISO-norm af te toetsen om na te gaan in welke mate de organisatie klaar is voor de volledige audit. De tweede fase houdt een volledige aftoetsing in van de respectievelijke ISO-norm aan de werking van de organisatie.

##### **Verloop**

**Stage 1:** de auditor krijgt een zicht op de werking van de door te lichten organisatie, onder meer op basis van het aftoetsen van de certificatie-aanvraag aan de realiteit. Deze toetsing gebeurt onder meer door gebruik te maken van de online module DataScan. Hierin zijn basisgegevens met betrekking tot de te certificeren organisatie en haar activiteiten terug te vinden. Deze controle kan reeds gedeeltelijk van op afstand worden uitgevoerd.

*Voor een volledig overzicht van alle items die deel uitmaken van de module DataScan: zie bijlage 1*

Stage 1 wordt afgesloten met een formele rapportering rond de haalbaarheid van de uitvoering van het vervolg van de audit, namelijk de volledige toetsing aan de respectievelijke ISO-norm (= Stage 2). Indien de organisatie klaar is voor Stage 2, wordt dit deel onmiddellijk verder gezet. Mocht de organisatie niet klaar zijn voor Stage 2, dan wordt in overleg tussen de organisatie en auditor een verdere planning afgesproken.

**Stage 2:** in dit deel van de initiële audit toetst de auditor de volledige ISO-norm aan de werking van de organisatie. De auditor gaat na in welke mate de werking van de organisatie conform is aan de vereisten gesteld door de respectievelijke ISO-norm.

De organisatie bevestigt of past de informatie uit de module DataScan jaarlijks aan. De certificatie-instelling oefent hier een controle op uit. Dit garandeert permanent up-to-date informatie en toezicht op de geldigheid van de lopende erkenningen.

#### 4.1.2. Toezichtaudits

##### **Wat**

In de loop van de certificatieperiode dienen, gespreid in de tijd, twee toezichtaudits te worden uitgevoerd.

Deze audits hebben onder meer als doelstelling na te gaan of de organisatie nog steeds beantwoordt aan de eisen gesteld door de ISO-norm.

Elk van deze audits wordt voorafgegaan door de validatie van de situatie en de scope van de certificatie. Een deel van de validatie gebeurt aan de hand van de update van de online DataScan.

##### **Verloop**

De schematische voorstelling opgenomen onder 4.2. schetst in grote lijnen de inhoud van een toezichtaudit.

#### 4.1.3. Hercertificatie-audit

##### **Wat**

Bij de afloop van de lopende certificatieperiode kan de organisatie beslissen haar ISO-certificatie verder te zetten. Op dat ogenblik dient een hercertificatie-audit te worden uitgevoerd voor de vervaldatum van de lopende certificatie.




Deze audit heeft eveneens als doelstelling na te gaan of de organisatie nog steeds beantwoordt aan de eisen gesteld door de ISO-norm. Deze audit wordt voorafgegaan door de validatie van de situatie waarin de organisatie zich bevindt op het ogenblik van de hercertificatie en de scope van de certificatie. Een deel van de validatie gebeurt aan de hand van de update van de online DataScan.

##### **Verloop**

De schematische voorstelling opgenomen onder 4.2. schetst in grote lijnen de inhoud van een hercertificatie-audit.



## 4.2. Verloop van de ISO-certificatie

Initiële audit	Jaar 0	 <p style="text-align: center;"><b>Initial Certification</b></p>	<p><b>Stage 1 – objectieven</b>  onderzoek management systeem van de organisatie  onderzoek specifieke kenmerken organisatie en klaar voor stage 2?  onderhoud met betrekking tot de standaard  stavingselementen voor de scope (vestigingen, processen, infrastructuur,...)  organisatie en planning stage 2  controle op interne audit(s) en management review</p> <p><b>Conclusies Stage 1 en haalbaarheid Stage 2</b> – praktische organisatie stage 2 in functie van vaststellingen stage 1.</p> <p><b>Stage 2</b> - controle op implementatie en effectiviteit van het management systeem van de organisatie  conformiteit met standaard  controle op performantie van het management systeem  conformiteit regelgeving, juridische verplichtingen,...  controle operationaliteit van de processen  interne audit &amp; management review  verantwoordelijkheid management.</p> <p><b>Conclusies Stage 2</b></p> <p><b>Rapportering vaststellingen</b></p> <p><b>Correctieve acties zware non-conformiteiten &amp; actieplan lichte non-conformiteiten</b></p> <p><b>Validatie van de bijsturingen</b></p> <p><b>Beslissing certificatie</b></p>
Toezichtaudit	Jaar 1	 <p style="text-align: center;"><b>Toezicht- audit</b></p>	<p><b>Doelstelling:</b> nagaan of de organisatie nog steeds beantwoordt aan de eisen gesteld door de standaard.</p> <p>Representatieve controle op management systeem van de organisatie, op basis van effectieve stavingselementen.  Controle communicatie met betrekking tot erkenning – merk/logo/...  Interne audits &amp; management review  Correctieve acties non-conformiteiten  Klachtvolgving  Continue verbetering  Wijzigingen?  ...</p> <p><b>Rapportering &amp; beslissing rond behoud certificatie.</b>  Max. 12 maanden na beslissing Certificatie.</p>
Validatie situatie & scope van de organisatie – bevestiging & planning			
Toezichtaudit	Jaar 2	 <p style="text-align: center;"><b>Toezicht- audit</b></p>	<p><b>Doelstelling:</b> nagaan of de organisatie nog steeds beantwoordt aan de eisen gesteld door de standaard.</p> <p>Representatieve controle op management systeem van de organisatie, op basis van effectieve stavingselementen.  Controle communicatie met betrekking tot erkenning – merk/logo/...  Interne audits &amp; management review  Correctieve acties non-conformiteiten  Klachtvolgving  Continue verbetering  Wijzigingen?  ...</p> <p><b>Rapportering &amp; beslissing rond behoud certificatie.</b>  1 keer/kalenderjaar.</p>

Hercertificatie	Jaar 3	<b>Her- certificatie</b>	<p><b>Doelstelling:</b> nagaan of de organisatie voortdurend beantwoordt aan de eisen gesteld door de standaard en het management systeem nog steeds efficiënt werkt.</p> <p>Stage 1 noodzakelijk indien belangrijke wijzigingen  Review van rapportering voorgaande audits  Nagaan van de performantie en effectiviteit van het management systeem.  Effectiviteit = aangepast aan de context, de wijzigingen binnen/buiten de organisatie, de scope van de audit, de objectieven van de organisatie en de beoogde resultaten.  Engagement om het management systeem verder te ontwikkelen.  Indien van toepassing: management systeem conform aan wijzigingen vereisten standaard?  Klachten over organisatie bij certificatie-instelling?</p> <p><b>Rapportering</b></p> <p><b>Correctieve acties zware non-conformiteiten &amp; actieplan lichte non-conformiteiten</b></p> <p><b>Validatie van de bijsturingen</b></p> <p><b>Beslissing certificatie</b>  Voorafgaand aan vervaldag initiële certificatie</p>
-----------------	--------	------------------------------	--

### 4.3. Resultaat van de ISO-audit

Op het einde van het auditbezoek stelt de auditor zijn vaststellingen voor aan de organisatie.

Wanneer de auditor één of meerdere zware non-conformiteiten heeft vastgesteld, maakt de organisatie een actieplan op tegen een datum die in overleg met de auditor werd afgesproken. Indien de certificatie-instelling op die datum geen actieplan heeft ontvangen of geen aanzet is gegeven tot een overtuigende implementatie van verbetermaatregelen, zal de auditor een negatief advies overmaken aan de Certificatiecommissie.

Wanneer de auditor één of meerdere lichte non-conformiteiten heeft vastgesteld, maakt de organisatie een actieplan op tegen een datum die in overleg met de auditor werd afgesproken. Indien de certificatie-instelling op die datum geen actieplan heeft ontvangen, zal de auditor een negatief advies overmaken aan de Certificatiecommissie.

Indien geen non-conformiteiten werden vastgesteld of indien de auditor in het bezit is van afdoende actieplannen, maakt hij/zij het dossier met vaststellingen over aan de Certificatiecommissie van de certificatie-instelling. Deze commissie komt tot het uiteindelijke resultaat van de audit.

Het resultaat van de audit kan zijn:

- **Geslaagd.** De organisatie behaalt haar certificatie voor 3 jaar.
- **Niet geslaagd.** Wanneer geen overtuigende implementatie van verbetermaatregelen werd vastgesteld om tegemoet te komen aan de non-conformiteiten, behaalt de organisatie haar certificatie niet.

Zodra een organisatie over een ISO-certificatie beschikt, ontvangt de organisatie het desbetreffende **ISO-certificaat** en kan hij gebruik maken van het door CertUp afgeleverde logo volgens de voorwaarden beschreven in het reglement.

De geldigheidsperiode van de certificatie heeft een maximale duur van drie jaar.

De geldigheidsperiode van de certificatie kan verkort worden indien er een wijziging aan de organisatie of haar activiteit plaatsvindt. Indien de Certificatiecommissie van mening is dat de wijziging van dien aard of omvang is dat het een impact heeft op de certificatie, is de Certificatiecommissie bevoegd om de certificatie te schorsen of in te trekken, of andere voorwaarden op te leggen. Dit kan bij voorbeeld de uitvoering van een uitbreidingsaudit zijn. Deze worden verder beschreven in het reglement verkrijgbaar op eenvoudig aanvraag.

In geval van geschil kan de organisatie zich richten tot CertUp. Indien er geen afdoende oplossing kan worden gevonden kan de organisatie zich richten tot het Toezichtscomité of, voor ISO certificatie, tot BELAC.

## 5. Schematische vergelijking van de verschillende certificaties?

	Qfor	ISO 9001	ISO 29993
Focus	Continue verbetering, kwaliteitsborging, certificatie.	Continue verbetering, kwaliteitsborging, certificatie.	Continue verbetering, kwaliteitsborging, certificatie.
Doelgroep	Organisaties actief in competentieversterking.	Alle soorten van organisaties.	Opleidingsorganisaties.
Omvang doorgelichte organisatie	Voor elk type organisatie, ook voor kleinere structuren en éénpersoonszaken.	Doorgaans voor grotere structuren, die meer dan enkel opleidings- of consultingactiviteit aanbieden. Ook toegankelijk voor kleinere structuren.	Voor elk type organisatie, ook voor kleinere structuren.
Aanpak	Modulair systeem (*): Doorlichting klantentevredenheid, interne processen, minimale kwaliteitsvoorwaarden. Specifieke doorlichtingen op maat van sectoren.	Doorlichting interne processen.	Doorlichting opleidingsprocessen.
Auditstructuur	Initiële audit en in geval van werkpunten: tussentijdse of opvolgingsaudit.	Initiële audit + 2 toezichtaudits	Initiële audit + 2 toezichtaudits
Certificatietraject	Volledig online ondersteund.	Stage 1 wordt gedeeltelijk online ondersteund door CertUp.	Stage 1 wordt gedeeltelijk online ondersteund door CertUp.
Bezoekrapport	Vertrouwelijk en gedetailleerd.	Vertrouwelijk.	Vertrouwelijk.
Publiek auditrapport	Uitgebreid.	Beperkt tot DataScan.	Beperkt tot DataScan.
USP	Op maat van de organisaties die competentieversterkende activiteiten uitvoeren. Europese uitstraling met stevige verankering in België.	Niet sector-specifiek. Internationale uitstraling met stevige verankering.	Op maat van de opleidingsorganisatie. Internationale uitstraling, opstartende implementatie.
Opstart	1992	1987	2017 (2010 voor de voorloper ISO29990)
Laatste Revisie	Zesde versie in 2020.	Vijfde versie in 2015.	Nog geen revisie.
Subsidie	Vrijstellingen mogelijk voor kmo-portefeuille & audit Chèque formation.	Vrijstellingen mogelijk voor kmo-portefeuille & audit Chèque formation.	Vrijstellingen mogelijk voor audit Chèque formation
Sectorvoordeel	Specifieke module voor de voedingsindustrie, de veiligheidssector en de webbedrijven.	-	-
Geldigheid certificaat	Maximum 3 jaar.	Maximum 3 jaar.	Maximum 3 jaar.



Powered by Management Information

*(\*) Voor sectoren, regio's en andere overkoepelende organen biedt het model de mogelijkheid de eigen specifieke behoeften en vereisten te integreren in een specifieke Scan, al dan niet geïntegreerd in het Qfor-kwaliteitsmodel.*

## 6. Waarom samenwerken met CertUp?

### 6.1. Sinds 1990, ontwikkelaar en beheerder van de Qfor-auditmethodologie

De certificatie-activiteiten van CertUp gingen al in 1992 van start onder het moederbedrijf Management Information, dat sinds 1990 actief is op de Belgische markt van learning- en consulting. Deze pioniersrol zal CertUp in de komende jaren blijven opnemen.

*De Qfor-auditmethode werd midden jaren negentig ontwikkeld met steun van de Europese Commissie. Initieel was de methode enkel gericht op opleidingsactiviteiten en gebaseerd op een kwaliteitsevaluatie via een diepgaand klantenonderzoek. In 2002 werd de Qfor-auditmethode voor het eerst grondig geactualiseerd en uitgebreid naar organisaties met consultingactiviteiten in de ruime zin. Een volgende grondige bijsturing kwam er in 2007. De Qfor-methode werd omgevormd tot een modulair kwaliteitsmodel en uitgebreid naar alle organisaties die knowledge related services aanbieden. Qfor kan vanaf dan gebruikt worden als tool voor kwaliteitsverbetering én als certificatiesysteem, zowel op niveau van klantentevredenheid als op vlak van interne processen. In 2012 werd het sectorale gebruik van Qfor een realiteit. Begin 2017 werd de methode herzien en grondig opgefrist met als doelstelling het resultaat van de audit te nuanceren en de gevalideerde informatie uit de audit beter te gaan exploiteren ten dienste van de learning- en consultingmarkt.*

*In 2019 zijn de activiteiten van CertUp uitgebreid met de module Qfor WSE-Scan, een auditmethode die zich richt op de aftoetsing van de minimale kwaliteitsvoorwaarden binnen het kwaliteits- en registratiemodel voor dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie. Meer informatie is beschikbaar via [www.kwaliteits-en-registratiemodel.vlaanderen](http://www.kwaliteits-en-registratiemodel.vlaanderen).*

### 6.2. Auditbureau en ontwikkelaar van normen uitsluitend voor learning, consulting en competentieversterking

In 2017 worden de certificatie-activiteiten van CertUp uitgebreid met ISO 9001 en ISO 29990 audits. Deze laatste werd vanaf 2018 door ISO 29993 opgevolgd.

Naast de Qfor en specifieke ISO-audits voert het auditorsteam van CertUp ook andere audits uit, met focus op activiteiten in competentieversterking (vb: kmo-portefeuille audit, audit Waalse Opleidingschèques, examencentra van het Consortium Centres de Validation des Compétences, Qfor Food en FoodScan by Qfor voor de voedingsindustrie, Qfor Safety voor de veiligheidssector, Qfor Web en WebScan by Qfor voor de webbedrijven,...).

De **auditoren** van CertUp hebben een stevige ervaring opgedaan binnen organisaties met competentieversterkende activiteiten vooraleer als auditor van start te gaan. Deze ervaring geeft hen inzicht in het reilen en zeilen van de door te lichten organisaties en creëert meerwaarde voor de organisatie.

*Voor meer informatie over het auditteam, zie [www.certup.be](http://www.certup.be)*

Als certificatie-instelling is CertUp onderworpen aan internationale regels. Dit betekent dat CertUp over een intern kwaliteitsmanagement systeem beschikt dat op regelmatige basis wordt doorgelicht door een externe accreditatieinstelling of een bevoegde overheid. Het Comité van Toezicht en de interne audits bewaken de dienstverlening van CertUp.

*Voor meer informatie over het Comité van Toezicht, zie [www.qfor.org](http://www.qfor.org).*

Dankzij de uitgebreide ervaring met certificatie in competentieversterking werden de audit-experten van CertUp in 2011 door de Vlaamse overheid aangesteld voor de ontwikkeling van de **kmo-portefeuille auditmethode**. Voor meer informatie hierover zie [www.audit-kmo-portefeuille.be](http://www.audit-kmo-portefeuille.be).

### 6.3. Geaccrediteerde certificatie-instelling

Als certificatie-instelling is CertUp onderworpen aan internationale regels. Dit betekent dat CertUp over een intern kwaliteitsmanagement systeem beschikt dat op regelmatige basis wordt doorgelicht door een externe accreditatieinstelling of een bevoegde overheid. Klanten en andere belanghebbenden kunnen ook via de website van CertUp of andere communicatiekanalen een bemerking of klacht indienen. De beschrijving van de klachtvolgning kan in bijlage 5 geraadpleegd worden. Het Comité van Toezicht en de interne audits bewaken verder de dienstverlening van CertUp.

*Voor meer informatie over het Comité van Toezicht, zie [www.qfor.org](http://www.qfor.org).*

Eind 2016 voert Management Information, het Belgische bedrijf achter Qfor, een structuur- en naamswijziging door. Alle certificatie-activiteiten die tot dan toe ondergebracht waren in Management Information gaan over naar de dochteronderneming **CertUp**.

Als certificatie-instelling is CertUp in **België** onderworpen aan de regels van de norm **ISO 17021** (Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor instellingen die audits en certificatie van managementsystemen uitvoeren). CertUp wordt op regelmatige basis door **BELAC**, de Belgische accreditatiedienst van de Federale Overheidsdienst Economie, geauditeerd volgens deze norm voor de ISO9001 audits die zij uitvoert. BELAC is de ondertekenaar van de overeenkomsten voor internationale wederzijdse erkenningen. CertUp in België beschikt over de BELAC-accreditatie met nummer 600-QMS.

*De draagwijdte van de geldigheid van de accreditatie kan op elk moment nagekeken worden op de website van BELAC.*

In 2019 richtte CertUp een dochteronderneming op in **Frankrijk**. De Franse dochteronderneming CertUp wordt op regelmatige basis door **COFRAC**, de nationale accreditatie-instelling in Frankrijk, geauditeerd volgens de norm **ISO 17065** (Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor certificatie-instellingen die certificaten toekennen aan producten, processen en diensten) voor de **Qualiopi** audits die zij uitvoert. COFRAC is de ondertekenaar van de overeenkomsten voor internationale wederzijdse erkenningen. CertUp in Frankrijk beschikt over de COFRAC-accreditatie met nummer 5-0614.

*De draagwijdte van de geldigheid van de accreditatie kan op elk moment nagekeken worden op de website van COFRAC.*

## Bijlagen



## **Bijlage 1 – Overzicht items module DataScan**

### **1. Voorstelling organisatie**

*Algemene gegevens*

### **2. Diensten, domeinen en omvang van de activiteiten**

### **3. Activiteiten en troeven**

### **4. Klantenbestand**

- Aantal verschillende klanten
- Taal van de activiteiten
- Type klanten
- Profiel van de personen
- Activiteitssector
- Bedrijfsgrootte
- Referenties

### **5. Human Resources**

### **6. Omzetcijfer en prijsstelling**

### **7. Historiek en structuur**

### **8. Kwaliteitsengagement**

## Bijlage 2 – Overzicht indicatoren Qfor module ProcessScan

### A - UITVOERING VAN PROJECTEN

#### A-1 Informatie en communicatie

A-11. Communicatiekanalen

A-12. Inhoud en vorm

#### A-2 Projectadministratie

A-21. Opdracht, wijziging en annulatie

A-22. Administratie, relatiemanagement en afrekening

#### A-3 Projectbeheer

A-31. Voorbereiding en uitvoering van het project

A-32. Beheerssysteem van klantendossiers, registratie- en archiefsysteem

A-33. Beheerssysteem van projecten

A-34. Beheerssysteem van de middelen

#### A-4 Evaluatie en nazorg

A-41. Tussentijds feedbacksysteem

A-42. Evaluatiesysteem

A-43. Opvolgingsprocedure

### B - HUMAN RESOURCES

#### B-1 Medewerkers en onderaannemers

B-11. Rekrutering, selectie en integratie

B-12. Beheers- en opvolgingssysteem van competenties en ervaring

B-13. Evaluatiesysteem

B-14. Permanente vorming, begeleiding en bijscholing

B-15. Samenwerkingsakkoorden

### C - MATERIELE MIDDELEN

#### C-1 Materiaal en documentatie

C-11. Materiaal

C-12. Documentatie

#### C-2 Infrastructuur en accommodatie

C-21. Vereisten

C-22. Ligging en bereikbaarheid

### D - INTERNE WERKING

#### D-1 Interne organisatie en communicatie

D-11. Werking en taakverdeling

D-12. Administratieve organisatie en beheer van documenten en materiaal

#### D-2 Kwaliteitsbeheer

D-21. Betrokkenheid van management en medewerkers

D-22. Kwaliteitssysteem en continue verbetering

D-23. Klachtenbeheer

## Bijlage 3 – Opsomming aspecten Qfor module ClientScan

### 1. Voortraject:

de fase voorafgaand aan de uitvoering van het project

### 2. Uitvoering:

de uitvoering van het project, toegespitst op het inhoudelijke luik

### 3. Projectmanagement:

de uitvoering van het project, toegespitst op de praktische organisatie en het beheer van het project

### 4. Rapportering & tools:

de (tussentijdse) rapporteringen met de bevindingen en resultaten van het project; tools die worden gebruikt; ondersteunende documentatie; didactisch materiaal bij een learningactiviteit

### 5. Consultants:

de competenties (vakbekwaamheid, vaardigheden en attitude) van de consultants

### 6. Natraject:

alle contacten en/of initiatieven van de organisatie na afloop van het project, met inbegrip van klantentevredenheidspeilingen, telkens met betrekking tot het project

### 7. Relatiemanagement:

de contacten en de bereikbaarheid van de organisatie en de consultants; de relatie met de organisatie

### 8. Administratie & logistiek:

de administratieve omkadering, infrastructuur en accommodatie (indien dit onder de verantwoordelijkheid valt van de organisatie)

### 9. Prijs-kwaliteitverhouding:

de verhouding tussen de betaalde prijs en de ontvangen kwaliteit

### 10. Algemene indruk:

de algemene indruk over de organisatie.

## Bijlage 4 – Overzicht indicatoren Qfor module WSE-Scan

### A - DIENSTVERLENING

#### **A-1 Project**

A-11. Informatie  
A-12. Behoeftte  
A-13. Opdracht

#### **A-2 Uitvoering**

A-21. Implementatie  
A-22. Tevredenheid  
A-23. Verbetering

### B - HR

#### **B-1 Methoden**

B-11. Instroom  
B-12. Begeleiding  
B-13. Evaluatie

#### **B-2 Competenties**

B-21. Inzetbaarheid  
B-22. Ontwikkeling  
B-23. Expertise

### C – FINANCIËEL BEHEER

#### **C-1 Beheer**

C-11. Planning  
C-12. Beheersmethode  
C-13. Deontologie

#### **C-2 Finance**

C-21. Resultaten  
C-22. Investeringsen  
C-23. Vermogen

## **Bijlage 5 – Bemerkingen**

### **Verbeteringssuggestie en klacht**

Met eventuele verbeteringssuggesties, klachten en/of frustraties met betrekking tot de auditor, de prestaties van de auditor, de toepassing van het kwaliteitsmodel, het commerciële en/of administratieve luik, kunnen organisaties en andere belanghebbenden steeds terecht bij de verantwoordelijke van de auditdienst. Klachten die niet kunnen worden afgehandeld door de verantwoordelijke van de auditdienst worden overgemaakt aan de Certificatiecommissie.

Klanten kunnen hun bemerkingen uiten via het evaluatiedocument van de audit. Klanten en andere belanghebbenden kunnen ook via de website of andere communicatiekanalen een bemerking of klacht indienen. Alle klachten worden op vertrouwelijke en onafhankelijke manier behandeld en geregistreerd.

Klachten van derden voor ISO-audits kunnen, na grondig onderzoek door de Certificatiecommissie, aanleiding geven tot een audit op zeer korte termijn of onaangekondigd.

### **Beroep**

Indien een organisatie niet akkoord gaat met de beslissing van de Certificatiecommissie kan de organisatie binnen een termijn van één maand vanaf de datum van bekendmaking van het resultaat dit melden via de klachtenprocedure hierboven vermeldt. De klacht of beroep zal dan door de verantwoordelijke van de auditdienst overgemaakt worden aan de Certificatiecommissie.

Indien een organisatie steeds niet akkoord gaat met de beslissing van de Certificatiecommissie kan de organisatie in hoger beroep gaan door opnieuw een schrijven te richten aan de Certificatiecommissie binnen een termijn van één maand vanaf de datum van bekendmaking van de betwiste beslissing.

De Certificatiecommissie verbindt zich er op dat moment toe om binnen een periode van uiterlijk drie maanden een bijeenkomst te organiseren tussen minimum twee leden van de Certificatiecommissie, een vertegenwoordiger van de organisatie en een lid van het Comité van Toezicht en/of een expert, over wie beide partijen het eens zijn. Deze derde partij stuurt aan op een definitieve beslissing betreffende het dossier na beide partijen gehoord te hebben en zal deze schriftelijk communiceren aan beide partijen binnen een periode van uiterlijk één maand na de betreffende bijeenkomst.