

Vorbereidingsdocument audit door dienstverlener

# KMO-PORTEFEUILLE NORM

volgens het Ministerieel Besluit van 23 oktober 2023

**A – Activiteit**

**E - Bewijs van ervaring inzake de verleende diensten**

**T - Klantentevredenheidspelling**

**K - Kennis kmo-portefeuille**

**I - Integriteit**

**Organisatie:** .....

**Activiteit:** .....

**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. Dienstverleners die geregistreerd zijn als dienstverlener in het kader van het decreet van 29 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie en het besluit van de Vlaamse Regering van 24 mei 2019 tot uitvoering van het decreet van 19 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie zijn ook vrijgesteld voor deze module indien dit kwaliteitslabel niet werd verkregen op basis van een registratie als dienstverlener voor de kmo-portefeuille.*

- A.1. De dienstverlener omschrijft de subsidiabele activiteiten die hij aanbiedt en uitvoert, en hij communiceert erover op een duidelijke, beschrijvende en gestaafde manier.

Invulling:

- 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.

Invulling:

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

Invulling:

- 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 archiveringsisen die eraan verbonden zijn.

Invulling:

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

Invulling:

- 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.

Invulling:

## E. BEWIJS VAN ERVARING INZAKE DE VERLEENDE 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 hoeft niet geaudit te worden voor dienstverleners met een Qfor- of ISO 9001-certificaat met als scope advies, opleiding voor advies of opleiding. Dienstverleners die geregistreerd zijn als dienstverlener in het kader van het decreet van 29 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie en het besluit van de Vlaamse Regering van 24 mei 2019 tot uitvoering van het decreet van 19 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie zijn ook vrijgesteld voor deze module indien dit kwaliteitslabel niet werd verkregen op basis van een registratie als dienstverlener voor de kmo-portefeuille. Startende dienstverleners zijn vrijgesteld van de audit van deze module bij een eerste audit. Bij registratie moeten ze de module laten auditeren binnen twee jaar.*

## 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.

Invulling:

- 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.

Invulling:

- 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.

Invulling:

#### 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.

Invulling:

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

Invulling:

#### T. KLANTENTEVREDENHEID SPEILING

##### 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 tevredenheidsspeiling 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 hoeft niet geaudit te worden voor dienstverleners met een Qfor- of ISO 9001-certificaat met als scope advies, opleiding voor advies of opleiding. Dienstverleners die geregistreerd zijn als dienstverlener in het kader van het decreet van 29 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie en het besluit van de Vlaamse Regering van 24 mei 2019 tot uitvoering van het decreet van 19 maart 2019 betreffende het kwaliteits- en registratiemodel van dienstverleners in het beleidsdomein Werk en Sociale Economie zijn ook vrijgesteld voor deze module indien dit kwaliteitslabel niet werd verkregen op basis van een registratie als dienstverlener voor de kmo-portefeuille.*

*Startende dienstverleners zijn vrijgesteld van de audit van deze module bij een eerste audit. Bij registratie moeten ze de module laten auditeren binnen twee jaar.*

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

Invulling:

- 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.

Invulling:

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

Invulling:

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

Invulling:

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

Invulling:

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

Invulling:

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

Invulling:

## 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.

## ALGEMENE VEREISTEN

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

Invulling:

- 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 een kopie deelt hij schriftelijk mee wie de verklaring op erewoord ondertekend heeft.

Invulling:

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

Invulling:

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

Invulling:

- 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.

Invulling:

- 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.

Invulling:

- 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.

Invulling:

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

Invulling:

## K.9. SPECIFIEKE VEREISTEN VOOR OPLEIDING EN ADVIES

### K.9.1 Opleiding

De dienstverlener bewaart de **aanwezigheidslijsten**.

Invulling:

### K.9.2 Opleiding

De dienstverlener reikt een **gepersonaliseerd vormingsattest** uit.

Invulling:

**K.9.3 Advies: algemeen**

De dienstverlener bewaart het verleende advies en de bijbehorende stavingsdocumenten.

Invulling:

**K.9.4 Advies: algemeen**

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.

Invulling:

**K.9.5 Advies**

De dienstverlener verleent een schriftelijk gepersonaliseerd advies op maat. Dat advies kan de volgende vormen aannemen:

1. schriftelijke raadgevingen en aanbevelingen die bestaan uit een analyse van de probleemstelling, een eigenlijk advies, een implementatieplan en de begeleiding bij de implementatie;
2. als het advies na 1 april 2016 is ingediend: schriftelijke raadgevingen en aanbevelingen die bestaan uit het identificeren, in kaart brengen en onderzoeken van opportuniteiten en oplossingen met betrekking tot het bedrijfsfunctioneren van de onderneming.

Invulling:

**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.*

**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.

Invulling:



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

Invulling:

- 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.

Invulling:

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

Invulling:

- 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.

Invulling:

## 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.

Invulling:

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

Invulling:

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

Invulling:

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

Invulling:

- 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.

Invulling:

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

Invulling:

- 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.

Invulling:

Na de uitvoering van de audit heeft de auditor een mondelinge samenvatting van zijn vaststellingen meegedeeld aan de dienstverlener op basis van bovenstaand rapport. De dienstverlener heeft hiervan een kopie ontvangen.

Op basis van de vaststellingen van de auditor zal de Certificatiecommissie haar beslissing nemen omtrent het al dan niet beantwoorden aan de vereisten van de beoordelingsformat.