

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	CIPERS
Maatschappelijke zetel:	Diepestraat 53 2580 Beerzel - België
Adres:	Diepestraat 53 2580 Beerzel - België
Telefoonnummer:	015 75 88 77
Faxnummer:	015 75 88 78
E-mailadres:	info@cipers.be
Website:	www.cipers.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	2002
Huidige juridische vorm:	bvba - 2002
Naam van de directeur, functie:	Luc Cipers - zaakvoerder
Contactpersoon, functie:	Luc Cipers - zaakvoerder
Datum van de audit:	08-06-2011
Auditverantwoordelijke:	Luc Cipers
Lid van:	-
Erkend door:	Vlaamse Overheid
Ondernemingsnummer:	BTW BE 0478.108.644
Vestiging(en):	2580 Beerzel - België 2800 Mechelen - België

Auditor

Kim Borremans

Scope van de audit

De scope van de audit werd is beperkt tot:

Training: open opleidingen, in-companyopleidingen en coaching binnen de domeinen interpersoonlijke communicatie, sales, customer service, management, persoonlijke organisatie en ontwikkeling

Qfor erkenning

Op basis van de controles uitgevoerd door de auditor heeft de Certificatiecommissie beslist dat de doorgelichte organisatie en haar activiteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Geldigheidsperiode: van 14-06-2011 tot 14-06-2014

De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur. Voor een actuele lijst van alle geldige Qfor erkenningen kunt u steeds terecht op www.qfor.org.

Voorstelling van de organisatie

Ontstaan, geschiedenis en structuur

Cipers Training & Coaching werd opgericht door Luc Cipers in 2002. In een voorgaande functie als sales manager, waarbij hij een training ontwikkelde voor zijn team, ontdekte hij voor het eerst zijn interesse voor het geven van trainingen. Hij besloot zijn professionele activiteiten verder te zetten in de functie van trainer en deed hierin ervaring op bij verschillende trainingsorganisaties. Op 17 juli 2002 startte hij zijn eigen zaak.

De organisatie heeft het juridisch statuut van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid.

Luc Cipers werkt voornamelijk alleen. Hij doet het beheer van de organisatie en voert quasi alle activiteiten uit. Occasioneel doet hij een beroep op freelancers. Met drie trainers werkt hij nauwer samen. Deze freelance-trainers worden ad hoc ingeschakeld op basis van hun specifieke expertise, talenkennis en/of beschikbaarheid.

Activiteiten en specifieke kenmerken

De expertisedomeinen van Cipers Training & Coaching zijn interpersoonlijke communicatie, sales, customer service, management, persoonlijke organisatie en ontwikkeling. Luc Cipers biedt opleidingen aan in open aanbod, in-company en coaching. Klanten doen op hem ook een beroep voor het invullen van seminaries om bepaalde modellen en theorieën toe te lichten en een bewustwording te creëren bij de aanwezigen. Occasioneel voert hij ook consultingactiviteiten uit. Enkel de opleidingsactiviteiten vallen onder de scope van deze audit.

De in-companytrainingen worden uitgevoerd volgens een procesflow. Na één of meerdere voorgaande gesprekken met de opdrachtgever en de betrokken managers, voert hij observaties uit op de werkvloer of hij vergezelt de deelnemers bij klanten. De observaties hebben als doelstelling de bedrijfssituatie en werkwijze te leren kennen en om credibiliteit te winnen bij de uiteindelijke deelnemers aan de training. De trainer vraagt ook input voor cases, rollenspelen of tools. Op basis hiervan wordt een opleidingsprogramma samengesteld. Het opleidingstraject van enkele dagen wordt gespreid in de tijd en duurt doorgaans meerdere maanden om het geleerde in de praktijk te oefenen. De deelnemers stellen een actieplan op dat zij moeten opvolgen doorheen het opleidingstraject. Bij aanvang van elke volgende trainingsdag verzorgen de deelnemers een feedbackpresentatie waarin ze moeten aangeven welke acties ze hebben ondernomen met welke concrete resultaten. In alle opleidingen wordt het aspect interpersoonlijke communicatie op de voorgrond geplaatst.

Cipers heeft een eigen Meeting Center te Mechelen voor de open opleidingen, maar ook in-companyopleidingen vinden hier plaats.

Toekomstige ontwikkelingen

Cipers Training & Coaching wenst haar activiteiten in de nabije toekomst te consolideren. Op lange termijn wil de organisatie zich meer gaan toeleggen op het aanbieden van consulting. Zij zal zich hierop voorbereiden. Verder reflecteert zij over de mogelijkheden om via het internet kennis en vaardigheden over te dragen aan een internationaal publiek.

Visie

"Cipers streeft naar

- het realiseren van significante verbeteringen van de menselijke prestaties in ondernemingen en organisaties zodat deze hun doelstellingen kunnen realiseren en overtreffen;
- het verankeren van een positieve en toekomstgerichte instelling;
- het verbeteren van alle Communicatie die InterPERSONLIJK is, dus ook in de privé-sfeer."

Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

Bezoek aan de organisatie

Gedurende het bezoek werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd.

Doorgelichte activiteiten

Vormen van dienstverlening

Open opleidingen:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
In-companyopleidingen:	meer dan 50 dagen / jaar
Coaching:	minder dan 10 dagen / jaar

Domeinen

Marketing & Sales:	meer dan 50 dagen / jaar
Communicatie:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Management:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Human resources:	minder dan 10 dagen / jaar

Thema's

Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal dagen

Thema's	Open opleidingen	In-companyopleidingen	Coaching
Verkoop		40	2
Management	3	24	5
Communicatie	4	9	
Train the Trainer		2	
Project Management		3	
Totaal: (92)	7	78	7

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in : andere

topmanagement:	10 %
bedrijfsleiders van kmo's:	5 %
middle management:	40 %
bedienden:	40 %
zelfstandige ondernemers:	5 %

Activiteitensector

uitgedrukt in :

handel en distributie:	10 %
industrie:	20 %
transport:	15 %
bouw:	5 %
financiën:	5 %
overheid:	5 %
diensten:	40 %

Bedrijfsgrootte

uitgedrukt in :

minder dan 250 medewerkers:	55 %
250 medewerkers of meer:	45 %

Type klant

uitgedrukt in :

directe eindklanten:	100 %
----------------------	-------

Aantal verschillende klanten

2010:	tussen 11 en 100
2009:	tussen 11 en 100
2008:	tussen 11 en 100

Talen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

Frans:	14 %
Nederlands:	50 %
Engels:	36 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Barry Callebaut - Bofrost - Esko - Xplanation - Viessmann - Forcea - ADAM Software - Katoennatie - Nationale Bank van België - Arcadis

Qfor ClientScan

Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-04-2010 tot en met 31-03-2011.

Tijdens het bezoek werd de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd gecontroleerd door de auditor.

Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 8.

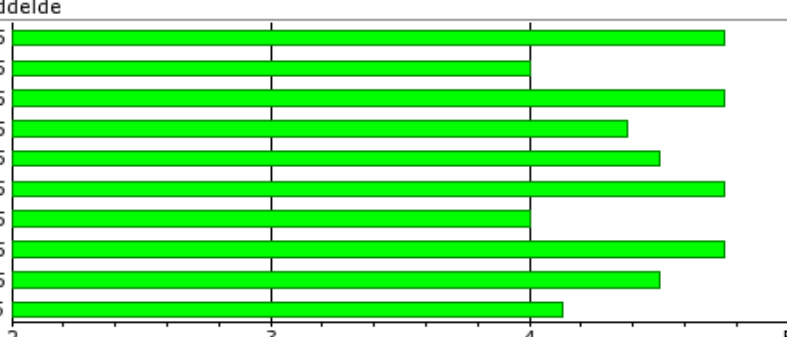
Periode van het klantenonderzoek: van 26-05-2011 tot en met 01-06-2011.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening.

De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	2	6	4,75/5
Voortraject	-	-	-	-	8	-	4,00/5
Uitvoering	-	-	-	-	2	6	4,75/5
Projectmanagement	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	4	4	4,50/5
Consultants	-	-	-	-	2	6	4,75/5
Nattraject	-	-	-	-	8	-	4,00/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	2	6	4,75/5
Administratie & logistiek	-	-	-	-	4	4	4,50/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	1	5	2	4,13/5



Legende scores: nvt: niet van toepassing - 1: heel ontevreden - 2: ontevreden - 3: neutraal - 4: tevreden - 5: heel tevreden

Percentage algemene indruk : 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

Percentage tevredenheid aspecten : 99%

Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,42/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

Homogeniteitsindex algemene indruk : 100%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 97%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,58/5

Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

Synthese:

De klanten komen bij Cipers terecht omdat zij de zaakvoerder kennen vanuit zijn voorgaande professionele activiteiten, via zoekopdrachten op het internet en via relaties. In de voorbereidingsfase van de training komt de zaakvoerder-trainer langs voor één of meerdere besprekingen. Deze hebben als doel de verwachtingen en de noden van de klant in kaart te brengen en hun bedrijf te leren kennen. De klant ontvangt een voorstel van het opleidingsprogramma. Bijkomend vraagt de trainer naar input voor cases. Bij sommige klanten, die al een jarenlange samenwerking hebben met Cipers of waarbij opleidingen herhaaldelijk worden aangeboden, is de voorbereidingsfase beperkt en dit loopt zoals verwacht. De deelnemers aan open opleidingen schrijven zich in voor een opleiding via hun personeelsdienst. Volgens de deelnemers verloopt de inschrijving vlot. Zij krijgen de nodige informatie over de opleiding ter beschikking. Sommigen laten weten dat de vooraf gegeven informatie nog kan worden geoptimaliseerd.

De klanten en deelnemers spreken zich positief tot zeer positief uit over de inhoud en de aanpak van de opleidingen. Theorie en praktijkoefening komen aan bod met doorgaans een nadruk op de praktijk. De opleidingen worden enthousiast en levendig gebracht. De inhoud is leerrijk, bruikbaar en interessant.

In-companyklanten benadrukken bijkomend dat de opleidingen op maat zijn en aansluiten bij hun bedrijfsvoering en cultuur. De opleidingen leveren meerwaarde en resultaat op.

De praktische organisatie verloopt vlot. Opleidingen van meerdere dagen worden verspreid in de tijd. De klanten vinden dit goed zodat het geleerde in de praktijk kan worden geoefend en ook om de aanwezigheid van hun medewerkers te kunnen garanderen, in functie van hun werkplanning. De planning wordt in samenspraak met de klant beslist en deze wordt nageleefd. De trainer stelt zich hierbij heel flexibel op. Het projectmatige van de interne opleidingen wordt goed opgevolgd. De open opleidingen worden positief bevonden op het vlak van de opleidingsduur en de groepsgrootte. De opleidingen vinden plaats zoals voorzien.

De kwaliteit van het didactisch materiaal waaronder syllabi, mappen, steekkaarten, fiches en handouts, worden positief beoordeeld. Het materiaal is mooi en verzorgd. De steekkaarten met tips en spreuken die dienen als 'reminder', zijn handig en leuk. De hoofdlijnen van de cursus zijn hierin terug te vinden. Enkele klanten ontvangen geen uitgeschreven syllabus of cursus en dit wordt door hen ook niet verwacht.

De sterke punten van de zaakvoerder-trainer zijn: ervaring, kennis over de materie, aanstekelijk enthousiasme en humane aanpak. Hij wordt omschreven als empathisch en aanstekelijk door zijn vlot, levendig en spontaan voorkomen.

Alle klanten en deelnemers zijn positief over de opvolging. De opleidingen worden op het niveau van de deelnemers geëvalueerd aan de hand van een formulier. Enkele klanten suggereren dat het goed zou zijn moest er feedback van de trainer uit komen over het verloop van de opleidingen en de evaluatie door de deelnemers. Bij de andere klanten en deelnemers verloopt dit zoals verwacht. De trainer stelt opvolgingsactiviteiten voor aan de klant en zij hebben hierover geen andere verwachtingen. In sommige situaties wordt een opvolgingssessie standaard aangeboden na het opleidingstraject, om de vorderingen van de deelnemers te evalueren. Deelnemers kunnen bij de organisatie terecht met aansluitende vragen. Zij ontvangen e-mails over andere aangeboden opleidingen door Cipers.

De contacten met de zaakvoerder-trainer worden positief tot zeer positief beoordeeld. Hij is goed bereikbaar. Op het vlak van het relatiemanagement wordt hij omschreven als iemand die open staat voor contacten, sympathiek is, aangenaam is in de omgang en heel professioneel.

De opleidingslocatie van Cipers en haar accommodatie worden heel goed beoordeeld door de deelnemers en de klanten die de opleiding bij de organisatie laten plaatsvinden. De locatie is goed bereikbaar met de wagen en zeer goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Deelnemers krijgen een lunch aangeboden en vinden dit perfect. De administratie verloopt vlot en duidelijk op het vlak van de contracten en facturering.

Alle klanten en deelnemers, uitgezonderd één, zijn tevreden tot zeer tevreden over de verhouding prijs - kwaliteit of de verhouding geïnvesteerde tijd versus resultaat. Eén klant vindt de prijs duur.

Bijna alle klanten zijn heel tevreden over hun samenwerking met Cipers. De anderen zijn tevreden. Het sterke punt van de organisatie is de trainer omwille van zijn ervaring, kennis, enthousiasme en wijze waarop hij een boodschap overbrengt tijdens de opleidingen. Vooral de salesopleidingen blijken een troef. In de algemene indruk benadrukken de klanten en deelnemers hun tevredenheid over de opleidingen omdat deze praktijkgericht en herkenbaar zijn. De aanpak en inhoud is duidelijk en spreekt hen aan. De opleidingen verlopen in een positieve sfeer, worden goed voorbereid en verlopen goed op het vlak van de praktische organisatie.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	1	0,40	3	0,01	0,41
Niet consultants	0	0,60	0	0,00	0,60

Legende: #: aantal verschillende natuurlijke personen; fte: aantal voltijdse equivalenten

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	20,00
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	0

Toelichtingen

/

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

De trainers van Cipers hebben minstens 15 jaar bedrijfservaring achter de rug.

Interne kwaliteitsopvolging

De opleidingen worden geëvalueerd aan de hand van een bevraging bij de deelnemers. Vaak wordt bij in-companyopleidingen de interne evaluatiemethode van de klant gebruikt. Ook het actieplan dat de deelnemers opstellen in de training en de eraan gekoppelde feedbackpresentatie, dienen ter evaluatie.

Luc Cipers volgt jaarlijks opleidingen in binnen- en buitenland. In 2010 volgde hij de Consultancy Foundation Course bij Techniques For Change Ltd, London (UK). Na evaluatie van een uitgebreide opdracht resulteerde dit in 2011 in het behalen van het Certificate in Management Consulting Essentials, een certificaat dat wordt uitgereikt door het Institute of Business Consulting.

Elk jaar plant de trainer twee weken 'research & development' in, om te zoeken naar nieuwe tools en methodieken.