

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Acta Management - Maarten Azou
Maatschappelijke zetel:	Hoestraat 16 8860 Lendeledede - België
Adres:	Hoestraat 16 8860 Lendeledede - België
Telefoonnummer:	0476 43 30 49
Faxnummer:	
E-mailadres:	info@actamanagement.be
Website:	www.actamanagement.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	2010
Huidige juridische vorm:	VOF - 2011 Eénpersoonszaak - 2010 -
Naam van de directeur, functie:	Dhr Maarten Azou - zaakvoerder
Contactpersoon, functie:	Dhr Maarten Azou - zaakvoerder
Datum van de audit:	16-04-2013
Auditverantwoordelijke:	Maarten Azou
Lid van:	-
Erkend door:	IPV Cheques de Formation Wallonië
Ondernemingsnummer:	BE 0832 752 621 Acta Management VOF BE 0884 881 807 Maarten Azou Consulting
Vestiging(en):	8860 Lendeledede - België

Auditor

Johan Wittevrongel

Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

-Training: in-company en open opleidingen inzake people management, time management, communicatie, sales

-Consulting: advies en begeleiding van management bij organisatieontwikkeling, change management, leiderschapsontwikkeling en people management.

De erkenning FoodScan blijft behouden op basis van de samenwerking met IPV, opleidingsadviseur voor de voedingsindustrie.

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 06-05-2013 tot 06-05-2016

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

Acta Management werd opgericht in 2011 als Vereniging Onder Firma en is de verderzetting van de activiteit die Maarten Azou sinds 2011 onder eigen naam uitvoerde. De éénmanszaak op naam van Maarten Azou werd behouden. Maarten Azou leidt de beide organisaties en is er tot op heden de enige verantwoordelijke en enige trainer. Commercieel treden beide entiteiten gezamenlijk naar buiten onder de noemer Acta Management, enkel de boekhouding is nog gesplitst.

Maarten Azou had voorafgaandelijk een uitgebreide saleservaring opgedaan als voormalig salesdirecteur van een grote financiële instelling. In 2006 volgde hij een managementtraining bij de opleidingsorganisatie Penta Management. Hij was onder de indruk van de gebruikte methodologie en de training in zijn geheel. Na een intensieve opleidingsperiode werkte hij sinds 2007 als zelfstandige in onderaanneming voor bovenstaande organisatie. In september 2010 startte hij met zijn eigen activiteit.

Activiteiten en specifieke kenmerken

De organisatie verzorgt open opleidingen en in-company opleidingen met betrekking tot sales, management, communicatie en persoonlijke productiviteit. De focus ligt op een praktijkgerichte aanpak. Niet één of andere theorie staat centraal maar de deelnemers zelf. Via een gestuurde zelfreflectie worden nieuwe inzichten en nieuwe meer effectieve werk- en communicatievormen ontwikkeld die men onmiddellijk kan toepassen in de realiteit. De waaier van behandelde thema's is breed en verschilt van training tot training. Meestal wordt gewerkt rond concrete thema's zoals: communiceren van beslissingen, diverse types van gesprekken met medewerkers, een groep overtuigen, Time-management, afsluittechnieken in sales en vele andere. Dit alles in functie van problemen of vragen die door deelnemers of opdrachtgevers naar voor worden gebracht.

Naast deze praktijkgerichte hands-on opleidingen biedt Maarten Azou een meer globale en op persoonlijke groei gerichte opleiding, met name Insights profielen aan. Deze gecertificeerde methode op basis van een zelfbeschrijvende vragenlijst biedt deelnemers een beter inzicht in hun persoonlijke gedragsstijl. Vanuit een bespreking hiervan individueel en in team leert men effectievere gedrags- en communicatievormen te ontwikkelen en een beter begrip op te brengen voor het gedrag van anderen.

Naast trainingen biedt Acta Management, zij het in beperkte mate, advies en coachingstrajecten aan. Adviestrajecten focussen op een fundamentele aanpassing binnen de structuur en de cultuur van de opdrachtgevende organisatie. Dit kan gaan van het aanpassen van een leiderschapsstructuur, het functioneel opsplitsen van entiteiten of het invoeren van meer motiverende en/of meer responsabiliserende functiestructuur. Coaching focust op de individuele competentieontwikkeling van een medewerker of manager op vlak van leiding geven of sales. Ook bij deze aanvullende werkgebieden staat een pragmatische en cliëntgerichte aanpak voorop.

Toekomstige ontwikkelingen

Momenteel heeft de zaakvoerder de intentie de organisatie kleinschalig te houden om een zo persoonlijk mogelijk contact met de klant te kunnen behouden. De domeinen advies en coaching zullen verder ontwikkeld worden maar trainingen zullen de corebusiness van de organisatie blijven. In functie van de groeiende vraag wordt overwogen om op vaste of freelance basis samenwerking te zoeken met andere trainers.

Visie

"Na goed te luisteren naar onze klant doen we de klant een voorstel waar hij zich heel goed kan in terugvinden. Acta Management wil het individu of een team op gedragsmatig vlak zaken bijbrengen via een training die ze onmiddellijk in praktijk kunnen brengen. Dit met als doel om hen te helpen hun medewerkers gemakkelijker aan te sturen en gemakkelijker commerciële doelstellingen te bereiken of efficiënter te werken in het algemeen."

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:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Advies:	tussen 10 en 50 dagen / jaar

Domeinen

Marketing & Sales:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Communicatie:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Management:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Human resources:	tussen 10 en 50 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	Advies
algemeen management	6	45	8	6
timemanagement	1	35	6	2
communicatie	1	15	2	4
salestraining	5	15	3	
Totaal: (154)	13	110	19	12

Toelichtingen

De organisatie start de activiteiten vanaf 01/09/2010.

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

topmanagement:	35 %
bedrijfsleiders van kmo's:	20 %
middle management:	20 %
bedienden:	15 %
arbeiders:	5 %
zelfstandige ondernemers:	5 %

Activiteitensector

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

handel en distributie:	30 %
industrie:	15 %
bouw:	30 %
overheid:	10 %
diensten:	15 %

Bedrijfs grootte

uitgedrukt in : aantal klanten

minder dan 250 medewerkers:	80 %
250 medewerkers of meer:	20 %

Type klant

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

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

Aantal verschillende klanten

2012:	tussen 11 en 100
2011:	tussen 11 en 100
2010:	tussen 1 en 10

Toelichtingen

.

Talen

Nederlands:	97 %
Frans:	3 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Balta - Group Dujardin - Crocky - Callens & Emk - Oiltanking - Dedeyne Construct - Bossuyt Winkelinrichting - Profacts Proviron - Mydibel

Qfor ClientScan

Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-04-2012 tot en met 28-02-2013.

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









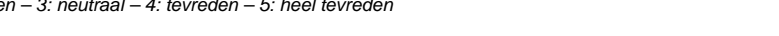

Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 10.

Periode van het klantenonderzoek: van 20-03-2013 tot en met 26-03-2013.

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	-	-	-	-	6	4	4,40/5	
Voortraject	1	-	-	-	6	3	4,33/5	
Uitvoering	-	-	-	-	5	5	4,50/5	
Projectmanagement	-	-	-	-	5	5	4,50/5	
Rapportering & tools	-	-	-	-	4	6	4,60/5	
Consultants	-	-	-	-	3	7	4,70/5	
Natraject	-	-	-	-	4	6	4,60/5	
Relatiemanagement	1	-	-	-	6	3	4,33/5	
Administratie & logistiek	-	-	-	-	9	1	4,10/5	
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	8	2	4,20/5	

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 : 100%

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

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,43/5

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 : 100%

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 : 4,41/5

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

Synthese:

Alle opdrachtgevers zijn tevreden over de aandacht die Acta Management aan de voorbereiding van coaching en opleidingstrajecten besteedt. De organisatie doet grote inspanningen om de specifieke context van de opdrachtgevende organisatie goed in kaart te brengen. Aanpak en inhoud worden vooraf grondig afgetoetst en waar nodig bijgestuurd. Deelnemers aan open opleidingen vonden naar hun mening betrouwbare informatie over aanpak en inhoud op de website van Acta Management.

Iedereen is tevreden over de aanpak en inhoud van zowel training als coachingstrajecten. Niet de theorie maar de praktijk staat centraal. Het theoretisch kader dat op eenvoudig gestructureerde manier wordt aangebracht dient ter ondersteuning van en helpt bij het verwerven van nieuwe inzichten, maar primeert nooit. Opdrachtgevers hechten veel belang aan de vernieuwde groepsdynamiek die dankzij het aanbrengen van een gemeenschappelijk denkkader en het behandelen van voor alle deelnemers zeer herkenbare, bedrijfsgebonden cases gecreëerd wordt.

Zowel training als coaching worden actiegericht gebracht. Deelnemers worden gestimuleerd eigen inzichten en

ervaringen naar voor brengen en nieuwe inzichten actiegericht te formuleren. De trainer slaagt er goed in via actieve werkvormen zoals rollenspelen de aandacht van alle deelnemers gefocust te houden. De timing wordt goed beheerst. Trainingen starten en stoppen op tijd.

Zowel deelnemers als opdrachtgevers zijn tevreden over de documentatie die bij de opleiding hoort. Deze is beknopt en synthetisch. Theoretische concepten worden tot hun essentie terug gebracht. De documentatie is gemakkelijk hanteerbaar als analyse en werkinstrument in de praktijk van elke dag.

Iedereen is tevreden over de persoonlijke competenties van de consultant als trainer en coach. Klanten waarderen zijn dynamiserende communicatiestijl en de vlotte manier waarop hij contact legt de meest verschillende types van persoonlijkheden. Hij komt snel to the point en reageert ad rem op opmerkingen en tegenwerpingen.

De organisatie vraagt op een gestructureerde wijze feedback aan zowel deelnemers als opdrachtgevers. De trainer toont een oprechte interesse in de blijvende resultaten van de training binnen de dagdagelijkse wijze van werken en communiceren. Hij geeft advies over de wijze waarop het management dit zelf kan ondersteunen.

De persoonlijke contacten tussen consultant/trainer verlopen in een goede sfeer. De organisatie toont een grote beschikbaarheid naar zijn klanten. Op telefoons en mails wordt vrij snel gereageerd.

De administratie en facturatie verlopen correct, geheel volgens de gemaakte afspraken.

De prijs-kwaliteitverhouding is volgens alle klanten goed. De organisatie is volgens enkele klanten zeker niet de goedkoopste van de markt. Alle klanten zijn er echter wel van overtuigd dat de opleidingen renderen.

Iedereen is tevreden over de opleidings- en coachingtrajecten van Acta Management. Klanten waarderen de praktische invalshoek. De trainer-coach brengt verwerkte theoretische inzichten op een manier waardoor deze direct bruikbaar zijn voor medewerkers en management. Acta Management spreekt de taal van zijn publiek. Wat men aanbrengt, blijft hangen en leidt daardoor tot resultaat op het terrein.

Consulting

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-04-2012 tot en met 31-03-2013.

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: 3.

Periode van het klantenonderzoek: van 22-04-2013 tot en met 30-04-2013.

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 consultingsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde	
Algemene indruk	-	-	-	-	-	3	5,00/5	
Voortraject	-	-	-	-	-	3	5,00/5	
Uitvoering	-	-	-	-	1	2	4,67/5	
Projectmanagement	-	-	-	-	2	1	4,33/5	
Rapportering & tools	-	-	-	-	3	-	4,00/5	
Consultants	-	-	-	-	-	3	5,00/5	
Natraject	1	-	-	-	-	1	4,50/5	
Relatiemanagement	-	-	-	-	-	3	5,00/5	
Administratie & logistiek	-	-	-	-	2	1	4,33/5	
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	2	1	4,33/5	

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 : 100%

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

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,58/5

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 : 100%

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 : 4,79/5

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

Synthese:

Alle klanten zijn tevreden over de voorbereiding van de adviestrajecten door Acta Management. Adviestrajecten zijn vaak een uitloper van vroegere trainingstrajecten. Mede hierdoor kent de consultant de organisatie reeds goed en kan men snel van start gaan. De structurele aanpak wordt grondig doorgepraat met het management. Over doelstelling en aanpak worden duidelijke afspraken gemaakt.

De rol van de consultant is dubbel. Inhoudelijk worden een aantal basisideeën aangebracht die de klanten zelf uitwerken en concretiseren. Tijdens deze uitwerkingsfase stelt de consultant zich coachend en begeleidend op. Hij bewaakt het proces, faciliteert de interne communicatie en ondersteunt inhoudelijk waar nodig door het aanbrenge van alternatieve denkpistes. Alle bevroagde klanten vonden dit een goede aanpak. Acta Management vertrekt niet van standaardoplossingen maar ontwikkelt die samen met de klant.

Acta Management bewaakt heel strikt de voortgang van het project. Klanten worden tijdig herinnerd aan de afgesproken deadlines. De consultant waakt over het nakomen van de afgesproken engagements.

De rapportage is actiegericht en verliest zich niet in uitgesponnen theoretische analyse maar focust zich op een goed uitgewerkte en gedocumenteerde oplossing en een duidelijk implementatieplan.

De consultant geniet een algemene waardering van de klanten. Hij is to the point en gaat moeilijke vragen en problemen niet uit de weg. Hij durft problemen scherp en duidelijk te stellen indien nodig. Hij communiceert vlot met alle lagen in de organisatie zowel directie, management als uitvoerende medewerkers.

Acta Management vraagt regelmatig feedback aan de klant gedurende het ganse proces en ondersteunt de implementatie van de ontwikkelde oplossing.

De persoonlijke contacten tussen consultanttrainer en klanten verlopen in een goede sfeer. De organisatie toont een grote beschikbaarheid naar zijn klanten. Op telefoons en mails wordt vrij snel gereageerd.

De administratie en facturatie verlopen correct, geheel volgens de gemaakte afspraken.

Alle klanten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. De investering in tijd en middelen rendeert zeker.

Alle klanten zijn tevreden over de adviesverlening van Acta Management. De organisatie biedt een brede en actieve ondersteuning. Vanuit een holistische benadering weet men verschillende aspecten van de businessvoering te integreren. De zakelijke insteek primeert zonder het individu met zijn mogelijkheden en beperkingen te ontkennen. De aangereikte oplossingen zijn structureel en leiden tot reële veranderingen. De adviestrajecten zijn niet vrijblijvend voor het management. Van bij de analyse worden zij betrokken bij het denkproces. Mede hierdoor loopt de uitvoering van de ontwikkelde oplossingen vlot.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	1	1,00	0	0,00	1,00
Niet consultants	0	0,00	0	0,00	0,00

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

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	10,00
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	0

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

Na het behalen van zijn marketingdiploma ging Azou Maarten aan de slag bij de GIB-groep. Daarna was hij gedurende acht jaar actief als sales manager binnen de BNP Paribas groep. Hij was actief bij Penta Management in het commerciële departement en het leiden van management- en verkooptrainingen.

Interne kwaliteitsopvolging

Acta Management hecht veel belang aan de voorbereiding van elke opdracht. Maatwerk is alleen mogelijk als men vooraf de nodige inspanning doet om de specifieke bedrijfscontext en samenhangende problematiek grondig te leren kennen. Feedbackmomenten zowel tijdens als na het uitvoeren van een opdracht zijn standaard ingebouwd in elk projectvoorstel van Acta Management.