

INLEIDING

Officiële naam	GEVAK Consulting	Start van de activiteiten	1995
Adres	Arkel 10	Huidige juridische vorm	bvba
Gemeente	2630 Aartselaar	Oprichting juridische vorm	1994
Tel.	0475/62 03 94	Andere vestigingsplaatsen	Kontich
Fax	03/458 47 07	Directie	Gerrit Van Aken, zaakvoerder
E-mail	info@gevak.be	Contactpersoon	Gerrit Van Aken, zaakvoerder
Website	http://www.enigmaconcepts.be	Lid van	VOKA

Auditor: Lut Kint

Toelichtingen: De organisatie gebruikt vanaf 2008 als commerciële naam Enigma Concepts. Tijdens de audit werden enkel de trainingsactiviteiten doorgelicht.

VOORSTELLING ORGANISATIE**Ontstaan, geschiedenis & structuur**

De organisatie GEVAK werd in 1994 opgericht door Gerrit Van Aken. In 1998 werd Brigitta Cappaert benoemd tot statutair zaakvoerder en werd de naam van de organisatie gewijzigd in GEVAK Consulting. De organisatie heeft het statuut van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. GEVAK Consulting profileert zich onder de naam Enigma Concepts.

Gerrit Van Aken is zaakvoerder van de organisatie en trainer/consultant. Hij startte zijn carrière in de financiële sector en deed daarna ervaring op als consultant in een internationaal training- en consultancybedrijf. Van 1991 tot 1995 werkte hij als commercieel directeur voor verschillende bedrijven. Vanaf 1995 bouwde Gerrit Van Aken zijn eigen training- en consultancybedrijf uit. Als zaakvoerder en trainer/consultant volgt hij alle klanten persoonlijk op en voert alle opdrachten zelf uit. Voor grote teambuildingopdrachten werkt hij samen met een freelance trainer.

Activiteiten & specificiteiten

Gerrit Van Aken levert op maat opleidingen binnen de domeinen human resources, management, interne en externe communicatie, sales en teambuilding.

Gerrit Van Aken werkt samen met de Universiteit Antwerpen en de Universiteit Antwerpen Management School (UAMS) waar hij in 2008 werd aangesteld tot 'UAMS Executive Professor'. Hij doceert ook aan de Economische Hogeschool Brussel (EHSAL). Gerrit Van Aken werkt samen met een aantal VOKA-Kamers van Koophandel. Voor deze samenwerking is hij onder meer

betrokken in de PLATO-projecten, zowel in het binnen- als in het buitenland. Gerrit Van Aken leidt de PLATO-peters op en verzorgt de startdagen voor de PLATO-deelnemers. Hij geeft ook een aantal van de opleidingssessies binnen de PLATO-projecten, voornamelijk over management. De PLATO-sessies in het buitenland worden in het Engels gegeven of er wordt gewerkt met een tolk.

Toekomstige ontwikkelingen

De website zal vanaf half maart 2008 in een nieuw kleedje zitten. Enigma Concepts is de merknaam waaronder de organisatie werkt vanaf 2008. De officiële benaming blijft GEVAK Consulting.

Visie ¹

"Het motto van de organisatie is "MAKING PEOPLE REFLECT". ENIGMA CONCEPTS wil op een uitermate interactieve manier meewerken aan een dynamische, positieve en proactieve bedrijfscultuur bij de klant, en zich dusdanig ook als partner op lange termijnbasis opstellen. De basisfilosofie van ENIGMA CONCEPTS berust op de volgende pijlers: respect voor de eigen zienswijze van de deelnemers, concreet en actiegericht, niet vrijblijvend, in een aangename werksfeer."

Onderhoud met de organisatie

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

¹ Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

DOORGELICHTE ACTIVITEITEN²

Vormen van dienstverlening	Open opleidingen	In-company opleidingen	Coaching	E-learning & multimedia	Examens / Tests
Aanduiding		◆	*		
Advies	Audits / Marktstudies	Begeleiding	Projectbeheer / Outsourcing	Interim Management	Gecombineerde activiteiten

Domeinen	Veiligheid & Milieu	IT	Wetenschappen & Technieken	Economie & Administratie	Talen
Aanduiding	*				
Marketing & Sales	Cultuur & Welzijn	Logistiek & Kwaliteit	Communicatie	Management	Human Resources
◇			◇	◇	◇

De draagwijdte van de audit is beperkt tot:

- Training: hr, management, interne en externe communicatie, sales en teambuilding

- ² ◆ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie meer dan 50 dagen per jaar prestaties levert;
 ◇ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie 10 tot 50 dagen per jaar prestaties levert;
 * : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie minder dan 10 dagen per jaar prestaties levert.

Thema's

Thema's	Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal dagen										
	Open opleidingen	In-company opleidingen	Coaching	E-learning & multimedia	Examens / Tests	Advies	Audits / Marktstudies	Begeleiding	Projectbeheer / Outsourcing	Interim Management	Gecombineerde activiteiten
Management		41									
Communicatie		26									
Sales		9									
Teambuilding		9									
Beoordelingsgesprekken		8									
Presentatietechnieken		7									
Vergadertechnieken		3									
Veiligheid		3									
Time management		3									
Totaal		109									

Toelichting: Coaching wordt beschouwd als inherent aan de in-companyopleidingen.

Klantenbestand

Uitgedrukt in aantal dagen/uren

Profiel van de personen	
Top management	7 %
Bedrijfsleiders KMO's	8 %
Middle management	44 %
Bedienden	27 %
Arbeiders	2 %
Zelfstandige ondernemers	1 %
Andere: Doctorandi	11 %

Uitgedrukt in aantal dagen/uren

Activiteitssector	
Handel en distributie	20 %
Industrie	9 %
Transport	-
Bouw	-
Financiën	-
Overheid	-
Non profit	-
Diensten	4 %
Andere: via UAMS voor overheid en non profit	67 %

Uitgedrukt in aantal klanten

Bedrijfsgrootte	
< 250 medewerkers	33 %
= of > 250 medewerkers	67 %

Uitgedrukt in aantal dagen/uren

Talen	
Nederlands	92 %
Frans	-
Engels	8 %
Duits	-
Andere:	-

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie: UAMS - Herfurth Groep - BASF - UA - Voka - Vadeb Witzemann - Digipolis - De Post - Ivarem

Qfor ClientScan

TRAINING

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01/01/07 tot en met 31/12/07.

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

Aantal klanten door MANAGEMENT INFORMATION

geselecteerd en ondervraagd: 8.

Periode van het klantenonderzoek: van 04/02/08 tot en met 15/02/08.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van Gevak Consulting/Enigma Concepts. De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Resultaten Training

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	1	7	4,88/5
Voortraject	-	-	-	-	7	1	4,13/5
Uitvoering	-	-	-	-	3	5	4,63/5
Projectmanagement	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	6	2	4,25/5
Trainers	-	-	-	-	2	6	4,75/5
Natraject	-	-	-	-	7	1	4,13/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	4	4	4,50/5
Administratie & logistiek	-	-	-	-	7	1	4,13/5
Prijs-kwaliteitverhouding	1	-	-	-	6	1	4,14/5

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

Percentage algemene indruk:	100%	³	Homogeniteitsindex algemene indruk:	100%	⁶
Percentage tevredenheid aspecten:	100%	⁴	Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten:	100%	⁷
Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten:	4,33/5	⁵	Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau:	4,6/5	⁸

³ Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie ‘tevreden’ of ‘heel tevreden’ is.

⁴ Som aantal scores ‘tevreden’ en ‘heel tevreden’ in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

⁵ Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het referentenonderzoek.

⁶ Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

⁷ 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.

⁸ Gemiddelde waarde van ‘gemiddelde waarde van de algemene indruk’ en ‘gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten’.

Synthese

De ondervraagde klanten werken al een aantal jaren samen met de organisatie of leerden de zaakvoerder kennen via netwerken. In een eerste gesprek worden de behoeften gedefinieerd en op basis daarvan wordt een inhoudelijk voorstel uitgewerkt. Bij de trouwe klanten is de voorbereiding beperkter en volstaat het om telefonisch of per e-mail een nieuwe opdracht te formuleren. Bij één klant werd vooraf gevraagd aan de deelnemers om een oefening voor te bereiden. Deze oefening vormde de basis voor de

uitwerking van de inhoud.

Wat de uitvoering betreft, voldoet de opleiding aan de verwachtingen van de deelnemers en opdrachtgevers. De klanten benadrukken het praktijkgerichte, het interactieve en het maatwerk.

De planning gebeurt in overleg met de klant. Ze appreciëren de flexibiliteit van Gerrit Van Aken en het feit

dat hij de gemaakte afspraken nakomt.

Tijdens de opleiding wordt aangepast didactisch materiaal gebruikt. Indien mogelijk worden de werkdocumenten van het bedrijf zelf gebruikt. Volgens de klanten zijn de cases, rollenspelen en syllabus afgestemd op wat ze nodig hebben.

Gerrit Van Aken wordt door alle ondervraagde klanten positief tot heel positief beoordeeld. Zijn aanpak is professioneel en hij spreekt met kennis van zaken. Als persoon is hij heel communicatief en hij past zich aan aan zijn doelpubliek.

De deelnemers krijgen de mogelijkheid om de opleiding te evalueren. Dit gebeurt na elke opleidingsdag tenzij anders overeengekomen. Wanneer de klant de opleiding zelf evalueert, wordt teruggekoppeld naar de organisatie. In de

andere gevallen neemt Gerrit Van Aken zelf het initiatief om de opleiding achteraf te bespreken en te evalueren.

Volgens alle klanten is Gerrit Van Aken gemakkelijk bereikbaar. Als hij niet bereikbaar is, communiceert hij dit duidelijk naar zijn klanten toe.

De administratie verloopt vlot en zoals afgesproken. Als de klanten vragen hebben over facturatie en subsidies kunnen ze bij Gerrit Van Aken terecht.

Volgens de klanten is de prijs-kwaliteitverhouding correct.

Alle ondervraagde klanten zijn positief tot zeer positief over hun samenwerking met Gerrit Van Aken. Als trainer komt hij geloofwaardig en overtuigend over. De samenwerking op organisatorisch en praktisch vlak verloopt vlot en professioneel.

HUMAN RESOURCES ¹⁵

Profiel van de medewerkers		Voltijds	Halftijds	¼ van de tijd	Occasioneel
Consultants	Aantal vaste medewerkers ¹⁶				
	Aantal freelance medewerkers ¹⁷				1
Profiel van de medewerkers		Voltijds	Halftijds	¼ van de tijd	Occasioneel
Directie en commerciële, pedagogische of ondersteunende medewerkers	Aantal vaste medewerkers ¹⁶	1*			
	Aantal freelance medewerkers ¹⁷				

Aantal voltijds equivalenten in dienstverband (vaste medewerkers): 1

Aantal voltijds equivalenten dienstverleners (freelance medewerkers): -

Toelichtingen: De zaakvoerder is voltijds trainer/consultant. De ad hoc samenwerkingen met een freelance trainer beperken zich tot het inschakelen als cotrainers indien té grote groepen bij teambuilding.

¹⁵ Deze gegevens zijn een weergave van de situatie op het moment van het onderhoud met de organisatie.

¹⁶ De medewerkers met een arbeidsovereenkomst en de bestuurders (zaakvoerders) van het bedrijf.

¹⁷ Zij die hun prestaties factureren aan de organisatie.

Opleidingsachtergrond & ervaring trainers

Gerrit Van Aken studeerde economische wetenschappen met een specialisatie in marketing aan de handelshogeschool te Antwerpen. Hij behaalde een master in NLP aan het New York Institute.

Duur samenwerking

Gerrit Van Aken richtte GEVAK Consulting op in 1994 en startte in 1995 met de opleidingen.

INTERNE KWALITEITSOPVOLGING

Via lectuur en ervaringsuitwisselingen met docenten van de UAMS blijft Gerrit Van Aken de ontwikkelingen binnen het opleidingsdomein volgen.

Qua klantenopvolging gebeurt de evaluatie op twee manieren. Na elke opleidingsdag wordt aan de deelnemers

gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen. Deze feedback wordt gebruikt om de opleidingen bij te sturen en aan te passen. Met de opdrachtgever is er een persoonlijk gesprek, formeel of informeel, om de projecten te evalueren.