

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Respect
Maatschappelijke zetel:	Bollebergen 7 9052 Zwijnaarde - België
Adres:	Bollebergen 7 9052 Zwijnaarde - België
Telefoonnummer:	+32 9 241 55 20
Faxnummer:	+32 9 241 55 25
E-mailadres:	info@stillmovin.be
Website:	www.stillmovin.com
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	2007
Huidige juridische vorm:	bvba - 2006
Naam van de directeur, functie:	Dhr. Laurent Gerniers - managing partner
Contactpersoon, functie:	Dhr. Tim Vermeire - managing partner
Datum van de audit:	29-04-2009
Auditverantwoordelijke:	Laurent Gerniers
Lid van:	Voka - HRM info - Business & Society Belgium
Erkend door:	
Ondernemingsnummer:	0879.718.338
Vestiging(en):	9052 Zwijnaarde - België

Auditor

Lut Kint

Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

- Training & consulting: optimaliseren van productiviteit, gezondheid en motivatie van medewerkers via opleidingen, coaching en begeleiding

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 29-04-2009 tot 29-04-2012

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

Still Movin is ontstaan uit de organisatie Backfun die werd opgericht door Wim Rombaut. Hij bood al sinds een vijftal jaren ergonomieopleidingen aan binnen de bedrijfswereld. In 2006 beslisten Wim Rombaut en Tim Vermeire samen een bedrijf op te richten onder de naam Respect. De organisatie heeft het juridisch statuut van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. Ze opereert onder de commerciële naam Still Movin. Still staat voor steeds, continu, rustig, gecontroleerd. Movin betekent bewegend, in beweging, in beweging brengend. Bij de oprichting van Still Movin is het aanbod uitgebreid en is men geëvolueerd van energiemangement naar gezondheidsmanagement.

De organisatie wordt ondertussen gedragen door drie personen en vormt een complementair team. Laurent Gerniers startte in 2007 en werd in 2009 aangesteld tot niet-statutaire zaakvoerder. Samen met Tim Vermeire is hij managing partner. Hij nam in 2009 de aandelen van Wim Rombaut over.

Laurent Gerniers staat in voor het dagelijks bestuur en de opvolging van de projecten. Tim Vermeire is, naast trainer, de salesverantwoordelijke. Wim Rombaut staat gedeeltelijk in voor het opleiden van de trainers en bewaakt de specifieke didactiek. Daarnaast geeft hij ook de opleidingen naar topmanagement toe. De organisatie doet een beroep op een team van zes freelancers met wie ze continu samenwerken. Ieder hebben ze een specialiteit en brengen ze een stuk knowhow binnen de organisatie.

Activiteiten en specifieke kenmerken

Still Movin definieert programma's binnen organisaties die tot doel hebben om de productiviteit, gezondheid en motivatie van medewerkers te optimaliseren. Zij biedt dit aan via opleidingen, coaching en begeleiding.

Still Movin wil geen alleenstaande opleidingen aanbieden. Haar doel is een totaalproject aan te bieden dat leidt tot een gedragsverandering binnen de organisatie. Een project start bijvoorbeeld met een audit binnen de organisatie om de noden en behoeften in kaart te brengen. Still Movin begeleidt haar klanten bij het implementeren van het project. Via een multidisciplinaire aanpak worden verschillende onderwerpen behandeld waarbij de fysieke aanpak een belangrijk onderdeel vormt. De deelnemers moeten in de opleidingen zoveel mogelijk aan den lijve ondervinden.

Haar aanpak richt zich naar drie niveaus binnen een organisatie. Enerzijds wil ze het management sensibiliseren en wijzen op zijn rol. Anderzijds richt ze zich naar alle medewerkers door te sensibiliseren, te informeren en te werken naar gedragsverandering. Ten slotte worden er interne coaches aangeduid en opgeleid die de dragers van de boodschap worden binnen de organisatie.

Toekomstige ontwikkelingen

Naar de toekomst toe ziet Still Movin twee ontwikkelingen op vlak van consulting en thema's. Naar gelang het belang van het welzijn van de medewerkers groeit, groeit er ook een besef van een noodzaak van een gestructureerde aanpak met analyses, doelstellingen, een strategie en projectbeheer. Still Movin wil deze dienstverlening naar bedrijven toe verder ontwikkelen en uitbouwen. Naar nieuwe thema's toe zijn teamspirit, concentratie en motivatie nieuwe onderwerpen die ontwikkeld worden. Naast de traditioneel sterke fysieke poot zal de mentale poot ook verder ontwikkeld worden om nog meer een totaaloplossing te kunnen bieden.

Visie

"Still Movin leert medewerkers hun energieniveau te beheren. Ze worden mentaal en fysiek weerbaarder gemaakt. Dit is zowel positief voor de organisatie in termen van minder ziekteverzuim, productiviteit, betrokkenheid en motivatie en samenhang als positief voor de medewerker in termen van tevredenheid, collegialiteit en balans werk/privé. Still Movin bevordert een duurzame relatie tussen de werkgever en zijn medewerkers."

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

In-company opleidingen:	meer dan 50 dagen / jaar
Coaching:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Advies:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Projectbeheer / Outsourcing:	tussen 10 en 50 dagen / jaar

Domeinen

Cultuur & Welzijn: Management:	meer dan 50 dagen / jaar 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	In-company opleidingen	Coaching	Advies	Projectbeheer / Outsourcing
Energiemanagement	80	15	14	15
Ergonomie	40			7
Omgaan met verandering	30			2
Van stress naar energie	150			22
Voeding	20			2
Totaal: (397)	320	15	14	48

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in :

topmanagement:	5 %
middle management:	15 %
bedienden:	70 %
arbeiders:	10 %

Activiteitssector

uitgedrukt in : omzetcijfer

industrie:	20 %
transport:	5 %
financiën:	10 %
overheid:	5 %
non profit:	5 %
diensten:	55 %

Bedrijfs grootte

uitgedrukt in : omzetcijfer

minder dan 250 medewerkers:	35 %
250 medewerkers of meer:	65 %

Type klant

uitgedrukt in : omzetcijfer

directe eindklanten:	95 %
klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt:	5 %

Aantal verschillende klanten

2008:	tussen 11 en 100
2007:	tussen 11 en 100
:	-

Talen

uitgedrukt in : omzetcijfer

Frans:	20 %
Nederlands:	75 %
Engels:	5 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

CBPL - Galderma - Corporate Express - DuPPL - Electrabel Marketing & Sales - Flightcare Belgium - Vamix - Monsanto - TeleAtlas - Sabam

Qfor ClientScan

Training & Consulting

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-02-2008 tot en met 31-01-2009.

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 02-04-2009 tot en met 20-04-2009.

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 trainings- en consultingsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde	
Algemene indruk	-	-	-	-	1	9	4,90/5	
Voortraject	1	-	-	-	2	7	4,78/5	
Uitvoering	-	-	-	-	-	10	5,00/5	
Projectmanagement	-	-	-	-	8	2	4,20/5	
Rapportering & tools	-	-	-	-	6	4	4,40/5	
Consultants	-	-	-	-	4	6	4,60/5	
Natraject	2	-	-	-	6	2	4,25/5	
Relatiemanagement	-	-	-	-	5	5	4,50/5	
Administratie & logistiek	-	-	-	-	9	1	4,10/5	
Prijs-kwaliteitverhouding	1	-	-	-	9	-	4,00/5	

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 : 4,66/5

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

Synthese:

Een aantal klanten werkt al langer met Still Movin samen, voor de anderen is de samenwerking nieuw. De klanten zijn op verschillende manieren met Still Movin in contact gekomen. Via iemand die al ervaring met de organisatie had, prospectie door Still Movin zelf, via een zusterorganisatie of via de media. In een eerste gesprek worden de behoeften geanalyseerd en wordt een voorstel tot aanpak gedaan. Bij enkele klanten werd eerst een audit gedaan om op die manier een programma te kunnen voorstellen. De klanten uiten hun tevredenheid over de voorbereidende fase en de manier waarop de opdracht vorm krijgt. De klanten ervaren deze eerste contacten en voorbereidingen als overtuigend en positief. Zij vinden dat de analyse gedetailleerd gebeurt waarbij ook rekening wordt gehouden met de cultuur van het bedrijf.

Over de uitvoering van de opdracht en opleidingen drukken alle klanten zich heel positief uit. De klanten appreciëren de aanpak om tot een concreet programma te komen. Bovendien kan het programma gedurende het verloop aangepast worden in functie van nieuwe noden. Bij de opleidingen zelf is het vooral de praktijkgerichtheid van de opleiding die wordt gewaardeerd door de klanten. Er is een goed evenwicht tussen theorie en praktijk en vooral de afwisseling wordt als positief ervaren. De coachingsessies worden gewaardeerd omwille van de

Still Movin voorlopig rapport

persoonlijke benadering. De klanten appreciëren ook de aandacht die al tijdens de opleiding wordt besteed aan verdere opvolging. Het programma wordt omschreven als een op maat opleiding.

De klanten zijn tevreden over het ritme en het inplannen van de opleidingen. Still Movin is flexibel en komt de gemaakte afspraken met de klant na. De klanten geven aan dat ze een vaste contactpersoon hebben voor de praktische zaken en vinden dit een handige manier van werken.

De gebruikte tools hangen af van het type opleiding. Daarnaast maakt de trainer gebruik van de flip-over en een presentatie. Er wordt ook specifiek materiaal en muziek gebruikt. Voor sommige klanten is er een syllabus die aan de deelnemers wordt bezorgd. De klanten omschrijven de tools en het materiaal als voldoende, gevarieerd en bruikbaar.

De klanten spreken zich positief uit over de trainers/consultants. Door te werken met verschillende trainers/consultants in één programma is er telkens een verschillende aanpak wat positief ervaren wordt. De sterke punten bij de trainers/consultants: ze komen overtuigend en enthousiast over, ze zijn dynamisch en hebben empathie. Een ander positief punt is de kennis waarover ze beschikken. Klanten die een langlopend project hebben, waarderen het om met dezelfde trainer(-s)/consultant(-s) te kunnen werken.

De evaluatie gebeurt op verschillende manieren, zowel formeel als informeel. Soms gebeurt de evaluatie bij de deelnemers door de klanten zelf en ze bezorgen de informatie aan Still Movin. Een andere vorm van evaluatie is met de trainer direct na de opleiding. De klanten appreciëren ook de contacten met hun contactpersoon om de opleiding/het project te evalueren. De manier van evalueren en terugkoppelen vinden de klanten goed. Dit wordt als nuttig en interessant ervaren. De klanten hebben ook het gevoel of hebben al ervaren dat er iets wordt gedaan met de feedback.

Er zijn vlotte contacten met Still Movin en de organisatie is gemakkelijk te bereiken via e-mail en telefoon. De klanten die één vaste contactpersoon hebben, appreciëren deze manier van werken.

Volgens de klanten verlopen de administratie en facturatie goed. Still Movin houdt rekening met de vragen en wensen van de klant.

De meningen over de prijzen lopen uiteen. Sommige klanten vinden de dienstverlening duur of te duur, anderen omschrijven het als gangbaar. De kwaliteit van de dienstverlening wordt niet in twijfel getrokken, alle klanten spreken zich hier positief over uit.

Alle ondervraagde klanten hebben een positieve tot zeer positieve algemene indruk over Still Movin. Ze formuleren hun samenwerking met Still Movin als professioneel en overtuigend. De organisatie is klantgericht en levert maatwerk. Still Movin weet waarmee ze bezig is en ze brengen dat ook zo over.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	1	1,00	6	3,00	4,00
Niet consultants	2	2,00	0	0,00	2,00

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

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	2,00
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:

De trainers/consultants hebben een achtergrond psychologie, lichamelijke opvoeding, kinesithérapie of ervaring als preventieadviseur. De voorwaarden om bij Still Movin te starten, zijn onder meer een beroepservaring van minimum vijf jaar, goede presentatievaardigheden en een gedreven kennis van coaching.

Interne kwaliteitsopvolging

Binnen Still Movin centraliseert één persoon alle kennis. Ze houdt alle trainers op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Alle nieuwe ontwikkelingen worden door deze persoon begeleid met naast haar een interne of externe specialist. De ontwikkeling gebeurt in verschillende fases en hiervoor is intern een vaste procedure .

Naast de inhoud wil Still Movin zich onderscheiden door haar didactiek en presentatietechnieken. Hiervoor kan iedere trainer terecht bij twee van de consultants die hen kunnen begeleiden. Zij gaan dan bepaalde opleidingen bijwonen en de betrokken trainer coachen.

Op regelmatige tijdstippen worden de evaluaties van de trainers opgevolgd en zijn er evaluatiegesprekken met de klanten.

Per kwartaal komen alle trainers samen en worden alle nieuwe ontwikkelingen meegedeeld.