

## Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Tom Van de Steen
Maatschappelijke zetel:	Oude baan 109 1790 Affligem - BE
Adres:	Oudebaan 109 1790 Affligem - BE
Telefoonnummer:	053419418
Faxnummer:	
E-mailadres:	info@tvds.be
Website:	www.tvds.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	2008
Huidige juridische vorm:	Zelfstandig bijberoep - 2008
Naam van de directeur, functie:	Dhr Tom Van de Steen - Zaakvoerder
Contactpersoon, functie:	Dhr Tom Van de Steen - Zaakvoerder
Datum van de audit:	19-06-2009
Auditverantwoordelijke:	
Lid van:	Feweb/Federatie van Webontwikkelaars
Erkend door:	
Ondernemingsnummer:	BE0894353361
Vestiging(en):	1790 Affligem - België

### Auditor

Johan Wittevrongel

### Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

- Training: computerinitiatie: besturingssystemen, internet, e-mail en opleidingen, begeleiding, training, coaching in het doelmatig gebruik van courante kantoorpakketten

### 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 19-06-2009 tot 19-06-2012

*De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur. Voor een actuele lijst van alle geldige Qfor erkenningen kunt u steeds terecht op [www.qfor.org](http://www.qfor.org).*

## Voorstelling van de organisatie

### Ontstaan, geschiedenis en structuur

TVDS is een eenmanszaak opgestart in 2008 door Tom Van de Steen. Het vierletterwoord TVDS staat voor de vier kernactiviteiten die men als service aanbiedt met name, Training-Visualization-Design-Support.

Vooraleer te starten met zijn zelfstandige activiteit bouwde Tom een carrière uit als ICT professional in een grote dienstverlenende organisatie. Als autodidact volgde hij heel wat cursussen in deze materie op verschillende levels. In zijn vele sociale contacten en spontane gesprekken over computers, software en de nieuwe ontwikkeling ter zake ervaarde hij dat ook 'gewone' mensen interesse en nood had aan een gepaste begeleiding.

ICT is in ons dagelijks een belangrijke werkmiddel en communicatiemiddel geworden. Een degelijke basiskennis is een must geworden. Toch ontbrak een lokaal aanbod dat beantwoorde aan deze behoefte.

Deze overweging was de aanzet tot de uitbouw van een kleinschalig lokale dienstverlening die zich richt naar particulieren, verenigingen en kleine ondernemers. Hijzelf catalogeert zijn activiteiten rond vier thema's: \*

- Training: gericht naar eindgebruikers.

- Visualization: grafische vormgeving logo's affiche's, uitnodigingen, naamkaartjes enz..
- Design: webbased applications.
- Support: zowel hardware, software en networking.

TVDS is momenteel een éénmanszaak in bijberoep en richt zich expliciet en exclusief tot de lokale markt.

- \* Deze audit beperkt zich tot Training

#### *Activiteiten en specifieke kenmerken*

TVDS organiseert en geeft computeropleidingen gericht naar eindgebruikers. Men richt zich in eerste instantie naar absolute beginners zonder onderscheid naar leeftijd of beroepssituatie. Als vervolgtraject worden ook cursussen voor meer gevorderden aangeboden, in het bijzonder wat kantoorsoftware betreft.

Cursussen die zich richten naar starters beginnen met het aanbrengen van de meeste elementaire begrippen en technieken. Computertermen zoals bestanden, besturingssysteem, software, data worden verklaard en in hun juiste context geplaatst. Technieken zoals muisgebruik, sneltoetsen worden gedemonstreerd en onmiddellijk ingeoeft. Op deze manier wordt een basis gelegd voor een efficiënt en plezierig gebruik van de computer.

Ook alle andere cursussen: Internet & E-mail, Word, Excel, PowerPoint brengen zowel kennis en inzicht in de structuur van de gebruikte programmas aan samen met het inoefenen van technieken en het zelfstandig uitvoeren van concrete oefeningen. Didactisch is de aanpak zeer hands-on. Men verklaart, toont voor en laat de deelnemers zelf werken rond concrete opdrachten. Men werkt in kleine groepen waardoor er veel ruimte is voor persoonlijke begeleiding van de cursist. Er is steeds ruimte om in te gaan op persoonlijke vragen en problemen.

De organisatie is technisch goed uitgerust. Via een grootscherm is het theoretische gedeelte voor iedereen gemakkelijk te volgen. Iedere cursist beschikt over een eigen computer met voorbereide oefeningen zodat de zelfwerkzaamheid verzekerd is. Bij elke cursus hoort een syllabus die bruikbaar is als praktische leidraad achteraf.

De cursussen zijn kortlopend, de kortste cyclus loopt over twee avonden, de langste over acht avonden. Doel is steeds snel zoveel mogelijk praktische vaardigheid mee te geven samen met een goede structuur zodat men zich zelf verder kan ontwikkelen en vervolmaken.

De organisatie heeft momenteel veel succes bij senioren maar ook bij meer ervaren gebruikers die voelen dat ze nood hebben aan meer inzicht en structuur in het gebruik van de hun softwareapplicaties.

#### *Toekomstige ontwikkelingen*

Mijn streefdoel is om een referentie te zijn inzake persoonlijk computergebruik in Affligem en daarbuiten en zo TVDS op de kaart zetten.

#### *Visie*

"TVDS meent dat er nood is aan een lokale opleiding in informatica. Het vlot kunnen gebruiken van dagdagelijkse informatica is immers een basiscompetentie geworden. Kennis van en de praktische vaardigheid in het gebruik van allerlei ICT toepassingen is noodzakelijk niet alleen om succesvol te zijn in het professionele leven, maar ook om op een volwaardige wijze te kunnen participeren aan het dagelijkse sociale leven."

*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:	minder dan 10 dagen / jaar
-------------------	----------------------------

### Domeinen

Informatica:	minder dan 10 dagen / jaar
--------------	----------------------------

### Thema's

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

Thema's	Open opleidingen
Computerinitiatie	52
Internet en E-mail	13
Word 2007 Basis	
Word 2007 Gevorderd	
Excel 2007 Basis	13
Excel 2007 Gevorderd	
Totaal: (78)	78

### Klantenbestand

#### **Profiel van de personen**

*uitgedrukt in : aantal klanten*

bedienden:	46 %
zelfstandige ondernemers:	13 %
andere:	33 %

#### **Activiteitssector**

*uitgedrukt in : aantal klanten*

andere:	100 %
---------	-------

#### **Bedrijfs grootte**

*uitgedrukt in :*

--	--

### Toelichtingen

Alle klanten zijn particulieren.

#### **Type klant**

*uitgedrukt in : aantal klanten*

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

**Aantal verschillende klanten**

2009:	tussen 1 en 10
2008:	tussen 1 en 10
:	-

**Talen**

*uitgedrukt in : aantal klanten*

Nederlands:	100 %
-------------	-------

*Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:*

Boekhoudkantoor Bart Van den Bossche

## Qfor ClientScan

### Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-08-2008 tot en met 31-05-2009.

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: 8.

Periode van het klantenonderzoek: van 10-06-2009 tot en met 15-06-2009.

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 trainingsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan.

### Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	3	5	4,63/5
Voortraject	1	-	-	-	4	3	4,43/5
Uitvoering	-	-	-	-	3	5	4,63/5
Projectmanagement	-	-	-	-	3	5	4,63/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	4	4	4,50/5
Consultants	-	-	-	-	2	6	4,75/5
Natraject	2	-	-	-	2	4	4,67/5
Relatiemanagement	3	-	-	-	4	1	4,20/5
Administratie & logistiek	1	-	-	-	6	1	4,14/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	1	-	5	2	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 : 98%

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

#### Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,45/5

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 : 4,53/5

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 informatie die ze vooraf ontvingen. De flyers zijn duidelijk en geven goed de doelstelling en de inhoud van de cursus weer. De docent zelf is altijd zeer bereidwillig om bijkomende informatie te geven.

Alle deelnemers zijn tevreden over de inhoud en de aanpak van de cursus zelf. Men vertrekt echt van de basis en bouwt de kennis geleidelijk op. Men krijgt niet alleen de informatie maar leert die ook zelf toe te passen. Oefeningen en toepassingen worden gelinkt aan de specifieke doelstellingen van deelnemers. De docent speelt zeer direct in op de concrete vragen van alle individuele deelnemers.

De leerstof is goed gedoseerd. De beschikbare tijd wordt optimaal gebruikt maar men houdt het wel verteerbaar. Pauzes zijn belangrijke momenten om info en vragen uit te wisselen. Uit de aanpak van de cursus blijkt dat deze goed voorbereid is. Er zit een duidelijke structuur in en ook de oefeningen zijn goed voorbereid. De docent improviseert niet maar speelt flexibel in op de vragen van de deelnemers.

Elke cursus heeft zijn eigen syllabus. Deze neemt de structuur van de les over en is mede daardoor achteraf gemakkelijk te consulteren. Deelnemers gebruikten de cursus regelmatig thuis als naslagwerk.

Deelnemers ervaren de docent als een zeer geduldige pedagoog. Alles worden zeer rustig, stap voor stap uitgelegd. De docent heeft persoonlijke aandacht voor iedere cursist en controleert of iedere deelnemer de nieuwe informatie tijdens de oefening daadwerkelijk kan toepassen. Hij spreekt een eenvoudige taal, zodat iedereen kan volgen.

Alle opleidingen worden systematisch schriftelijk geëvalueerd door de lesgever. Hij vraagt ook tijdens de cursus zelf spontaan feedback. Hij toetst de interesse en de behoeftes van de deelnemers in functie van het vervolgaanbod goed af. De deelnemers worden aangemoedigd bij problemen of vragen achteraf contact op te nemen. Enkele deelnemers hadden dit reeds gedaan en waren zeer tevreden over de assistentie die ze kregen.

De docent heeft een goed persoonlijk contact met alle deelnemers. De drempel om hem te contacteren is zeer laag. Alle deelnemers appreciëren de informatie die ze regelmatig krijgen over nieuwe opleidingen.

De infrastructuur voldoet aan alle hedendaagse eisen. Zowel het gebruikte IT materiaal als de lokalen voldoen aan alle verwachtingen. Het didactische materiaal is zeer goed. Iedereen beschikt over een eigen computer. De presentaties zijn zeer duidelijk.

De prijs-kwaliteitverhouding is volgens bijna alle deelnemers goed tot zeer goed. Een deelnemer vindt de prijs, zonder afbreuk te willen doen aan de kwaliteit, om persoonlijke redenen toch te hoog.

Alle deelnemers zijn tevreden, de meeste zelfs heel tevreden over de gevolgde cursussen. Men waardeert de actieve praktische aanpak en de individuele aandacht die men krijgt. De inhoud wordt gestructureerd gebracht. Men krijgt een kapstok, een stevig fundament waarmee men zelf verder kan. Ten slotte waardeert men de locatie. Men hoeft geen verplaatsing te doen.

## Human Resources

### Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	1	0,25	0	0,00	0,25
Niet consultants	0	0,25	0	0,00	0,25

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

### Stabiliteit van het team van vaste consultants

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

#### Toelichtingen

De zaakvoerder werkt alleen

### Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

De trainer is een gedreven autodidact. Hij heeft als basisopleiding een financieel-administratieve specialisatie. Vanuit dit werkveld kwam hij reeds vanaf het begin van zijn loopbaan in direct contact met informatica binnen diverse grote ondernemingen. Van hieruit groeide zijn interesse en specialiseerde hij zichzelf op dit terrein. Hij behaalde allerlei certificaten wat betreft het professioneel informatica gebruik. Momenteel bereidt hij zich via zelfstudie voor op het behalen van een aantal certificaten binnen het Microsoft Trainingsprogramma.

## Interne kwaliteitsopvolging

Elke training wordt afgesloten met een schriftelijke evaluatie. Op deze manier wordt op een systematische wijze feedback verzameld over de tevredenheid van de deelnemers. Naast deze geobjectiveerde feedback hecht de consultant veel belang aan de directe persoonlijke feedback van de deelnemers. Het doelbewust werken met kleine groepen bevordert deze communicatie in hoge mate. Via het persoonlijk opvolgen van oefeningen die door de cursisten individueel gemaakt worden kan de trainer mate waarin nieuwe materie verwerkt wordt continue beoordelen en aldus ook zijn eigen pedagogische prestatie en didactische methode beoordelen.