

Qfor ProcessScan

De ProcesScan focust voornamelijk op het toetsen van de interne processen voor dienstverlenende organisaties gericht op competentieversterking naar Europese algemeen aanvaarde professionele praktijken. De module ProcessScan analyseert via welke processen de medewerkers en middelen van de organisatie worden aangewend voor de ontwikkeling en uitvoering van diensten. De doelstelling van een kwaliteitsevaluatie met module ProcessScan is om de interne processen van de organisatie te optimaliseren om tegelijkertijd een zo kwalitatief mogelijke dienstverlening aan de klant te kunnen garanderen.

Doelgroep: Het Qfor model kan worden toegepast voor iedere organisatie die aan kennis gerelateerde service doet. Het is dus niet gericht op een specifieke doelgroep.

Verloop van het proces/audit:

De auditor toetst in welke mate deze processen beantwoorden aan de norm. Het betreft specifiek die processen die een impact hebben op de dienstverlening aan de klant. Tijdens het auditbezoek onderzoekt de auditor de interne processen van de organisatie via steekproefsgewijze controles, op basis van documenten, systemen en interviews. Het bestaan en de systematische implementatie van deze processen moeten 'aantoonbaar' zijn via bestaande documenten.

Fase 1: voorbereiding: de organisatie omschrijft haar interne processen online en zorgt voor aantoonbaarheid hiervan tijdens het auditbezoek.

Fase 2: doorlichting van de processen: a.d.h.v. een steekproef documenten en systemen controleren en interviews doen.

Fase 3: de rapportering: auditrapport met een samenvatting van de vaststellingen, een score per indicator en feedback over de vaststellingen die ook tijdens de slotvergadering van de audit gedeeld werden.

Fase 4: de certificatie, de certificatiecommissie zal het dossier analyseren en uitspraak doen.

Indicatoren: de norm toetst 4 domeinen af:

- Uitvoering van projecten;
- Human resources;
- Materiële middelen;
- Interne werking.

Extra kosten: Voor de jaarlijkse beperktere controle (audit) wordt de kostprijs berekend i.f.v. de omvang van een organisatie en haar activiteit. De prijs bedraagt gemiddeld 350 euro.

	Kostprijs: klein €2.600, middelgroot €3.600 en groot €4.400		Auditorganisatie: Certup
	Geldigheidsduur: 3 jaar		Auditfrequentie: er is een jaarlijkse audit
	Doorlooptijd: er is een gemiddelde doorlooptijd van 2 maand		Methodiek: er is een zelfbeoordeling, gericht op normering
	Aantal erkende organisaties: er zijn tussen de 300 - 400 dienstverleners erkend in België		Uitzondering: een starter kan onder voorwaarde slagen indien ze aantonen dat alles 'startklaar' is. Binnen 12 maanden volgt een tussentijdse audit waarbij de organisatie moet aantonen dat de processen ook in de praktijk worden uitgevoerd.
	Wachttijd: er is een gemiddelde wachttijd van 2 maand		