

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Indaxi nv
Maatschappelijke zetel:	Wetenschapspark 5 bus 3 3590 Diepenbeek - België
Adres:	Wetenschapspark 5/3 3590 Diepenbeek - BE
Telefoonnummer:	+32 11 85 92 60
Faxnummer:	+32 3 384 24 12
E-mailadres:	info@opikanoba.com
Website:	www.opikanoba.com
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	1980
Huidige juridische vorm:	nv - 2003
Naam van de directeur, functie:	De heer Johan Lenssens - Afgevaardigd bestuurder
Contactpersoon, functie:	De heer Jan Bruyère - Projectmanager
Datum van de audit:	20-03-2009
Auditverantwoordelijke:	Jan Bruyère
Lid van:	VOV / Be-ODL / NVO
Erkend door:	-
Ondernemingsnummer:	0862-008-415
Vestiging(en):	3590 Diepenbeek - België

Auditor

Koen Jansegers

Scope van de audit

De scope van de audit is beperkt tot:

- Consulting: analyse en begeleiding inzake e-learning

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 20-03-2009 tot 20-03-2012

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

Opikanoba is een spin-off van de Katholieke Universiteit Leuven en de Universiteit Hasselt. Rond 1980 startte de organisatie vanuit een universitaire onderzoeksomgeving met computerondersteund onderwijs. Daarna volgden meer en meer opdrachten van privéorganisaties om elektronische leermiddelen op maat te ontwikkelen.

Aangezien de activiteiten van de organisatie zich niet meer uitsluitend toespitsten op onderzoek maar steeds meer op projecten, richtte Johan Lenssens in 2003 Indaxi op en gaf zijn organisatie de commerciële naam Opikanoba. Indaxi heeft het juridisch statuut van een naamloze vennootschap.

De organisatie heeft een vlakke structuur. Johan Lenssens is eindverantwoordelijke en onderhoudt de contacten met de klanten. Zes consultants zijn actief binnen de drie grote activiteitengroepen: scenario en opvolging, de grafische activiteiten en de programmatie. Ze rapporteren aan Johan Lenssens.

Activiteiten en specifieke kenmerken

Sinds 1998 ontwikkelt Opikanoba Interactieve Multimediale trainingen en handleidingen op maat, en dit voor diverse doelgroepen en onderwerpen. De nadruk daarbij ligt op analyse en projectopvolging.

De organisatie werkt volgens een gebruiksgerichte aanpak vóór en tijdens de uitvoering van het project met het didactisch concept en het scenario als essentiële elementen. Daarbij worden werkprincipes en leerprincipes gebruikt.

Een project doorloopt zes stadia: analyse, ontwerp, productie, test, implementatie en evaluatie. Deze fasering verloopt repetitief. Elk project start met het luisteren naar alle betrokkenen en het in kaart brengen van de relevante werkprocessen. Het gevolg is een gedetailleerde offerte of studie die aan de klant wordt voorgesteld. Het projectplan dat nadien wordt opgesteld, geeft een concrete kijk op het verdere verloop. Tegelijk ondersteunt het plan de communicatie over het didactische concept en beschrijft het gedetailleerd de samenwerkingsvormen. Vervolgens volgt de ontwerpfase, de productie, de test, de implementatie en ten slotte de evaluatie. Opikanoba sluit elk project af met een evaluatie, intern en extern met de klant. Elk project levert unieke leerervaringen op die zowel intern als met de klant worden besproken.

Toekomstige ontwikkelingen

Opikanoba wil de ingeslagen weg verder zetten met nadruk op kwaliteit, ontwikkelingsprocessen en didactische leerprocessen.

In de nabije toekomst wil Opikanoba zich verder gaan toeleggen op het maken van (semi-) standaard cursussen om zelf te verspreiden of te commercialiseren in samenwerking met een tweede partij. Sinds kort is de organisatie begonnen met het ontwikkelen van edu-games op maat van de klant. Ook in deze markt is de organisatie op zoek naar nieuwe uitdagingen.

Visie

"Kennis door techniek

Opikanoba ontwikkelt interactieve leermiddelen op het web. Wij denken kritisch mee over het meest relevante traject voor de medewerkers in een bedrijf. En werken resultaatgericht naar een vindingrijk eindproduct.

Flexibel = tevreden

Een bedrijf krijgt onze volledige aandacht en ons oprechte respect. Vanuit de diversiteit aan ideeën creëert Opikanoba een meerwaarde voor alle betrokkenen. Dat is de garantie voor een langdurige en flexibele samenwerking. Ons streefdoel is de permanente tevredenheid van de klant. Door open en eerlijk met klanten om te gaan, lukt dat keer op keer.

Geen dode letter

Een missie is mooi. Maar wat koopt een bedrijf ermee? Om te bewijzen dat het ons menens is, vertaalden wij onze streefdoelen in werk- en leerprincipes. Het zijn de tastbare pijlers die onze klant overal herkent in onze samenwerking."

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

Begeleiding:	meer dan 50 dagen / jaar
--------------	--------------------------

Domeinen

Veiligheid & milieu:	meer dan 50 dagen / jaar
Informatica:	meer dan 50 dagen / jaar
Wetenschappen & Technieken:	meer dan 50 dagen / jaar
Economie & administratie:	meer dan 50 dagen / jaar
Talen:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Cultuur & Welzijn:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Communicatie:	minder dan 10 dagen / jaar
Management:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Human resources:	meer dan 50 dagen / jaar

Thema's

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

Thema's	Begeleiding
consulting	1423
Totaal: (1423)	1423

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

topmanagement:	21 %
middle management:	70 %
andere:	9 %

Activiteitssector

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

industrie:	4 %
financiën:	28 %
non profit:	17 %
diensten:	42 %
andere:	9 %

Bedrijfs grootte

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

minder dan 250 medewerkers:	30 %
250 medewerkers of meer:	70 %

Type klant

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

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

Aantal verschillende klanten

2008:	tussen 1 en 10
2007:	tussen 11 en 100
2006:	tussen 11 en 100

Talen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

Nederlands:	77 %
Frans:	13 %
Engels:	9 %
Pools:	1 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

AXA / Belgacom / Fortis / Winterthur / AOC / Johnson&Johnson / Lanxess / VDAB / Logis / Federale Overheid

Qfor ClientScan

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: 7.

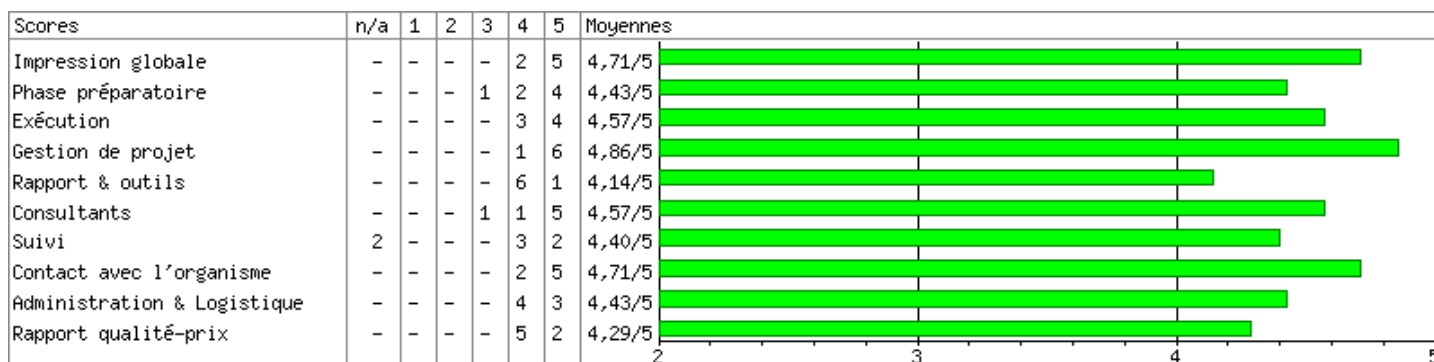
Periode van het klantenonderzoek: van 16-02-2009 tot en met 23-02-2009.

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 consultingsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Resultaat

Scores	n/a	1	2	3	4	5	Moyennes
Impression globale	-	-	-	-	2	5	4,71/5
Phase préparatoire	-	-	-	1	2	4	4,43/5
Exécution	-	-	-	-	3	4	4,57/5
Gestion de projet	-	-	-	-	1	6	4,86/5
Rapport & outils	-	-	-	-	6	1	4,14/5
Consultants	-	-	-	1	1	5	4,57/5
Suivi	2	-	-	-	3	2	4,40/5
Contact avec l'organisme	-	-	-	-	2	5	4,71/5
Administration & Logistique	-	-	-	-	4	3	4,43/5
Rapport qualité-prix	-	-	-	-	5	2	4,29/5



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 : 97%

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

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,49/5

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 : 93%

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 : 4,60/5

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

Synthese:

Alle klanten vinden de voorbereidende fase uitgebreid en kwalitatief hoogstaand. De rol van Opikanoba binnen deze fase is die van een ervaren professional. De organisatie neemt uitgebreid de tijd om te luisteren, doet voorstellen en stelt een gedetailleerde offerte op. Eén klant vond dat de voorstelling naar de directie toe binnen zijn organisatie inhoudelijk sterker kon.

De uitvoering van de projecten verloopt doorgaans positief tot heel positief. Enkele klanten zijn enthousiast. Zij spreken van een sterke begeleiding op didactisch vlak. De medewerkers denken creatief en probleemoplossend. De verwachtingen worden ingelost.

De organisatie houdt zich aan alle afspraken en aan de planning. Ze volgen alles strikt op en er is doorheen de werkrelatie veel communicatie met de klant, formeel of informeel. Tijdens deze momenten bestaat de mogelijkheid om bij te sturen.

Er wordt altijd een rapport van een stand van zaken opgemaakt na elke formele vergadering. Dat is een goed en

duidelijk rapport. Daarnaast zorgen de nauwe contacten tijdens het continu proces voor een degelijke rapportering.

De consultants zijn allemaal ervaren experts en onderscheiden zich vooral op didactisch vlak. De klanten zijn tevreden tot heel tevreden over hen. Over één consultant is één klant deels ontevreden omdat hij kleine foutjes maakt.

De klanten weten bij wie ze terecht kunnen en krijgen de kans om de opdrachten en de rol van de organisatie bij die opdrachten te evalueren in een formele vergadering. Ook de testfase wordt als een evaluatiemoment gezien.

De medewerkers van de organisatie zijn gemakkelijk te bereiken. De klanten krijgen de gsm-nummers van hun consultant en vinden dat ze bij afwezigheid snel worden gecontacteerd. De medewerkers zijn bereidwillig.

Over de administratie zijn alle klanten positief tot heel positief. De offertes zijn uitgebreid en professioneel gemaakt. De opmaak van de contracten en de facturatie verloopt correct.

Ook over de prijs-kwaliteitverhouding is iedereen het eens. Die verhouding is goed tot heel goed. De prijs is marktconform.

Alle klanten zijn tevreden tot heel tevreden over Opikanoba. De sterke punten van de organisatie zijn: de didactiek, de creativiteit en de ervaring van de medewerkers, de flexibiliteit en de totale dienstverlening en organisatie.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	6	5,60	4	1,60	7,20
Niet consultants	2	1,50	0	0,00	1,50

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

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	5,00
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	1

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

De consultants zijn gekozen op basis van hun expertise en ervaring. Ze zijn inhoudsdeskundigen waarvan een aantal meer dan 25 jaar ervaring heeft in de sector.

Interne kwaliteitsopvolging

De organisatie verzorgt op regelmatige basis vergaderingen voor alle medewerkers. Tijdens deze vergaderingen worden ervaringen uitgewisseld en wordt kennis overgedragen. Er wordt systematisch bij het begin van een project en aan het einde van een traject intern samengezeten met de consultants.

De afgevaardigd bestuurder bezoekt op regelmatige basis alle klanten om naar de tevredenheid te peilen en de contacten te onderhouden. Tijdens de vergaderingen wordt daarvan verslag uitgebracht.

Bij Opikanoba zorgt elke werknemer zelf voor zijn eigen vorming, in functie van de individuele behoefte of van de noden van de organisatie. Dit wordt samen met de collega's of de afgevaardigd bestuurder besproken.