

# FoodScan by Qfor<sup>1</sup>

## Syntheserapport Food-ClientScan

**Naam organisatie:** VAPRO België

**Onderzoek uitgevoerd van :** 03/01/2019 tot 07/01/2019

**Datum auditbezoek:** 14/01/2019 – telefonische terugkoppeling

**Learning:** in-companytrainingen op maat van operatoren inzake techniek, procestechnieken, procesoptimalisatie, veiligheid, competentie management, leidinggeven en communicatie

### Resultaten bevraging klanttevredenheid

Scores	nvt	1	2	3	4	5	6	7	Geniddelde
Algemene beoordeling	-	-	-	-	-	3	3	-	5,50/7
Voortraject	-	-	-	-	-	3	3	-	5,50/7
Uitvoering	-	-	-	-	1	5	-	-	5,83/7
Projectmanagement	-	-	-	-	4	2	-	-	5,33/7
Rapportering & Tools	1	-	-	-	4	1	-	-	5,20/7
Trainers / consultants	-	-	-	-	3	3	-	-	5,50/7
Nattraject	-	-	-	-	5	1	-	-	5,17/7
Relatiemanagement	-	-	-	-	6	-	-	-	5,00/7
Administratie & Logistiek	-	-	-	-	6	-	-	-	5,00/7
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	6	-	-	-	5,00/7

### Legende

Vaststellingen hebben uitgewezen dat de organisatie hier:

- zeer zwak in is
- zwak in is
- noch goed, noch slecht in is
- goed in is, mits een aantal bemerkingen
- goed in is, zonder bemerking of heel goed met bemerking
- heel goed in is, zonder bemerking of enthousiast met bemerking
- zo goed in is, dat het alle verwachtingen overtreft
- niet van toepassing

**Globale tevredenheid: 77%**

Gewogen gemiddelde dat de globale tevredenheid uitdrukt.

**Homogeniteitsgraad: 100%**

Graad van cohesie van de resultaten van de individuele klanten met de globale tevredenheid

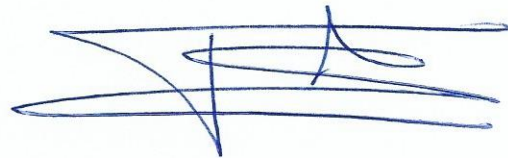
### Conclusie bevraging klanttevredenheid

Alle bevraagde klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de eerste contacten en de voorbereidende gesprekken. Ze ontvangen een duidelijk voorstel met bijhorende prijsopgave. De inhoudelijke aanpak van de opleidingen beantwoordt aan de verwachtingen. De opleidingen worden op maat van de klant uitgewerkt. Volgens de meeste klanten bevatten ze een deel theorie en een deel praktijk en is er voldoende ruimte om vragen te stellen. Over de praktische organisatie laat iedereen zich positief tot zeer positief uit. Iedereen is tevreden over de duur van de opleiding en de frequentie waarmee de sessies kunnen doorgaan. Ook over de groepsamenstelling en de tussentijdse communicatie vanwege Vapro België is men tevreden. De meeste klanten laten weten dat de organisatie zich flexibel opstelt met betrekking tot het inplannen van data. Vapro België

<sup>1</sup> FoodScan by Qfor: deze auditmethode is een afgeleide van de Qfor Food, die gebruik maakt van de Qfor expertise. Systematisch worden bij de FoodScan by Qfor 6 interviews afgenomen, prioritair bij klanten uit de voedingsindustrie. De gecontacteerde klanten werden gekozen uit een klantenlijst over de afgelopen 12 maanden, aangereikt door de dienstverlener. De volledigheid van de klantenlijst wordt door de auditor gecontroleerd op het ogenblik van het auditbezoek.

houdt zich aan de gemaakte afspraken. Het cursusmateriaal dat vermeldt wordt is: Powerpointpresentatie, handboeken en syllabi die uitgewerkt zijn op maat van de klant. Het materiaal beantwoordt aan de verwachtingen. De trainers worden positief tot zeer positief beoordeeld. Ze slagen erin de kennis over te brengen en een goed contact te maken met de groep. Enkele klanten beklemtonen dat de trainer beschikt over veel ervaring in hun sector en over de nodige kennis en communicatievaardigheden. De opvolging na de opleiding verloopt naar wens. Sommige klanten laten weten dat de deelnemers een evaluatieformulier ontvangen van Vapro België en zijn tevreden over deze manier van evalueren. Sommige klanten geven aan dat er een eerder informele evaluatie gebeurt tijdens de duur van het traject, en dit rechtstreeks met de trainer. Ook deze manier van evalueren stemt tot tevredenheid. De trainer is vaak ook de centrale contactpersoon voor de klant en antwoordt voldoende snel op mails of telefoons. De opleidingen gaan door bij de klant of op een door deze gekozen locatie. De facturatie verloopt correct en volgens de afspraken. Klanten die aanwezigheidslijsten of attesten ontvangen, geven aan deze voldoende snel ontvangen te hebben. De prijs-kwaliteitverhouding stemt tot tevredenheid. Sommige opdrachtgevers omschrijven de prijs als duur, maar geven aan wel tevreden te zijn over de geboden kwaliteit. Alle bevroegde opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking met Vapro België. De organisatie wordt ervaren als flexibel en in staat tot maatwerk. Ook de kennis en kunde van de trainer en de professionele aanpak worden vermeld als sterke punten. Enkele suggesties ter verbetering die gehoord werden zijn: niet te ver gaan in de theoretische uitleg bij bepaalde doelgroepen en van bij aanvang iets beter inschatten hoeveel IT-materiaal er nodig zou zijn om de opleiding vorm te geven. Alle opdrachtgevers zouden de organisatie aanbevelen aan anderen.

Tijdens het auditbezoek heeft de auditor de volledigheid van de klantenlijst gecontroleerd.



**Sonja Truyen - Auditor**

14/01/2019