

12/11/2012

In de kijker - 'VOKANS behaalt Qfor label'

Qfor is een kwaliteitslabel dat specifiek is afgestemd op organisaties die training en consulting aanbieden. Vokans behaalde op 11 oktober 2012 het Qfor label voor hun trainingsactiviteiten. Vokans koos voor de optie ClientScan. Hierbij vindt naast een audit ter plaatse ook een tevredenheidsonderzoek bij klanten plaats. De audit zelf duurt een viertal uur maar voorafgaand moet informatie worden verzameld.

Voor de DataScan, die een verplicht onderdeel uitmaakt voor het behalen van het Qfor-label, moet in een webapplicatie uitvoerige informatie over de organisatie worden gegeven. Tijdens de audit worden er controles uitgevoerd op de verstrekte informatie.

De ClientScan omvat o.a. een telefonische bevraging van een steekproef van klanten. De resultaten die Vokans hierop behaalde zijn indrukwekkend: 100% tevredenheid over algemene indruk, 99% tevredenheid over de verschillende deelaspecten. Tijdens de audit worden deze resultaten besproken en citaten van klanten gegeven. Vokans ging ook voor de FoodScan, een extra module die vereist wordt door IPV om met de sector te kunnen samenwerken.

Vokans ervaarde de audit als positief. Er was niet alleen een uitgebreide rapportage met citatenverslag, ook de houding van de auditor was objectief en correct. Bovendien deden de voorbereidingen Vokans nadenken over verschillende organisatie- en kwaliteitsaspecten.

Meer informatie bij veerle.depelsmaecker@vokans.be