

**INLEIDING**

Officiële naam	Thomas International Belux	Start van de activiteiten	1993
Adres	Chaussée de Louvain, 592	Huidige juridische vorm	bvba
Gemeente	1380 Lasne	Oprichting juridische vorm	2005
Tel.	02/351 50 36	Andere vestigingsplaatsen	Drève Pierre Laruelle 18, Villers-la-Ville (maatschappelijke zetel)
Fax	02/351 56 04	Directie	Marie-Paule Van Wilderode, zaakvoerder
E-mail	info@thomasint.be	Contactpersoon	Marie-Paule Van Wilderode, zaakvoerder
Website	http://www.thomasinternational.net	Lid van	-
RPR	BE 0878 298 079	Erkend door	Vlaams Gewest, cel BEA

Auditor: Lut Kint

Toelichtingen: Thomas International Belux is officieel verdeler van de tools van Thomas International Ltd.

**VOORSTELLING ORGANISATIE****Ontstaan, geschiedenis & structuur**

In 1993 sloot Marie-Paule Van Wilderode een contract af voor de exclusieve verdeling van de producten van Thomas International Ltd. in België en Luxemburg. Ze richtte daarom haar eigen bedrijf op onder de naam Thomas International Belux. De organisatie heeft het juridische statuut van een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid.

Marie-Paule Van Wilderode is van opleiding vertaalster Frans – Nederlands – Engels. Ze werkte een aantal jaar in vast dienstverband en sinds 1988 als zelfstandige. Naast administratieve functies deed ze vooral ervaring op in de verkoop.

Als zaakvoerder neemt Marie-Paule Van Wilderode een aantal commerciële taken op zich. Daarnaast geeft zij ook opleidingen, voornamelijk in-company en opleidingen in het Frans. Zij doet een beroep op een freelance trainster die opleidingen in het Frans en het Nederlands verzorgt. De commerciële ondersteuning gebeurt door twee sales consultants in vast dienstverband en één freelancer. Zij zijn verantwoordelijk voor de verkoop van de tools en begeleiden de klanten in de toepassingen. De administratieve en logistieke ondersteuning gebeurt door twee assistentes.

**Activiteiten & specificiteiten**

Thomas International Belux is de enige verdeler voor België en Luxemburg voor de Thomas International Tools. Thomas International biedt management tools aan voor aanwerving, retentie, ontwikkeling en opleiding van medewerkers. Om deze tools optimaal te benutten is opleiding in het gebruik en interpretatie ervan onontbeerlijk.

De Persoonlijke Profiel Analyse (PPA) geeft inzicht in hoe men zich gedraagt in de werksituatie en geeft antwoord op vragen zoals sterktes en zwaktes van een persoon, ondernemingszin, communicatiestijl en motivatie. De basis wordt gegeven in de opleiding persoonlijke

profielanalyse (PPA) en kan verder uitgediept worden in een volgende cursus. Training & Selectie tests (TST) geeft informatie om te bepalen hoe snel een persoon kan leren en nieuwe vaardigheden en procedures kan assimileren. Job Profiler werd ontworpen om functieprofielen te creëren en helpt de gedragsvereisten voor een functie te bepalen.

Om deze tools te leren gebruiken en de resultaten te kunnen interpreteren biedt Thomas International Belux via haar open aanbod opleidingen aan. Alle opleidingen kunnen in-company gegeven worden. Er bestaan specifieke modules voor verkoop of management die op maat uitgewerkt worden. De organisatie huurt opleidingslocaties te Namen en te Antwerpen voor de open opleidingen.

**Toekomstige ontwikkelingen**

De ontwikkeling en updates van de verschillende tools gebeurt door Thomas International Ltd. Thomas International Belux volgt deze ontwikkelingen op en past haar documentatie en cursussen aan.

Voor de interne werking werd geïnvesteerd in een Access database. Om de administratieve en commerciële werking te optimaliseren zal deze database verder ontwikkeld worden.

**Visie <sup>1</sup>**

"Het doel van het gebruik van de Thomas International Tools, is de juiste persoon in de juiste functie te plaatsen. Mensen de gelegenheid te geven het werk te doen waar ze goed in zijn en zich volledig te kunnen ontplooiën. Het gebruik van de Thomas International Tools geeft een beter inzicht in het gedrag van de mens in de werksituatie en diens competenties. In organisaties creëren de objectieve Thomas International Tools een betere verstandhouding, betere communicatie, meer tevredenheid en betere resultaten. Hoe meer organisaties beter functioneren, hoe meer omzet, hoe beter de economie. Het is daarbij absoluut noodzakelijk dat de klant die de Thomas International Tools in zijn organisatie inschakelt,

<sup>1</sup> Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

ook door Thomas International getraind wordt en opgevolgd wordt om een efficiënt, doelgericht en correct gebruik te verzekeren. In al haar activiteiten stelt Thomas International Belux, kwaliteit, goede service en efficiëntie voorop."

### Onderhoud met de organisatie

Gedurende het onderhoud werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd.

## DOORGELICHTE ACTIVITEITEN <sup>2</sup>

Vormen van dienstverlening	Open opleidingen	In-company opleidingen	Coaching	E-learning & multimedia	Examens / Tests
Aanduiding	◇	◇			
Advies	Audits / Marktstudies	Begeleiding	Projectbeheer / Outsourcing	Interim Management	Gecombineerde activiteiten

Domeinen	Veiligheid & Milieu	IT	Wetenschappen & Technieken	Economie & Administratie	Talen
Aanduiding					
Marketing & Sales	Cultuur & Welzijn	Logistiek & Kwaliteit	Communicatie	Management	Human Resources
					◇

De draagwijdte van de audit werd als volgt bepaald:

- Training: gebruikersopleidingen voor de Thomas International management tools voor aanwerving, retentie, ontwikkeling en opleiding van medewerkers

- <sup>2</sup>
- ◆ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie meer dan 50 dagen per jaar prestaties levert;
  - ◇ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie 10 tot 50 dagen per jaar prestaties levert;
  - \* : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie minder dan 10 dagen per jaar prestaties levert.

### Thema's

Thema's	Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal dagen										
	Open opleidingen	In-company opleidingen	Coaching	E-learning & multimedia	Examens / Tests	Advies	Audits / Marktstudies	Begeleiding	Projectbeheer / Outsourcing	Interim Management	Gecombineerde activiteiten
PPA & Functieprofiel	20	10									
Workshop PPA & Team Analyse	4										
Training & Selectie Tests (TST)		1									
Team Diagnostiek		3									
PPA & Functieprofiel - Verkoop		1									
PPA & Functieprofiel - Management		3									
Totaal	24	18									

### Klantenbestand

Uitgedrukt in aantal klanten

Profiel van de personen	
Top management	20 %
Bedrijfsleiders KMO's	2 %
Middle management	28 %
Bedienden	38 %
Arbeiders	-
Zelfstandige ondernemers	12 %
Andere:	-

Uitgedrukt in aantal klanten

Activiteitssector

Handel en distributie	24 %
Industrie	13 %
Transport	4 %
Bouw	-
Financiën	2 %
Overheid	4 %
Non profit	7 %
Diensten	46 %
Andere:	-

Uitgedrukt in aantal klanten

Bedrijfsgrootte	
< 250 medewerkers	60 %
= of > 250 medewerkers	40 %

Uitgedrukt in aantal klanten

Type Klant		
Directe eindklanten	100	%
Klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt	-	

Uitgedrukt in aantal dagen/uren

Talen	
Nederlands	70 %
Frans	25 %
Engels	5 %
Duits	-
Andere:	-

Aantal verschillende klanten [telkens aanduiden met een kleine x]						
	1 - 10	11 - 100	101 - 1000	1001 - 5000	5000 - 10000	+ 10000
2005		x				
2006		x				
2007		x				

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie: USG Groep - IKEA Groep - AZ Maria Middelaes Gent - T-groep - Delhaize Groep – VACO - Pitney Bowes Management Services - AGFA Groep - AMI Semiconductor Belgium - Universiteit Antwerpen Management School (UAMS)

**Qfor ClientScan**

**TRAINING**

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01/01/07 tot en met 31/12/07.

Tijdens het auditbezoek werd de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd gecontroleerd door de auditor.

Aantal klanten door MANAGEMENT INFORMATION

geselecteerd en ondervraagd: 8.

Periode van het klantenonderzoek: van 25/02/08 tot en met 11/03/08.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij heel tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van Thomas International Belux. De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

**Resultaten Training**

Scores	Nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	-	8	5,00/5
Voortraject	2	-	-	-	5	1	4,17/5
Uitvoering	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Projectmanagement	-	-	1	-	5	2	4,00/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	3	5	4,63/5
Trainers	1	-	-	-	2	5	4,71/5
Natraject	1	-	-	-	4	3	4,43/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	3	5	4,63/5
Administratie & logistiek	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Prijs-kwaliteitverhouding	1	-	-	-	6	1	4,14/5

Legende scores: 1 : heel ontevreden – 2 : ontevreden – 3 : neutraal – 4 : tevreden – 5 : heel tevreden – nvt : niet van toepassing

Percentage algemene indruk:	100%	<sup>3</sup>	Homogeniteitsindex algemene indruk:	100%	<sup>6</sup>
Percentage tevredenheid aspecten:	99%	<sup>4</sup>	Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten:	97%	<sup>7</sup>
Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten:	4,38/5	<sup>5</sup>	Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau:	4,69/5	<sup>8</sup>

<sup>3</sup> Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.  
<sup>4</sup> Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.  
<sup>5</sup> Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het referentenonderzoek.  
<sup>6</sup> Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.  
<sup>7</sup> 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.  
<sup>8</sup> Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

## Synthese

Een aantal klanten werkt al jaren met de Thomas International tools en nieuwe medewerkers worden systematisch opgeleid. Op die manier komen de meeste klanten in contact met Thomas International Belux via het bedrijf waar ze werken. De informatie over de opleidingen is terug te vinden op de website. De inschrijvingsprocedure is duidelijk en gemakkelijk. Het inschrijvingsformulier kan via de website gedownload worden en wordt per fax of per post teruggestuurd. Elke inschrijving wordt bevestigd bij de klant.

De opleiding bestaat uit een theoretisch deel en een praktisch deel met voorbeelden en oefeningen. De deelnemers beschrijven de opleiding als intensief en interactief. Ze vinden de aanpak goed en zijn tevreden over het evenwicht theorie en praktijk.

De ondervraagde klanten bevestigen dat de timing van de opleiding (begin- en einduren, pauzes) gerespecteerd worden. Bij een tweedaagse opleiding worden de opleidingsdagen gespreid gepland. Enerzijds vinden de klanten dit gemakkelijker voor het beheer van hun professionele agenda. Anderzijds appreciëren de klanten dit om het geleerde te laten bezinken. Een klant voelt die behoefte niet en is het daar niet mee eens. Tussen twee opleidingsdagen wordt aan de deelnemers gevraagd om oefeningen te maken wat ervaren wordt als een goed systeem. Diezelfde ontevreden klant vindt de communicatie rond de opdracht niet duidelijk.

De klanten zijn heel tevreden over de verschillende tools en de mogelijkheden ervan. Zij zeggen hierover dat de resultaten overeenstemmen met de werkelijkheid. De rapporten vinden ze duidelijk en interessant qua inhoud en gebruiksvriendelijk. De trainsters gebruiken een presentatie als visuele ondersteuning. De deelnemers krijgen een cursusmap waar ze tijdens de opleiding

wegwijs in worden gemaakt. De cursus is duidelijk en het is een handig naslagwerk.

Van de trainsters wordt gezegd dat ze zeer ervaren zijn en weten waarmee ze bezig zijn. Ze slagen erin de materie goed over te brengen in een groep. De voorbeelden die ze gebruiken komen uit de praktijk. Als trainsters hebben ze aandacht voor interactie en ze spelen in op de groep.

Na de opleiding kunnen klanten met hun vragen terecht bij Thomas International Belux. De sales consultant neemt achteraf ook contact op om te zien of er nog vragen zijn. De klanten appreciëren dat de mogelijkheid bestaat om een opvolgingssessie in-company te organiseren. Op het einde van een open opleiding kunnen deelnemers een evaluatieformulier invullen.

De bereikbaarheid van de organisatie is geen enkel probleem. Vragen worden onmiddellijk beantwoord, zowel telefonisch als per e-mail. Wat geapprecieerd wordt, is dat de sales consultant in een open opleiding langskomt om persoonlijk kennis te maken met zijn klanten.

De opleidingslocaties zijn gemakkelijk bereikbaar. Zowel de locatie zelf als de catering is verzorgd. Op administratief vlak loopt alles vlot. Voor het bestellen van nieuwe eenheden van de tools wordt gewerkt met een 'internetrekening'. Dit systeem wordt omschreven als gemakkelijk en gebruiksvriendelijk.

De prijs-kwaliteitverhouding wordt positief beoordeeld.

De klanten laten zich heel positief uit over de samenwerking en dienstverlening. De troeven van de organisatie zijn de gebruiksvriendelijke en kwaliteitsvolle tools en de internationale uitstraling. Thomas International Belux wordt omschreven als een klantgerichte en professioneel werkende organisatie.

## HUMAN RESOURCES <sup>15</sup>

Profiel van de medewerkers		Voltdijds	Halftijds	¼ van de tijd	Occasioneel
Trainsters	Aantal vaste medewerkers <sup>16</sup>			1*	
	Aantal freelance medewerkers <sup>17</sup>			1	
Profiel van de medewerkers		Voltdijds	Halftijds	¼ van de tijd	Occasioneel
Directie en commerciële, pedagogische of ondersteunende medewerkers	Aantal vaste medewerkers <sup>16</sup>	4			
	Aantal freelance medewerkers <sup>17</sup>			1	

Aantal voltdijds equivalenten in dienstverband (vaste medewerkers): 5

Aantal voltdijds equivalenten dienstverleners (freelance medewerkers): 0,5

Toelichtingen: \* Marie-Paule Van Wilderode is zaakvoerder en geeft 20 à 30 dagen training per jaar.

<sup>15</sup> Deze gegevens zijn een weergave van de situatie op het moment van het onderhoud met de organisatie.

<sup>16</sup> De medewerkers met een arbeidsovereenkomst en de bestuurders (zaakvoerders) van het bedrijf.

<sup>17</sup> Zij die hun prestaties factureren aan de organisatie.

**Opleidingsachtergrond & ervaring trainers**

Als officieel verdeler van de Thomas International tools volgde Marie-Paule Van Wilderode alle opleidingen bij Thomas International Ltd. De freelance trainster behaalde haar licentie voor de persoonlijke profielanalyse in 1994. Jaarlijks worden er nieuwe tools op de markt gebracht of zijn er updates beschikbaar waarvoor een opleiding wordt georganiseerd voor de verdelers en trainers. Daarnaast volgden zij allebei een opleiding neuro-linguïstisch programmeren (NLP) en andere opleidingen en seminaries

**INTERNE KWALITEITSOPVOLGING**

De zaakvoerder en freelance trainer werken al meer dan 10 jaar samen. Op regelmatige basis zitten ze samen om ervaringen uit te wisselen.

De opleidingen worden geëvalueerd aan de hand van een schriftelijk evaluatieformulier. Deze evaluaties worden op het einde van de opleiding ingevuld en de sales consultants krijgen hiervan een kopie. De opvolging van de klanten gebeurt door de zaakvoerder en de sales consultants.

Systematisch komen de zaakvoerder of de andere sales

binnen het domein zelfontwikkeling.

**Duur samenwerking**

Marie-Paule Van Wilderode geeft de opleidingen sinds de oprichting van het bedrijf. De freelance trainster werkt met haar samen sinds 1995. De freelance sales consultant werkt sinds 1995 voor de organisatie. In 2003 en 2007 werden de twee andere sales consultants aangeworven. Eén van de assistentes startte in 1997 bij Thomas International Belux, de andere startte in 2006.

consultants langs tijdens de eerste opleidingsdag. De bedoeling is om persoonlijk kennis te maken met de klanten.

Om de opleiding en het in de praktijk brengen op elkaar af te stemmen komt er vanaf 2008 een nieuwe procedure. Elke deelnemer krijgt een persoonlijke follow-up. Bij de inschrijving wordt er een follow-updatum vastgelegd en de opvolging gebeurt door de sales consultant die ter plaatse gaat.