

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Katena
Maatschappelijke zetel:	Vaardijk 93 bus 402 2800 Mechelen - België
Adres:	Vaardijk 93, bus 402 2800 Mechelen - België
Telefoonnummer:	015 63 86 80
Faxnummer:	-
E-mailadres:	info@katena.be
Website:	www.katena.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	2011
Huidige juridische vorm:	cvba - 2010
Naam van de directeur, functie:	Dhr. Jo De Bruyne - gedelegeerd bestuurder/senior consultant
Contactpersoon, functie:	Dhr. Jo De Bruyne - gedelegeerd bestuurder/senior consultant
Datum van de audit:	18-10-2013
Auditverantwoordelijke:	Günter Verhelle
Lid van:	Federgon
Erkend door:	Federgon
Ondernemingsnummer:	BTW BE 0830.513.901
Vestiging(en):	2800 Mechelen - België

Auditor

Hannelou van Reijen

Scope van de audit

De scope van de audit is beperkt tot:

- Consulting: advies, loopbaanbegeleiding, begeleiding bij assessment- en developmentcenters, interimmanagement, talent- en competentie managementtrajecten, HR-dienstverlening en het begeleiden van organisatieontwikkelingstrajecten

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 21-10-2013 tot 21-10-2016

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

Jo De Bruyne, master in de psychologie, begint zijn carrière in 1996 bij Quintessence. Van 2001 tot 2007 is hij mede-zaakvoerder van Kaleido. Binnen Kaleido houdt Jo De Bruyne zich bezig met competentiebeoordeling, -ontwikkeling en -management. Daarnaast begeleidt hij HR-beleidsprojecten rond competentie- en performancemanagement. Hij bouwt de organisatie mee uit tot een team van een veertigtal medewerkers. Na een sabbatical beslist Jo De Bruyne in 2010 om Katena op te richten. Met Katena wil hij zijn ervaring en expertise aanbieden onder de vorm van een HR-consultingorganisatie. De naam Katena komt uit het Latijn, staat voor 'ketting' en symboliseert het maken van verbindingen. Katena wil een organisatie zijn die klanten ondersteunt naar een duurzaam resultaat. Dit wil zij bereiken door projecten op een geïntegreerde en verbindende wijze aan te pakken. Daarnaast wil Katena haar consultants de ruimte geven om te ondernemen.

De organisatie heeft het juridisch statuut van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. Jo De Bruyne is momenteel zaakvoerder en de enige vennoot. De cvba is opgericht vanuit de idee om het aandeelhouderschap open te zetten voor andere consultants om naar de toekomst toe een holdingstructuur te creëren. Jo De Bruyne staat in voor het algemeen management van de organisatie, verzorgt de commerciële contacten en voert zelf ook consultingopdrachten uit. Hij wordt ondersteund door twee vaste consultants en één administratieve medewerker. Eén van de twee freelance consultants is lid van het managementteam. De andere freelance consultant is naast consultant ook bezig met business development. Naast inhoudelijke consulting ondersteunen beide consultants de verdere ontwikkeling van de organisatie op het gebied van peoplemanagement, het coördineren van de R&D-activiteiten en het mee ontwikkelen van een marketingstrategie.

De structuur van de organisatie bestaat uit een aantal business units rond assessments, development, HR-consultancy en organisatie-ontwikkeling. De consultants van Katena werken over de diverse businessunits heen.

Activiteiten en specifieke kenmerken

Katena biedt consultingactiviteiten aan binnen het domein van HR. De consultingactiviteiten omvatten talent- en leiderschapsassessments, talent- en leiderschapsontwikkeling, organisatie- en changeconsultancy en HR-consultancy. De organisatie geeft advies aan mensen en organisaties op momenten van verandering en kijkt daarbij zowel naar het individu als het geheel. Katena biedt strategisch HR-advies en vertrekt daarbij vanuit de visie, waarden en doelen van de klanten. De organisatie begeleidt bedrijven bij de aanwerving en selectie van personeel door middel van assessment- en developmentcenters. Daarnaast bieden talentassessments een klare kijk op drijfveren, kwaliteiten en vaardigheden, zodat medewerkers op het gebied van jobtevredenheid en duurzame inzetbaarheid in organisaties maximaal ingezet kunnen worden.

De aanpak van Katena vertrekt vanuit vier basisprincipes, die in iedere opdracht vervlochten zitten: samen werken, maatwerk, waardering en een duurzaam resultaat. De meeste opdrachten verlopen volgens eenzelfde werkwijze. Katena investeert veel tijd in de voorbereiding vooraleer het project van start kan gaan. Tijdens de eerste gesprekken probeert Katena de context van de klant te begrijpen om tot een dieptezicht te komen. Om tot blijvende resultaten te komen is de organisatie ervan overtuigd dat er veel terugkoppeling moet zijn en dat de klanten en hun medewerkers actief betrokken worden bij de realisatie van het project. Katena vertrekt vanuit het standpunt dat medewerkers verantwoordelijkheid willen en kunnen opnemen en dat organisaties ruimte moeten scheppen voor medewerkers om te leren, te groeien en zich te ontplooiën. Door voldoende evaluatiemomenten in te bouwen en lessen te trekken waar de klant mee aan de slag kan, streeft Katena naar duurzame resultaten.

Toekomstige ontwikkelingen

Katena is op verschillende vlakken ambitieus voor de komende jaren. De organisatie streeft ernaar om de langetermijnrelatie met haar klanten verder goed te onderbouwen. Zij wil zich blijven onderscheiden door kwaliteit, flexibiliteit en een pragmatische en duurzame aanpak aan te bieden.

In het voorjaar van 2014 opent Katena een nieuwe vestiging in Hasselt, zodat haar actieterrein in deze regio verder verankerd kan worden. De organisatie besteedt veel aandacht aan de opzet van een holdingstructuur en wenst samenwerkingsverbanden op te starten met partners die een eigen business hebben. Daarnaast is de organisatie op zoek naar nieuwe senior consultants om het team te versterken.

Katena wenst trajecten rond loopbaanbegeleiding te ontwikkelen, met de bedoeling om het aan te laten sluiten aan het talentportfolio van Katena. Ten slotte wenst de organisatie een nieuwe persoonlijkheidstest te ontwikkelen

en op de markt te brengen in samenwerking met de VUB en Colruyt. Naast de voortzetting van de huidige activiteiten wil Katena een congres inrichten in het voorjaar van 2014 rond HR-innovatie.

Visie

"Katena geeft advies aan mensen en organisaties op cruciale momenten in hun evolutie. De organisatie kijkt daarbij zowel naar het individu als naar het geheel. Immers: pas als al deze elementen naadloos op elkaar inspelen, wordt er vooruitgang geboekt.

Katena kan dit doen omdat de organisatie zelf niet in vakjes denkt maar, door haar kennis en ervaring, een integrale aanpak kan voorstellen die mensen en hun organisatie duurzaam verder zal brengen."

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, evenals de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het onderzoek werd uitgevoerd.

Doorgelichte activiteiten

Vormen van dienstverlening

Advies:	meer dan 50 dagen / jaar
Examens / Tests:	meer dan 50 dagen / jaar
Begeleiding:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Projectbeheer / Outsourcing:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Interim management:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Gecombineerde activiteiten:	meer dan 50 dagen / jaar

Domeinen

Cultuur & Welzijn:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Logistiek & kwaliteit:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Communicatie:	minder dan 10 dagen / jaar
Management:	meer dan 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	Advies	Examens / Tests	Begeleiding	Projectbeheer / Outsourcing	Interim management	Gecombineerde activiteiten
Competentiemanagement	76				32	
Interim HR management						
Strategisch en geïntegreerd HR	69			13		85
Change management en organisatie ontwikkeling						
Organisatiedesign	17					83
Fusiebegeleiding						
Selectieprocedures (voornamelijk assessment centers)		308				
Development centers		69				
Coaching						
Management ontwikkelingsprogramma's			18			
Leiderschap						15
Loopbaanbegeleiding			25			
Totaal: (810)	162	377	43	13	32	183

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in : andere

topmanagement:	45 %
bedrijfsleiders van kmo's:	15 %
middle management:	40 %

Activiteitssector

uitgedrukt in : omzetcijfer

handel en distributie:	9 %
industrie:	20 %
overheid:	49 %
diensten:	22 %

Bedrijfsgrootte

uitgedrukt in : omzetcijfer

minder dan 250 medewerkers:	20 %
250 medewerkers of meer:	80 %

Type klant

uitgedrukt in : omzetcijfer

directe eindklanten:	65 %
klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt:	35 %

Aantal verschillende klanten

2013:	tussen 11 en 100
2012:	tussen 11 en 100
2011:	tussen 11 en 100

Talen

uitgedrukt in : omzetcijfer

Nederlands:	92 %
Frans:	6 %
Engels:	2 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

PXL hogeschool - MediaGenix - OCMW Hasselt - Indaver - Encon - KU Leuven - Stad Leuven - AG Stedelijk onderwijs Antwerpen - UHasselt - Spadel

Qfor ClientScan

Consulting

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-07-2012 tot en met 30-06-2013.

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: 10.

Periode van het klantenonderzoek: van 23-09-2013 tot en met 03-10-2013.

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	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	5	5	4,50/5
Voortraject	1	-	-	-	5	4	4,44/5
Uitvoering	-	-	-	-	4	6	4,60/5
Projectmanagement	-	-	-	-	7	3	4,30/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	9	1	4,10/5
Consultants	-	-	-	-	3	7	4,70/5
Natraject	-	-	-	-	7	3	4,30/5
Relatiemanagement	-	-	-	1	3	6	4,50/5
Administratie & logistiek	-	-	-	-	6	4	4,40/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	4	6	4,60/5

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 : 99%

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

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,44/5

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 : 98%

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 : 4,47/5

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

Synthese:

De bevroegde klanten leren Katena kennen op basis van referenties, via via, doordat zij medewerkers van Katena van vroeger kennen of naar aanleiding van een openbare aanbesteding. Alle klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de eerste contacten en voorbereidende gesprekken. Een gesprek of telefoongesprek over de wensen, de noden, de gezochte profielen en de aanpak vormen een gedetailleerde en degelijke basis voor de samenwerking. Katena luistert daarbij heel goed en omschrijft de opdracht en de manier van aanpak. Deze gesprekken monden uit in een prijsopdracht of duidelijke prijsafspraken.

Over de uitvoering van de opdrachten spreken alle bevroegde klanten zich positief tot heel positief uit. De klanten doen onder andere een beroep op de organisatie voor de werving en selectie van personeel, voor het afnemen van assessmentcenters en developmentcenters, voor competentie management, voor loopbaanbegeleiding en fusiebegeleiding. De communicatie is open en goed: eerst krijgt men mondelinge feedback over de kandidaten, daarna volgt een schriftelijk rapport. De terugkoppeling over kandidaten wordt omschreven als professioneel. De klanten vinden de aanpak van Katena gestructureerd en deskundig. De organisatie biedt een antwoord op de vragen van de klanten en pakt dit professioneel aan. Sommige klanten vinden dat Katena veel kennis en ervaring

in huis heeft.

Alle klanten zijn tevreden tot heel tevreden over de praktische aanpak van de samenwerking. De organisatie kan doorgaans snel van start gaan en speelt kort op de bal. De planning wordt over het algemeen duidelijk vastgelegd en gerespecteerd. De klanten geven aan dat er voldoende tussentijdse momenten zijn om op elkaar af te stemmen.

Over de mondelinge en schriftelijke rapportering en de Powerpointpresentaties spreken de klanten zich positief tot zeer positief uit. Katena peilt naar de verwachtingen van de klanten met betrekking tot de rapportering en houdt daar rekening mee. De rapporten worden doorgaans beschreven als overzichtelijk en duidelijk.

De expertise, de jarenlange ervaring, het inzicht in mensen en de professionele aanpak zijn de sterke punten die de klanten over de consultants formuleren. De consultants boezemen vertrouwen in en hebben een affiniteit met de sector van de klanten. Zij denken goed mee met de klanten en hebben een goede kijk op kandidaten.

De bevroegde klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject, hoewel er over het algemeen geen formele evaluatie is. Er wordt tussentijds informeel gepolst naar de tevredenheid of er worden momenten ingebouwd om op elkaar af te stemmen. De klanten vinden een formele evaluatie niet echt nodig doordat er voldoende momenten voor overleg zijn. Voor extra vragen kunnen de klanten steeds terecht bij hun contactpersonen.

Alle klanten, behalve één, zijn van mening dat de contacten met Katena vlot tot zeer vlot verlopen, zowel telefonisch als per e-mail. Eén klant is gedeeltelijk tevreden, gedeeltelijk ontevreden omdat de consultants niet vlug genoeg reageren. De klanten hebben doorgaans een vaste contactpersoon, die snel reageert. Een aantal klanten heeft rechtstreeks contact met hun consultants en beschikken over hun gsm-nummer.

De bevroegde klanten vinden dat de administratie verzorgd is. De offertes of prijsafspraken zijn over het algemeen duidelijk. De facturatie gebeurt zoals overeengekomen. Deze is voldoende gedetailleerd en transparant.

De meerderheid van de klanten vindt de prijs-kwaliteitverhouding zeer goed. De andere klanten vinden de verhouding marktconform of aan de duurdere kant. Zij krijgen waar voor hun geld en vinden de verhouding goed vanwege de kwaliteit die geleverd wordt.

Bij alle bevroegde klanten laat Katena een goede tot zeer goede algemene indruk na en ze zouden hen aanbevelen. Voor enkele klanten was het moeilijk om hun algemene indruk over het bedrijf te formuleren, omdat ze enkel de consultant kennen. Een aantal klanten onderstreept de kennis van hun sector. Als troeven van de organisatie worden genoemd: het professionalisme, het meedenken, de persoonlijke en pragmatische aanpak, de expertise van de consultants en de flexibiliteit.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	5	3,20	10	4,00	7,20
Niet consultants	1	2,20	0	0,00	2,20

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

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	17,80
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	2
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	2

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

De consultants van Katena hebben allen een universitair diploma en beschikken over een mooie bagage aan beroepservaring op het vlak van HR. Bij het aantrekken van nieuwe consultants kijkt de organisatie niet alleen naar de background, maar ook naar het verbindende, ondernemende en open karakter van de kandidaten. Katena hecht veel belang aan een pragmatische aanpak en communicatievaardigheden. De organisatie vindt het belangrijk dat consultants zich goed voelen binnen de organisatie en wil ruimte bieden aan consultants om zelfstandig te werken.

Interne kwaliteitsopvolging

Door de aard van de projecten staan de Katena consultants in direct en nauw contact met haar klanten. De opvolging gebeurt continu. Er zijn tussentijdse contacten ter afstemming. Daarbij wordt op een informele manier gepolst naar feedback en de tevredenheid van de klanten.

Katena heeft op regelmatige basis teamvergaderingen. De consultants komen twee keer per maand samen om de projecten te bespreken, voor ervaringsuitwisseling en kennisoverdracht.

Katena tracht haar consultants een stuk Katena-identiteit mee te geven door één keer per jaar een teambuildingweekend te organiseren. De gemeenschappelijke activiteiten hebben de bedoeling om het groepsgevoel aan te scherpen en elkaar beter te leren kennen. De organisatie maakt werk van de ingroei van nieuwe consultants. Dit gebeurt on-the-job door mee te lopen en samen te werken met de senior consultants. De consultants werken eveneens samen aan projecten, waarbij zij elkaar kunnen aanvullen.

Katena maakt jaarlijks een budget vrij om de consultants aan te moedigen zich verder te ontwikkelen, te innoveren en de kennis met elkaar te delen. Zij kunnen dit budget gebruiken voor het volgen van opleidingen, congressen of seminars. Tijdens de teammeetings vloeit deze informatie terug naar collega's.