

### Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Zelco Logistics
Maatschappelijke zetel:	Weststraat 119 9950 Waarschoot - België
Adres:	Weststraat 119 9950 Waarschoot - België
Telefoonnummer:	093774731
Faxnummer:	093782365
E-mailadres:	zelco@zelco.be
Website:	www.zelco.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	1990
Huidige juridische vorm:	nv - 2006
Naam van de directeur, functie:	Alfons Van Zele - bestuurder
Contactpersoon, functie:	Nicole Standaert - office manager
Datum van de audit:	27-03-2009
Auditverantwoordelijke:	Nicole Standaert
Lid van:	PICS - SAI - VIL - Amelior - P&L - VIB - OTM - Vlerick Alumni, KUL Alumni
Erkend door:	-
Ondernemingsnummer:	0879 382 796
Vestiging(en):	

#### Auditor

Kim Borremans

#### Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

Training: magazijnmanagement, productiemanagement, voorraadbeheer, distributiebeheer, supply chain management en lean sigma manufacturing and supply

Consulting: audit, advies en begeleiding op het vlak van magazijnmanagement, productiemanagement, voorraadbeheer, distributiebeheer, supply chain management en lean sigma manufacturing and supply

#### 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 27-03-2009 tot 27-03-2012

*De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur. Voor een actuele lijst van alle geldige Qfor erkenningen kunt u steeds terecht op [www.qfor.org](http://www.qfor.org).*

#### Toelichtingen

Zelco Logistics behaalt voor de derde maal het Qfor-kwaliteitslabel.

De auditor heeft tijdens de uitvoering van de Qfor audit tevens de informatie van de FoodScan module van Zelco Logistics gevalideerd zoals vereist door IPV, opleidingsadviseur voor de voedingsindustrie.

## Voorstelling van de organisatie

### *Ontstaan, geschiedenis en structuur*

Zelco Logistics werd in 1990 opgericht door Alfons Van Zele. Tot 2006 was de organisatie bekend onder de naam Zelco. Op 31 januari 2006 werd Zelco Logistics opgericht onder de juridische vorm van een naamloze vennootschap. Alle consulting- en opleidingsactiviteiten in het logistiek domein werden overgedragen naar Zelco Logistics.

De organisatie startte in de beginjaren met adviesactiviteiten op Europese schaal, in samenwerking met een aantal leveranciers van logistieke software. Eind 1993 werd besloten om de activiteiten meer te focussen op de Benelux en Frankrijk. Doorheen de jaren kreeg de organisatie vragen naar opleidingen logistiek. In 1993 werden de eerste opleidingsprogramma's magazijnmanagement en voorraadbeheer aangeboden. De opleidingen werden verder uitgebreid in functie van thema's en doelgroepen.

Het team van Zelco Logistics bestaat naast Alfons Van Zele, bestuurder, uit vier vaste consultants/trainers en één office manager. Er wordt daarnaast een beroep gedaan op vier zelfstandige consultants.

### *Activiteiten en specifieke kenmerken*

Zelco Logistics biedt training en consulting aan op het vlak van logistiek. De activiteiten van de organisatie omvatten vier pijlers waaronder audit, consulting, training en co-management. De dienstverlening richt zich naar kleine en grote ondernemingen.

De consultingactiviteiten bestaan uit een audit van de bestaande logistieke processen bij de klant. Op basis van deze analyse worden verbetervoorstellen geformuleerd, waaraan een actieplan wordt gekoppeld. De organisatie biedt ook ondersteuning bij de implementatie van het actieplan.

Zelco Logistics organiseert open en in-company opleidingen op het vlak van logistiek. Voorbeelden van opleidingsthema's zijn magazijnmanagement, transportmanagement en een opleiding tot logistiek manager. De in-company opleidingen worden op maat van de klant uitgewerkt aan de hand van voorafgaand onderzoek via observaties en interviews. In onderaanneming van andere organisaties geeft Zelco Logistics opleidingen aan werkzoekenden. De opleidingen zijn praktijkgericht en interactief. Er worden bedrijfsbezoeken georganiseerd in verschillende sectoren. Het gebruikte didactisch materiaal tijdens de lessen is uitgewerkt door de organisatie zelf. Aan de hand van dvd-reportages worden probleemstellingen en oplossingen gevisualiseerd.

Het doel van co-management is de klant ondersteuning te bieden bij de operationele leiding tijdens veranderingsprocessen. In dit kader begeleidt Zelco Logistics het management bij de klant bij de operationele aansturing.

### *Toekomstige ontwikkelingen*

De toekomstige ontwikkelingen van Zelco Logistics staan in het teken van verdere groei. De organisatie wenst het co-management als activiteit verder uit te breiden. Het team van Zelco Logistics zal worden versterkt met logistieke managers of consultants die kunnen terugblikken op ervaring in operationeel management.

### *Visie*

"De diensten van Zelco Logistics hebben tot doel om enerzijds de logistieke processen bij de klant te verbeteren en te optimaliseren en anderzijds de logistieke competentie bij te brengen bij de deelnemers aan een opleidingssessie. Zoals in de missie beschreven wil Zelco Logistics 'bedrijven ondersteunen bij het stroomlijnen van de organisatie ter verbetering van de klantenservice en de productiviteit.' Belangrijk in deze visie is dat Zelco Logistics steeds streeft naar een grote 'value for money' om op die manier bij te dragen tot de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen van de klanten."

*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

Open opleidingen:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
In-company opleidingen:	meer dan 50 dagen / jaar
Advies:	meer dan 50 dagen / jaar
Audits / Marktstudies:	meer dan 50 dagen / jaar
Begeleiding:	meer dan 50 dagen / jaar

### Domeinen

Logistiek & kwaliteit:	meer dan 50 dagen / jaar
------------------------	--------------------------

### Thema's

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

Thema's	Open opleidingen	In-company opleidingen	Advies	Audits / Marktstudies	Begeleiding
magazijnmanagement	10	269	256	128	250
voorraadbeheer	10	16			
productiemanagement	4	11	45	23	
transport en distributie	3	21			
ondersteunende logistieke vakken		71			
Totaal: (1117)	27	388	301	151	250

### Klantenbestand

#### **Profiel van de personen**

*uitgedrukt in : omzetcijfer*

topmanagement:	57 %
bedrijfsleiders van kmo's:	4 %
middle management:	9 %
bedienden:	30 %

## Activiteitssector

uitgedrukt in : omzetcijfer

handel en distributie:	38 %
industrie:	48 %
transport:	7 %
overheid:	1 %
diensten:	6 %

## Bedrijfs grootte

uitgedrukt in : omzetcijfer

minder dan 250 medewerkers:	16 %
250 medewerkers of meer:	84 %

## Type klant

uitgedrukt in : omzetcijfer

directe eindklanten:	68 %
klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt:	32 %

## Toelichtingen

Zelco Logistics werkt in onderaanneming voor verschillende organisaties zoals Cevora, Amelior, VDAB en Forem.

## Aantal verschillende klanten

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

## Talen

uitgedrukt in : omzetcijfer

Nederlands:	98 %
Frans:	2 %

## Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Atlas Copco - Amelior - AVA - Cevora - IPV - Colruyt - Forem - Katoen Natie - Tyco Electronics - Siemens - DHL

### Qfor ClientScan

#### Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-01-2008 tot en met 31-12-2008.

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: 8.

Periode van het klantenonderzoek: van 16-03-2009 tot en met 23-03-2009.

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 trainingsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan.

#### Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	2	6	4,75/5
Voortraject	1	-	-	-	4	3	4,43/5
Uitvoering	-	-	-	-	2	6	4,75/5
Projectmanagement	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	6	2	4,25/5
Consultants	-	-	-	-	3	5	4,63/5
Natraject	1	-	-	-	7	-	4,00/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Administratie & logistiek	-	-	-	-	6	2	4,25/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	4	4	4,50/5

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 : 100%

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

#### Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,40/5

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 : 100%

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 : 4,57/5

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

#### Synthese:

De inschrijving bij de open opleidingen verloopt vlot. De deelnemers hebben voldoende informatie over het opleidingsprogramma via de website van Zelco Logistics. Een bevestiging van de inschrijving wordt verzonden. De voorbereidingen van in-company opleidingen verlopen via meetings met de klant of telefonisch bij terugkerende opdrachten. Het voortraject wordt door alle klanten positief tot zeer positief beoordeeld.

De opleidingen zijn een combinatie van theorie en praktijk, met nadruk op de praktijkgerichtheid. De inhoud van de opleiding is toepasbaar en interessant. Het is aangepast aan de doelgroep. Er worden concrete voorbeelden gegeven. De deelnemers waarderen dat de lesgevers vanuit hun eigen ervaring praten. Een positief punt is de interactiviteit tijdens de les. Er worden interessante bedrijfsbezoeken uitgevoerd binnen de context van de opleiding.

Op het vlak van projectmanagement wordt de flexibiliteit van Zelco Logistics benadrukt. De opleidingen gaan door zoals gepland. In geval van wijzigingen gebeuren de beslissingen in samenspraak met de klant of de deelnemers. De groepsgrootte tijdens de opleiding is goed. De timing wordt gerespecteerd. De deelnemers geven aan dat de

organisatie van de bedrijfsbezoeken goed verloopt .

Alle klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over het ondersteunend materiaal. De syllabi zijn heel uitgebreid en leerrijk. Het zijn goede naslagwerken. De opleiding wordt ondersteund door slides.

De kwaliteiten van de trainers zijn hun uitgebreide kennis en ervaring. De deelnemers benadrukken dat zij de materie beheersen. Positief vinden de klanten dat de lesgevers ook aan consulting doen en in de praktijk staan.

De evaluatie van de open opleidingen gebeurt aan de hand van een formulier. De deelnemers kunnen na de opleiding nog terecht bij de docenten met vragen. De evaluaties van in-company opleiding worden op verschillende manieren uitgevoerd via telefonische evaluatie, afsluitende persoonlijke gesprekken met de cursisten en interne evaluaties bij de klant waarover Zelco Logistics feedback krijgt. Alle evaluatiemethoden worden positief geëvalueerd door de opdrachtgevers.

De contacten met de opleidingsklanten verlopen vlot op het niveau van de organisatie en met de docenten. De organisatie is goed bereikbaar. De klant krijgt snel reactie op gestelde vragen via e-mail en telefoon.

De deelnemers aan open opleidingen vermelden dat de opleidingen doorgaan in goed bereikbare en aangepaste opleidingslocaties. Ze krijgen een lunch aangeboden. De administratie verloopt vlot. De facturatie is duidelijk.

Alle klanten zijn positief tot zeer positief over de verhouding prijs-kwaliteit en de relatie geïnvesteerde tijd versus resultaat.

De klanten raden de opleidingen van Zelco Logistics aan en zouden er zelf opnieuw een opleiding volgen. Het sterke punt van de organisatie is haar ervaring. In hun algemene indruk zijn de klanten positief over de praktijkgerichtheid van de opleidingen en de kwaliteiten van de lesgevers.

### Consulting

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-01-2008 tot en met 31-12-2008.

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

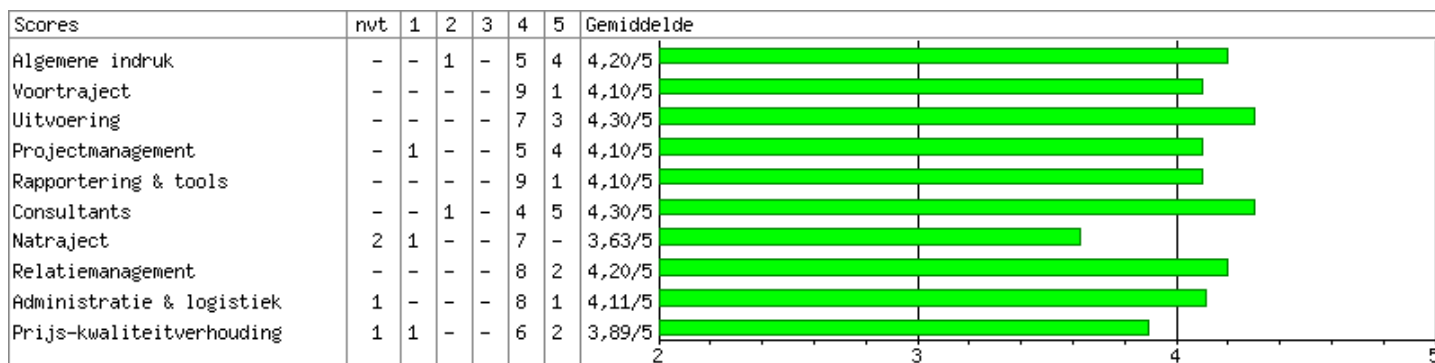
Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 10.

Periode van het klantenonderzoek: van 16-03-2009 tot en met 23-03-2009.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat alle klanten, uitgezonderd één, tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening. Eén klant is ontevreden.

De organisatie en haar consultingsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

### Resultaat



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

### *Percentage algemene indruk : 90%*

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

### *Percentage tevredenheid aspecten : 95%*

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

### *Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,09/5*

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

### *Homogeniteitsindex algemene indruk : 80%*

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 : 91%*

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 : 4,14/5*

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

## Synthese:

Alle consultingklanten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De voorbereidingen van de opdrachten verlopen gestructureerd en efficiënt. Er vinden voorbereidende meetings plaats met de klant om hun vragen en behoeften te analyseren. De klant krijgt uitleg over wat Zelco Logistics kan aanbieden en wat zij mogen verwachten.

De uitvoering van de opdrachten verloopt volgens de verwachtingen van de klant. Samen met de klant zoekt Zelco Logistics naar een oplossing, aangepast aan de context waarin de klant werkt. Het aangeboden advies is objectief en concreet. De klanten vinden de adviezen ook bruikbaar en kwaliteitsvol. De uitvoering gebeurt resultaatgericht.

Het projectmanagement verloopt professioneel. De omvang en de duur van een project worden goed ingeschat. De opdrachten worden uitgevoerd binnen de vooropgestelde tijdsspanne. Er is aandacht voor de wensen van de klant op het vlak van de projecttiming. Regelmatig zijn er formele en informele tussentijdse contacten met de klant. Eén klant is heel ontevreden. Hij stelt zich vragen over de tijdsbesteding van een consultant tijdens de uitvoering van een project.

De klanten ontvangen verschillende documenten waaronder verslagen, lastenboeken, bezoek- en eindrapporten. Deze rapporteringen zijn correct qua inhoud en begrijpbaar voor de klant. Er worden presentaties gegeven via powerpoint die inhoudelijk goed zijn.

De competenties van de consultants zijn hun kennis en ervaring. De luisterbereidheid en de sociale vaardigheden van de consultants worden benadrukt als een sterk punt. Eén klant is ontevreden. Hij stelt zich vragen over de praktische organisatie van een consultant.

De organisatie houdt rekening met de feedback van de klant. Eén klant is het hiermee niet eens. Hij vindt het jammer dat er niet werd ingegaan op een gemelde probleemsituatie. Zelco Logistics stelt zich luisterbereid op. Bij enkele klanten omvat het natraject een slotpresentatie en de voorstelling van een eindrapport. Dit loopt volgens de verwachtingen van de klanten.

Het relatiemanagement met de klanten verloopt vlot mede, door de open communicatiestijl van Zelco Logistics. De organisatie is vlot bereikbaar. De klant krijgt snel reactie op vragen.

De administratie verloopt goed. De facturatie stemt overeen met de gemaakte afspraken en is voldoende gedetailleerd. Afspraken die hierover gemaakt worden, volgt Zelco Logistics op.

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle klanten doorgaans tevreden tot heel tevreden. Eén klant is heel ontevreden.

De consultingklanten zijn positief tot heel positief over Zelco Logistics. Eén klant is echter ontevreden omwille van onduidelijkheid over de prestatieomvang en de samenhangende kostprijs. De klanten ervaren als sterke punten de no-nonsense stijl en de knowhow van Zelco Logistics. In de algemene indruk verwijzen zij naar de positieve aspecten bij de uitvoering. Zij vinden het advies concreet, resultaatgericht en toepasbaar op hun bedrijf. Enkele klanten benadrukken als sterk punt de sociale vaardigheden van de medewerkers.

## Human Resources

### Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	8	7,80	0	0,00	7,80
Niet consultants	2	1,20	0	0,00	1,20

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

### Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	4,80
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	0

#### Toelichtingen

De trainers/consultants hebben een gemiddelde anciënniteit van 4,8 jaren bij Zelco Logistics.

### Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

De trainers/consultants hebben een niveau master of bachelor en een uitgebreide ervaring op het vlak van logistiek.

## Interne kwaliteitsopvolging

Nieuwe medewerkers komen bij Zelco Logistics terecht via spontane sollicitaties of de organisatie zoekt naar kennissen uit haar netwerk. Een nieuwe medewerker wordt in de eerste weken begeleid door collega's. Indien nodig stelt de organisatie specifieke bijscholing voor. Elke nieuwe medewerker functioneert eerst als trainer binnen de organisatie, alvorens consultingopdrachten uit te voeren.

Jaarlijks is er een evaluatiegesprek met elke trainer/consultant. Hiervoor wordt een competentiematrix gebruikt die een overzicht geeft van de kennisdomeinen waarin de medewerker kan ingezet worden. Het dient ook om bijkomende interne of externe opleidingen te definiëren. De organisatie creëert verschillende leermogelijkheden voor haar medewerkers. Zij kunnen onder meer collega's observeren bij de uitvoering van het werk.

Er worden verschillende meetings voorzien op het niveau van de organisatie en projectgebonden meetings.

De opleidingsactiviteiten evalueert de organisatie op basis van eigen formulieren. Bij in-company opleidingen wordt de evaluatiemethode van de klant gerespecteerd, met terugkoppeling naar Zelco Logistics. De consultingactiviteiten rondt de organisatie af met een slotpresentatie bij de klant, waar ruimte is voor feedback.