

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Insurance Services & Training - departement van Assuralia, Beroepsvereniging van Verzekeringsondernemingen
Maatschappelijke zetel:	Assuralia de MeeÛsquare 29 1000 Brussel - België
Adres:	de MeeÛsquare 29 1000 Brussel - België
Telefoonnummer:	02/547 57 00
Faxnummer:	02/547 59 70
E-mailadres:	info@insert.be - willy.deweerd@insert.be
Website:	www.insert.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	1965
Huidige juridische vorm:	Assuralia = beroepsvereniging - 1947
Naam van de directeur, functie:	Dhr. Jean Rogge - Directeur Informatie en Opleiding
Contactpersoon, functie:	Dhr. Willy De Weerd - Training Manager
Datum van de audit:	05-03-2010
Auditverantwoordelijke:	Willy De Weerd
Lid van:	VBO/FEB - CEA
Erkend door:	
Ondernemingsnummer:	BTW BE 0407.878.367
Vestiging(en):	1000 Brussel - België

Auditor

Koen Jansegers

Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

- Training: verzekeringswezen

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 09-03-2010 tot 09-03-2013

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

Assuralia, de beroepsvereniging van verzekeringsondernemingen telt vijf kerntaken. De taken zijn verdeeld onder de vijf afdelingen van de organisatie. Insert is één van die departementen. Het is de commerciële naam voor Insurance, Services & Training. De organisatie Insert is autonoom en financieel onafhankelijk.

De beroepsvereniging werd opgericht in 1947, eerst onder de naam BVVO. In 1965 werd met trainingsactiviteiten begonnen. Het Opleidingscentrum in Assuranties (OCA) werd toen als departement van de toenmalige BVVO opgericht. In 2001 wordt het opleidingscentrum geherpositioneerd en krijgt het de naam Insert.

Momenteel is Jean Rogge de directeur van het departement Insert. Twee managers zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse operationele werking. Willy De Weerd is trainingsmanager en Marjorie Demannez development manager. Beide rapporteren aan de directeur. Een training coördinator en een training administrator ondersteunen het management. Daarnaast kan de organisatie voor de trainingen een beroep doen op een pool van 120 freelance trainers. Zij geven de opleidingen en komen allen uit de verzekeringssector.

Activiteiten en specifieke kenmerken

Insert biedt verzekeringstechnische opleidingen aan, waarbij theorie en praktijk één geheel vormen. De opleidingen kunnen open opleidingen, in-company opleidingen, seminaries en studiedagen zijn. De verzekeringstechnische opleidingen worden aangeboden op drie niveaus: basis, uitdieping en specialisatie.

In de verzekeringssector, waar evolutie regel is geworden, bestaat er een grote nood aan up-to-date en kwalitatieve verzekeringstechnische opleidingen. Insert wil in het aanbieden van dat soort opleidingen een vooraanstaande rol spelen. Ze vervult daartoe de rol van informatieverstrekker op een eigentijdse manier en ontwikkelt daarvoor de juiste didactische tools.

De organisatie hecht veel belang aan praktijkgerichte en interactieve opleidingen. Het publiek kan bestaan uit verzekeringsondernemingen of makelaars en al hun medewerkers, advocaten, adviserende geneesheren, docenten, academici of studenten, insurance managers uit de industrie,... Kortom, iedereen die zich wil scholen of bijscholen op het vlak van verzekeringen behoort tot de doelgroep.

Toekomstige ontwikkelingen

Insert wenst zich in de toekomst nog meer toe te leggen op het verhogen van het service level door:

- * het organiseren van kortlopende actuele opleidingsacties rond verzekeringstechniek;
- * het in gebruik nemen van een nieuwe website met real time informatie voor alle actoren die betrokken zijn bij de opleidingen (opleiders - deelnemers - opdrachtgevers);
- * het ontwikkelen van webclasses: blended learning is gestart eind januari 2010;
- * het ondersteunen van het unieke examen voor de verzekeringssector dat bij wet van kracht wordt vanaf 1 september 2010;
- * het organiseren van korte opleidingen ter voorbereiding van dit examen, na het van kracht worden van deze wetgeving.

Visie

"Insert wil, als selfsupporting business unit van Assuralia, kwalitatief hoogstaande diensten ontwikkelen die aan de verzekeringsondernemingen een toegevoegde waarde bieden op het vlak van vorming, training en opleiding. Wij wensen vooral de opleidingsbehoeften op te sporen en in te vullen om de mensen de nodige bagage te geven voor hun werksituatie. Dit doen we via leervormen die momenteel in onze maatschappij leven. Dus niet louter klassikaal onderwijs, maar ook via events, workshops en webclasses."

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:	meer dan 50 dagen / jaar
In-company opleidingen:	meer dan 50 dagen / jaar
Examens / Tests:	tussen 10 en 50 dagen / jaar

Domeinen

Economie & administratie:	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	Examens / Tests
Verzekeringswezen	366	104	
Totaal: (470)	366	104	0

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in : aantal klanten

middle management:	35 %
bedienden:	65 %

Activiteitssector

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

financiën:	100 %
------------	-------

Bedrijfs grootte

uitgedrukt in : aantal klanten

minder dan 250 medewerkers:	30 %
250 medewerkers of meer:	70 %

Type klant

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

directe eindklanten:	100 %
----------------------	-------

Aantal verschillende klanten

2009:	tussen 1001 en 5000
2008:	tussen 1001 en 5000
2007:	tussen 1001 en 5000

Talen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

Frans:	46 %
Nederlands:	53 %
Engels:	1 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

Dexia Insurance Belgium - Avéro - Federale Verzekering - Le Foyer Assurances - FCGA - AXA Belgium - Ethias - Allianz - Deltalloyd Life - Vivium

Qfor ClientScan

Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-09-2009 tot en met 31-12-2009.

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: 12.

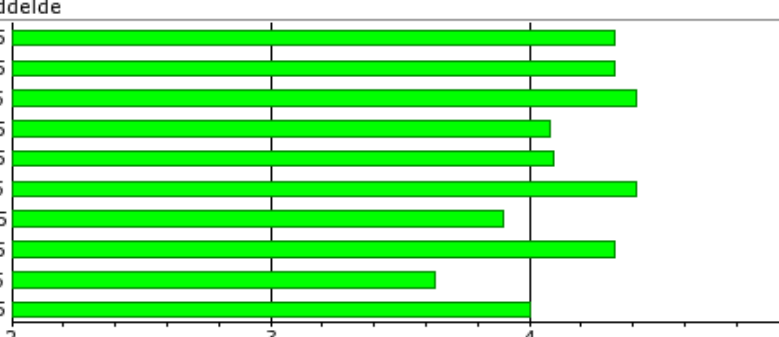
Periode van het klantenonderzoek: van 18-01-2010 tot en met 20-01-2010.

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	-	-	-	-	8	4	4,33/5
Voortraject	-	-	-	-	8	4	4,33/5
Uitvoering	-	-	-	1	5	6	4,42/5
Projectmanagement	-	-	-	-	11	1	4,08/5
Rapportering & tools	1	-	-	2	6	3	4,09/5
Consultants	-	-	-	-	7	5	4,42/5
Natraject	2	-	-	1	9	-	3,90/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	8	4	4,33/5
Administratie & logistiek	1	-	-	5	5	1	3,64/5
Prijs- kwaliteitverhouding	-	-	-	-	12	-	4,00/5



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 : 91%

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

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,14/5

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 : 83%

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 : 4,23/5

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

Synthese:

De klanten waarderen de vlotte inschrijvingsprocedure die Insert hanteert. De klanten schrijven zich elektronisch in via de website en ontvangen op tijd een duidelijke bevestiging met een routebeschrijving. Een aantal klanten zegt dat de website van de organisatie duidelijk is en goede inhoudelijke en praktische informatie bevat met betrekking tot de open inschrijvingen. De klanten van een in-company opleiding zijn eveneens tevreden tot heel tevreden over het voortraject. Wanneer de klant de standaardopleiding wenst, wordt alles vooraf telefonisch en per e-mail besproken. Indien een opleiding op maat is gewenst, gaat iemand van Insert langs bij de klant om de doelstellingen en de inhoud te bespreken. De organisatie maakt een professionele indruk.

De opleidingen worden omschreven als praktijkgericht, interactief, interessant en leerrijk. De trainer werkt met veel oefeningen en praktijkvoorbeelden. Eén deelnemer aan een basisopleiding vond ze te gespecialiseerd.

De praktische organisatie van de opleidingen verloopt goed tot zeer goed. De groepen worden doorgaans goed samengesteld, de afspraken en de timing wordt gerespecteerd en het tempo is goed afgestemd op de deelnemers.

Over het didactisch materiaal is de meerderheid tevreden tot heel tevreden. De syllabi zijn duidelijk en volledig. Een aantal gebruikt de syllabi als naslagwerk. Twee deelnemers vinden het spijtig dat ze geen volledig uitgeschreven cursus hebben gekregen.

Over de trainers van Insert zijn alle klanten positief tot heel positief. Ze worden omschreven als bekwaam, deskundig en ervaren. De klanten waarderen dat ze zich goed kunnen aanpassen aan de deelnemers, ervaringsgericht te werk gaan en voldoende structuur in de lessen steken.

De deelnemers vullen op het einde een anoniem evaluatiedocument in. Ze vinden dat goed. Eén opdrachtgever van een in-company opleiding had graag een analyse van de resultaten van de evaluaties gekregen.

De klanten vinden dat de medewerkers van Insert gemakkelijk te bereiken zijn, zowel per e-mail als telefonisch. De contacten verlopen vlot en ook tijdens de opleiding zelf kunnen de deelnemers altijd bij iemand terecht voor vragen of bemerkingen.

De opleidingslocatie te Brussel is volgens de deelnemers gemakkelijk te bereiken met het openbaar vervoer. De administratie en facturatie verloopt doorgaans goed tot zeer goed. Twee deelnemers vonden het lokaal te klein. Twee meldden dat Insert fouten maakte met betrekking tot het verzenden van de factuur. Eén klant heeft zijn factuur voor de opleiding gekregen.

Een aantal klanten kent de prijs van de opleidingen niet, maar ze vonden de opleiding zeker de tijdsinvestering waard. De deelnemers die de prijs wel kennen, zijn tevreden tot heel tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding.

Alle klanten drukken zich positief tot heel positief uit over Insert. Ze waarderen dat er wordt gewerkt met praktijkervaren experts. Andere sterke punten die worden aangehaald zijn: de praktijkgerichte en toepasbare lesinhoud, de flexibiliteit van de organisatie en de bereikbaarheid.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	0	0,00	120	3,20	3,20
Niet consultants	5	3,80	0	0,00	3,80

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

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	10,00
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	2

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

De meeste opleiders zijn tewerkgesteld als kader- en stafleden van verzekeringsondernemingen. De meerderheid heeft een hogere opleiding genoten (master of bachelor). Een groot deel zijn juristen. Het zijn experts die deskundigheid hebben bewezen in de praktijk in hun specifiek domein.

Interne kwaliteitsopvolging

De deelnemers aan de opleidingen vullen vooraf een online behoefteanalyse in. Die geeft de trainer een duidelijk beeld van de behoeften van de deelnemers. Insert moedigt hen ook aan om hun opmerkingen tijdens de cursus zelf uit te drukken. Na de opleiding worden de evaluatieformulieren verwerkt en wordt een synthese ervan aan de trainer overhandigd.

De freelancers zijn experts en staan qua kennisniveau aan de top van hun vakgebied. Hun opleiding gebeurt dus in hun bedrijf en on the job. Ze hebben de mogelijkheid om gratis seminaries van Insert bij te wonen. Indien zij dat vragen of indien Insert het nodig acht, zal de organisatie hen steeds helpen met pedagogische kwesties. Bovendien kunnen zij gebruik maken van de documentatiedienst van Insert en van Assurmember, een webbased documentenbeheerssysteem en databank van de beroepsvereniging.

De trainers worden gespot in de markt of via networking. Ze worden eerst grondig gescreend alvorens zij een trainingsopdracht toegewezen krijgen.