



QforScan

YouthStart Belgium vzw

Auditor: Helena Van Caekenberghe

Datum: 20-03-2018



CertUp CertUp nv - Ninoofsesteenweg 1078 bus 2 - 1080 Brussel, Tel. +32 (0)2 412 04 00
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>



DataScan

Datum van certificatie: 21-03-2018

Voorstelling van de organisatie

Officiële naam van de organisatie:	YouthStart Belgium vzw
Maatschappelijke zetel:	Louizalaan 480 1050 Brussel - België
Adres:	Luchthavenlaan 10 1804 Vilvoorde - België
Telefoonnummer:	02/257.68.23
E-mailadres:	info@youthstart.be
Website:	www.youthstart.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	1999
Huidige juridische vorm:	vzw - 1999
Naam van de directeur, functie:	Dhr. Bart De Bondt - Algemeen Directeur
Contactpersoon, functie:	Dhr. Bart De Bondt - Algemeen Directeur
Datum van de audit:	20-03-2018
Auditverantwoordelijke:	Lieke Leleu
Erkend door:	VDAB (mandaat als kosteloze competentie verstrekker)
Ondernemingsnummer:	BTW BE 0464 88 05 17
Vestiging(en):	1804 Vilvoorde - België

Algemene voorstelling

Youthstart is een vzw die opleidingen ondernemerschap aanbiedt aan kanszoekende jongeren. Het aanbod van de organisatie bestaat uit één training in ondernemerschap die in een vast curriculum 'in-company' wordt aangeboden. De doelgroep van YouthStart zijn kanszoekende jongeren die doorgaans in scholen, ocmw's, sociale partners, gemeentebesturen en stichtingen worden gerekruteerd. In het opleidingsprogramma worden vaardigheden aangeleerd en kennis bijgebracht: creatief en innoverend denken, financiën, marketing, communicatievaardigheden,... Doorheen de opleiding wordt gewerkt aan een eigen business idee. De organisatie maakt voor haar trainingen gebruik van de locaties van de klanten en/of sponsors. Opleidingen worden aangeboden in het Nederlands en het Frans.

Activiteiten

- Learning: in-companyopleidingen in het domein ondernemerschap en ondernemingszin voor kanszoekende jongeren in Vlaanderen, Brussel en Wallonië

Troeven van de organisatie

YouthStart Belgium heeft een netwerk van 33 freelance trainers, allen ondernemers en/of met ervaring in het coachen en begeleiden van mensen. Dankzij haar goede banden met de bedrijfswereld kan YouthStart hulp bieden bij het zoeken naar een job/opleiding of bij het starten van hun eigen bedrijf door hen actief te begeleiden. YouthStart staat tevens onder de Hoge Bescherming van Hare Majesteit de Koningin. Het team van YouthStart bouwt ook stabiele relaties op met partners en sponsors en kan rekenen op al 20 jaar ervaring in deze sector.

Historiek en structuur

De organisatie YouthStart Belgium werd in 1999 als vzw opgericht onder de naam NFTE, Network for Training Entrepreneurship Belgium. Youthstart Belgium maakt deel uit van het internationaal partnership NFTE. Het initieel idee om de talenten van jongeren in te zetten in een ondernemend project ontstond in New York, waar Steve Mariotti in 1990 een programma oprichtte om de ondernemende vaardigheden van straatbendes om te schakelen naar positieve doeleinden. Sindsdien is dit idee overgewaaid naar verschillende landen waaronder België, waar het programma wordt aangeboden door YouthStart Belgium. De fondsen hiervoor worden geworven bij partners uit het bedrijfsleven. Ook het beleid van de organisatie wordt uitgestippeld door een raad van bestuur dat voornamelijk bestaat uit ondernemers en bedrijfsleiders.

De organisatie bestaat op dit moment uit vier interne medewerkers en werkt verder met twee freelance medewerkers en doet beroep op een team van een dertigtal freelance trainers. Zij worden aangestuurd door de directeur Bart De Bondt.

Toekomstige ontwikkelingen

YouthStart heeft de ambitie binnen de 5 jaar erkend te worden als dé referentie op gebied van ondernemerschapseducatie voor kanszoekende jongeren. De medewerkers van YouthStart dromen ervan elke kanszoekende jongere in België te laten genieten van het aanbod zodat bij de hele doelgroep de sociale, professionele en financiële zelfredzaamheid verhoogt. Op die manier draagt YouthStart bij tot de leefbaarheid van onze maatschappij.

Omvang van de betrokken activiteiten

Omvang van de activiteiten uitgedrukt in aantal dagen

Domeinen	In-company opleidingen	Totaal
Strategie en management	704	704
Bedrijfsbeheer en organisatieontwikkeling	704	704
Totaal	704	704

Klantenbestand

Aantal verschillende klanten

2017:	S (26 - 60)
2016:	S (26 - 60)
2015:	S (26 - 60)

Talen

uitgedrukt in : aantal klanten

Nederlands:	57 %
Frans:	43 %

Type klant

uitgedrukt in : aantal klanten

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

Profiel van de personen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

andere:	100 %
---------	-------

Toelichtingen

Doelgroep van de organisatie zijn werkzoekenden en studenten.

Activiteitssector

uitgedrukt in : aantal klanten

overheid:	50 %
non profit:	50 %

Toelichtingen

Op basis van een schatting van de organisatie

Bedrijfsgrootte

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

minder dan 50 medewerkers:	50 %
tussen 50 en 250 medewerkers:	50 %

Toelichtingen

Op basis van een schatting van de organisatie

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

CDO De Ronde vestiging Edugo campus Glorieux Oostakker - Oscar Romerocollege Centrum Leren en Werken Dendermonde - CLW VTI Roeselare - CLW vzw Petrus en Paulus campus West-Oostende - CLW GO Atheneum Oudenaarde - CEFA Court Saint Etienne - CPAS Watermael-Boitsfort - Maison de l'emploi de Forest - En Vie d'Avenir

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		Totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	1	0,60	33	6,00	6,60
Niet consultants	5	5,00	5	1,60	6,60

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

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	4,30
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	1
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	1

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

Van de trainers wordt verwacht dat zij minstens over een diploma hoger onderwijs beschikken en een aantoonbare ervaring hebben in ondernemerschap en/of leidinggeven en coaching. Pedagogische kwaliteiten zijn tevens onontbeerlijk in het omgaan met kanszoekende jongeren.

Interne kwaliteitsopvolging

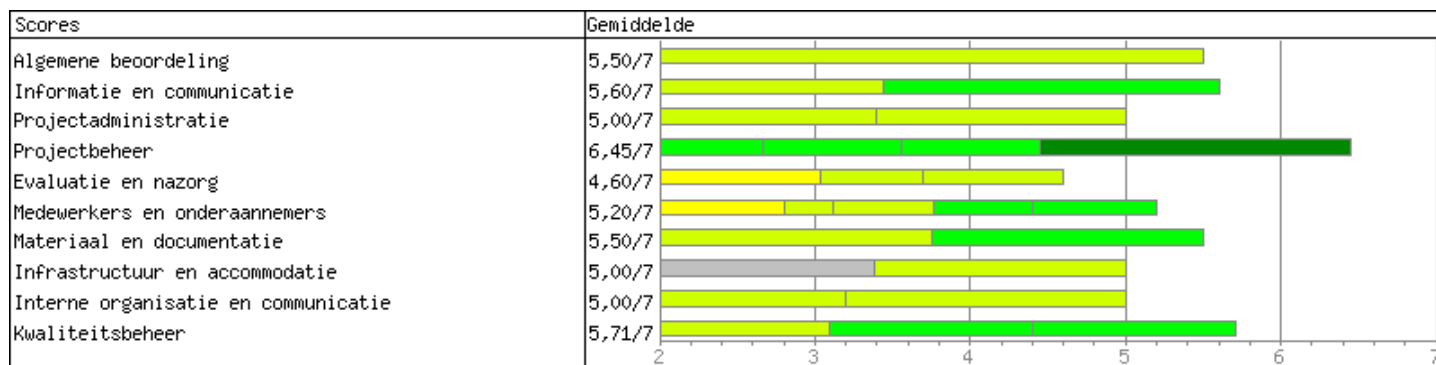
De organisatie beschikt over een kwaliteitsbeheerssysteem. Alle processen van de organisatie zijn gedetailleerd uitgeschreven en duidelijk. De systematisch aantoonbare toepassing van de processen toont aan dat de processen beheerst zijn. De aandacht voor continue verbetering blijkt onder andere uit het herwerken van het curriculum, het bevragen van klanten en het opvolgen van de strategische doelstellingen.

YouthStart behaalt voor de tweede opeenvolgende keer het Qfor kwaliteitscertificaat.

Qfor ProcessScan

Deze synthese is gebaseerd op de vaststellingen die de auditor heeft gedaan tijdens het auditbezoek. Uit de contacten met de organisatie en op basis van de controles uitgevoerd door de auditor aan de hand van reële projecten kan worden geconcludeerd dat de organisatie en haar learningsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ProcessScan.

Resultaat



Legende

Vaststellingen hebben uitgewezen dat de organisatie hier:



Algemene score : 77% (5.39/7)

Gewogen gemiddelde van alle indicators

Homogeniteitsgraad : 52% (13/25)

Graad van cohesie van de resultaten met de globale score

Qfor Score: 73%

Score berekend door de Certificatiecommissie op basis van meettype, calibrage en type diensten.

Synthese van de vaststellingen:

Informatie en communicatie

YouthStart vzw communiceert met haar potentiële klanten via verschillende kanalen: website, nieuwsbrieven, netwerkevents, sociale media,... De informatie die verleend wordt is zeer duidelijk, compleet en omvat doelstellingen, doelgroep, methodiek, inhoud van de opleiding, ... Alle opleidingen worden in-company gegeven bij de klant, de praktische informatie en de samenwerkingsmodaliteiten worden gecommuniceerd in de samenwerkingsovereenkomst.

Projectadministratie

De opdracht komt tot stand bij het ondertekenen van een samenwerkingsovereenkomst. De samenwerkingsovereenkomst omschrijft duidelijk de wederzijdse engagementen, is duidelijk en transparant en omvat de annulatieprocedure. In alle gecontroleerde dossiers was de overeenkomst aantoonbaar. Het bewaken van het ontvangen van de bevestiging van de klant is een mogelijk werkpunt. De beschikbare communicatie-, administratie- en informaticatools laten toe alle aspecten van een project op te volgen. Alle informatie is gecentraliseerd in een CRM-systeem dat beschikbaar en toegankelijk is voor alle medewerkers en trainers. In dit systeem zijn controlerapporten en controleprocessen geïntegreerd om continuïteit te kunnen garanderen. Het systeem laat ook toe documenten te linken om ze eenvoudig te kunnen terugvinden. De afrekening gebeurt doorgaans na afloop van de training. Waar van toepassing, zijn de facturen zijn duidelijk en conform de overeenkomst.

Projectbeheer

Het aanbod van de organisatie is beperkt tot één modulaire opleiding van 8 dagen die volledig is uitgeschreven in een zeer gedetailleerd draaiboek. Er bestaan twee versies van deze basisopleiding. Bij het draaiboek horen ook alle uitgewerkte oefeningen, opdrachten en trainersfiches zodat de trainers over alle middelen beschikken om de opleiding conform de afspraken te laten doorgaan. De organisatie werkt nu met een hernieuwde versie van haar basisopleiding: een grondige behoeftenanalyse van de verschillende stakeholders ging hieraan vooraf. Het trainingsprogramma kan worden voorafgegaan door een infosessie voor opdrachtgever en deelnemers om de verwachtingen duidelijk te stellen.

Alle klantinformatie en alle projectinformatie is gecentraliseerd in een CRM-systeem. In dit systeem worden alle informatie opgenomen (communicatiemomenten, ingeplande dagen, praktische info, status van het project,...). Alle documenten (overeenkomsten, certificaten, aanwezigheidslijsten,...) worden op GoogleDrive bewaard en gelinkt aan het CRM systeem. De opvolging van de projecten gebeurt door de administratieve medewerkers vanuit ditzelfde systeem. Bepaalde geautomatiseerde rapporten laten toe om alle aspecten van een lopend project correct op te volgen, met vermelding van de verantwoordelijke medewerker. Communicatie met de trainers met betrekking tot de geplande opleidingen gebeurt via het CRM systeem waar zij ook beperkt toegang toe hebben. Hierin kunnen geautomatiseerd de beschikbaarheden van de trainers ingegeven en uitgelezen worden om de planning te vergemakkelijken. Verder hebben de trainers ook beperkt toegang tot de informatie en documenten op GoogleDrive. Materiële middelen worden ook vanuit het CRM systeem beheerd.

Evaluatie en nazorg

De tussentijdse feedback gebeurt informeel maar wel op vaste momenten in het curriculum aan de hand van een feedbackmoment of een coachingsgesprek.

De organisatie vraagt op het einde van de opleiding aan de deelnemers om een evaluatieformulier in te vullen. De bevraging is gedetailleerd. De rapportering hieruit laat toe de nodige acties te kunnen voorzien, ook naar de trainer(s) toe. De organisatie voorziet ook een bevraging van de opdrachtgever. Het bewaken van het systematisch uitvoeren van het evaluatieproces is een nog een mogelijk werkpunt.

De organisatie werkt samen met verschillende externe partners waarnaar de deelnemers kunnen doorstromen na de opleiding. Dit gebeurt in de vorm van een mentorship. De organisatie heeft ook een alumni-werking.

Medewerkers en onderaannemers

De rekrutering van de interne medewerkers gebeurt op basis van enkele gesprekken en eventueel een test. De integratie van de nieuwe collega's wordt vanuit de HR-verantwoordelijke gecoördineerd en houdt onder andere in dat de nieuwe medewerker on the job wordt ingewerkt door de betrokken collega's. Er zijn gedetailleerde functieprofielen opgemaakt voor alle medewerkers. Hierin zijn de taakomschrijving en objectieven duidelijk opgenomen. Competenties van de medewerkers worden besproken in de jaarlijkse evaluatiegesprekken en in de wekelijkse één-op-één gesprekken met de directie. Op termijn wenst de organisatie in de persoonlijke fiches in het CRM systeem ook een competentieoverzicht te bewaren voor interne medewerkers. Ter evaluatie voorziet de organisatie een jaarlijks gesprek dat wordt gelogd. Het houdt een zelfevaluatie in als een evaluatie door de directie. Interne medewerkers worden zowel intern als extern opgeleid en begeleid.

De organisatie werkt met freelance trainers. Het rekruteringproces omvat een aantal gesprekken. Na positieve afronding van de selectieprocedure voorziet Youthstart een opleidingsprogramma. Bij het aanwervingsgesprek wordt een templatodocument overhandigd met een detail van de prijsafspraken en ondertekent de trainer een contract. Elke nieuwe trainer volgt eerst een basisopleiding waarna de betrokken trainer het 'certified youthstart trainer' certificaat kan behalen. De organisatie bewaart een overzicht van de competenties en ervaringen van haar trainers in Salesforce.

YouthStart evalueert haar trainers op verschillende manieren: 1. evaluaties van deelnemers analyseren, 2. evaluaties van opdrachtgevers analyseren, 3. observaties van lesmomenten en 4. ad hoc functioneringsgesprekken. Het bewaken van de systematiek in deze initiatieven is nog een werkpunt. De trainers hebben ook de mogelijkheid om opleidingen te volgen die door Youthstart voor hen worden georganiseerd: de YouthStart University.

Materiaal en documentatie

Het materiaal dat ter beschikking wordt gesteld van de trainers voor het geven van de opleidingen oogt zeer verzorgd en compleet. De trainers hebben onder andere draaiboeken, oefeningen en ander didactisch materiaal ter beschikking. Bij de start van de opleiding wordt een startdoos meegegeven zodat de trainer zeker alle nodige materiaal mee heeft. De organisatie heeft laptop, beamers en chromebooks in eigen beheer. Stockbeheer is duidelijk, controle op kwaliteit is voorzien.

Er wordt doorgaans geen ondersteunende documentatie voorzien voor de deelnemers. Deelnemers nemen zelf nota. Zij ontvangen wel alle fiches voor de opdrachten/oefeningen.

Infrastructuur en accommodatie

De organisatie communiceert duidelijk haar vereisten in de samenwerkingsovereenkomst. De opleidingen gaan steeds door op locatie bij de klant of bij een externe partner/sponsor.

Interne organisatie en communicatie

De taakverdeling is duidelijk omschreven in de functieomschrijvingen. Het overlegstelsel omvat één-op-één gesprekken met de directie, twee maal per maand een teammeeting en drie maal per jaar een vergadering van de raad van bestuur. Van deze laatste worden gedetailleerde verslagen bijgehouden. Verder houdt iedere medewerker zijn eigen taken bij. Voor de opvolging van projecten wordt een online platform gebruikt voor de taakverdeling.

De organisatie bewaart haar templates (brieven, contracten,...) rechtstreeks in de Word-templates zodat steeds de juiste documenten kunnen gebruikt worden. Deze templates kunnen ook centraal op GoogleDrive teruggevonden worden. In de huidige structuur en dankzij het systematisch gebruik van de nieuwe systemen, is het mogelijk om documenten snel en efficiënt terug te vinden.

Kwaliteitsbeheer

De missie en visie van de directie is uitgewerkt en gecommuniceerd. Kwalitatieve doelstellingen worden individueel bepaald in de evaluatiegesprekken. Gemeenschappelijke doelstellingen worden opgevolgd in de verschillende meetings. Strategische doelstellingen worden ook gesteld. De to do's die hieruit voortvloeien worden opgevolgd door de kwaliteitsmanager.

De organisatie beschikt over een kwaliteitsbeheerssysteem. Alle processen van de organisatie zijn gedetailleerd uitgeschreven en duidelijk. De systematisch aantoonbare toepassing van de processen toont aan dat de processen beheerst zijn. De aandacht voor continue verbetering blijkt onder andere uit het herwerken van het curriculum, het bevragen van klanten en het opvolgen van de strategische doelstellingen.

Klachten of opmerkingen van klanten worden geregistreerd in een Excel document. Hieraan zijn ook to do's gekoppeld en e-mail communicatie van en naar de klant. Het proces en de toepassing ervan was aantoonbaar.

Algemeen

Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

- Learning: in-companyopleidingen in het domein ondernemerschap en ondernemingszin voor kanszoekende jongeren in Vlaanderen, Brussel en Wallonië

Bezoek aan de organisatie

Gedurende het bezoek werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in deze QforScan gevalideerd, evenals de volledigheid van de projectenlijst op basis waarvan het onderzoek werd uitgevoerd.

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 ProcessScan versie 4.

Datum van certificatie: 21-03-2018

Geldigheidsperiode: van 21-03-2018 tot 21-03-2021

De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur.

Auditor

Helena Van Caekenberghe