

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Lies Ameeuw
Maatschappelijke zetel:	Juul Dewindestraat 2 8600 Diksmuide - België
Adres:	Juul Dewindestraat 2 8600 Diksmuide - België
Telefoonnummer:	051 51 07 66
Faxnummer:	
E-mailadres:	info@lies-ameeuw.be
Website:	www.lies-ameeuw.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	2003
Huidige juridische vorm:	eenmanszaak - 1999
Naam van de directeur, functie:	Lies Ameeuw - zaakvoester
Contactpersoon, functie:	Lies Ameeuw - zaakvoester
Datum van de audit:	16-07-2009
Auditverantwoordelijke:	Lies Ameeuw
Lid van:	-
Erkend door:	-
Ondernemingsnummer:	-
Vestiging(en):	9000 Gent - België

Auditor

Kim Borremans

Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

Training: Ayurvedische therapeutenopleiding, coachopleiding, massageopleiding en workshops

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 01-09-2009 tot 01-09-2012

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

De School van Ayurveda werd in 1999 opgericht door Lies Ameeuw, na haar activiteiten als zelfstandige uitbaatster van een kleinhandel in natuurproducten. De zaakvoester volgde tien jaar geleden een opleiding tot Ayurvedisch therapeute in Nederland. Ze heeft doorheen de jaren verschillende stades gevolgd in India. In de beginfase werden kortlopende cursussen en workshops aangeboden. Vanaf 2003 startte Lies Ameeuw met een Ayurvedische therapeutenopleiding. Hierbij legde zij een link tussen Ayurveda en haar kennis over natuurproducten, die zij aanbiedt via een winkel.

Lies Ameeuw geeft doorgaans alle opleidingen. Ze doet occasioneel een beroep op verschillende externe gastsprekers.

Activiteiten en specifieke kenmerken

De organisatie biedt verschillende langlopende opleidingen aan van één of meerdere jaren waaronder: de Ayurvedische therapeutenopleiding, de coachopleiding en de massageopleiding. Lies Ameeuw fungeert hierbij als hoofddocent. Daarnaast organiseert zij ook aanverwante workshops die de deelnemers de mogelijkheid bieden tot verdere verdieping in de materie. Voorbeelden van dergelijke workshops zijn: Ayurveda en kanker, Ayurveda en kinderen. Lies Ameeuw heeft ook een privépraktijk als therapeute waarbij ze patiënten begeleidt. Deze activiteiten is zij aan het afbouwen om meer tijd te kunnen vrijmaken voor de opleidingen. De begeleiding van patiënten vanuit haar rol als therapeute, behoort niet tot de scope van de audit. Daarnaast heeft zij een winkel waar Ayurvedische producten verkocht worden.

De Ayurvedische therapeutenopleiding is een leertraject van twee jaar die kan worden uitgebreid met een tweejarige stage en supervisie waarbij case studies worden behandeld. Patiënten worden uitgenodigd en in groep wordt een diagnose en aangepaste behandelmethode gezocht.

Aansluitend bij verschillende thema's en in functie van de behoeften van de deelnemers, nodigt de organisatie erkende gespecialiseerde gastsprekers in het domein uit. De opleiding wordt elk jaar afgesloten met een examenperiode. Het vijfde jaar bestaat uit het uitwerken van een eindwerk, onder begeleiding van de docent.

De coachopleiding is een eenjarige opleiding waarbij zowel elementen van Ayurveda als neurolingvistisch programmeren betrokken worden. De opleiding heeft als doel de deelnemers de vaardigheden van een goede coach bij te brengen.

De eenjarige Ayurvedische massageopleiding is zowel theoretisch als praktisch. Verschillende soorten massages worden aangeleerd en de deelnemers leren ook het materiaal bereiden.

Onlangs verhuisde de organisatie naar Gent, waar alle opleidingen plaatsvinden.

Toekomstige ontwikkelingen

Liew Ameeuw wil de School van Ayurveda in de toekomst verder uitbouwen en ziet een samenwerking met freelance lesgevers hierbij tot de mogelijkheden.

De doelstelling is een samenwerking aan te gaan met de Middle sex University van Londen om hun opleidingen op die van haar te laten aansluiten. Na de tweejarige therapeutenopleiding zouden deelnemers naar Londen kunnen trekken voor een aansluitende specialisatie van twee jaar.

Een andere doelstelling is een erkende beroepsvereniging op te starten en het beroep van Ayurvedisch therapeut te laten erkennen.

Visie

"Binnen de School van Ayurveda is 'overdracht van kennis' de centrale missie. Leren vanuit logica en persoonsontwikkeling vullen deze missie aan. We leren Ayurveda, de kennis van het leven. Dit omvat cultuur, (praktische) kennis, communicatie etc... Al deze lagen worden aangeraakt tijdens de opleidingen. Een deel van de filosofie van de School van Ayurveda is ook leuker leren; we leren voor onszelf; leren wordt een deel van de eigen ontwikkeling. Ontwikkeling als prettige ervaring. Zelfreflexie is onderdeel van mijn methode. We kunnen niets uitdragen dat we zelf niet kennen van binnenuit. Het maatschappelijk nut van de opleiding is aandacht voor preventie, gezond verstand, contact maken met de logica van het leven. Zelfsturing aanwakkeren. Mensen wakker maken in hun diepste schoonheid en individualiteit."

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
Examens / Tests:	minder dan 10 dagen / jaar

Domeinen

Cultuur & Welzijn:	meer dan 50 dagen / jaar
Communicatie:	tussen 10 en 50 dagen / jaar

Thema's

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

Thema's	Open opleidingen	Examens / Tests
therapeutenopleiding	32	1
massageopleiding	16	1
stageopleiding	21	
coachopleiding	12	
workshops	10	
Totaal: (93)	91	2

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in : aantal klanten

zelfstandige ondernemers:	25 %
andere:	75 %

Toelichtingen

Andere zijn individuele deelnemers.

Activiteitssector

uitgedrukt in : aantal klanten

overheid:	5 %
non profit:	5 %
diensten:	40 %
andere:	40 %

Bedrijfs grootte

uitgedrukt in :

minder dan 250 medewerkers:	100 %
-----------------------------	-------

Type klant

uitgedrukt in : aantal klanten

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

Aantal verschillende klanten

2008:	tussen 11 en 100
:	-
:	-

Talen

uitgedrukt in : aantal klanten

Nederlands:	100 %
-------------	-------

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

-

Qfor ClientScan

Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-05-2008 tot en met 30-04-2009.

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








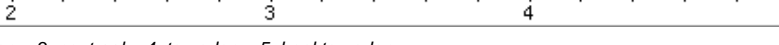
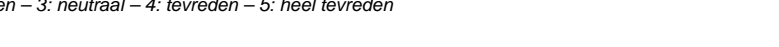
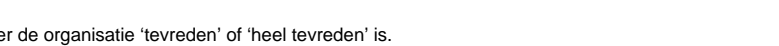
Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 9.

Periode van het klantenonderzoek: van 17-06-2009 tot en met 29-06-2009.

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 noch tevreden, noch ontevreden.

De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde	
Algemene indruk	-	-	-	1	1	7	4,67/5	
Voortraject	1	-	-	-	5	3	4,38/5	
Uitvoering	-	-	-	1	-	8	4,78/5	
Projectmanagement	-	-	-	-	6	3	4,33/5	
Rapportering & tools	-	-	1	-	7	1	3,89/5	
Consultants	-	-	-	-	2	7	4,78/5	
Natraject	2	-	-	-	6	1	4,14/5	
Relatiemanagement	-	-	-	-	4	5	4,56/5	
Administratie & logistiek	-	-	-	-	5	4	4,44/5	
Prijs-kwaliteitverhouding	1	-	-	-	6	2	4,25/5	

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

Percentage algemene indruk : 89%

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

Percentage tevredenheid aspecten : 97%

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 : 78%

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 : 95%

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 : 4,53/5

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

Synthese:

Via de website van de organisatie kan voldoende en duidelijke informatie worden teruggevonden over de opleidingen. Vooraf kunnen geïnteresseerden een introductieles of informatieavond bijwonen waar de deelnemers uitleg krijgen over de materie. Dit biedt volgens hen een meerwaarde. De inschrijvingen verlopen vlot.

De klanten zijn doorgaans zeer tevreden over de opleidingen en workshops omdat ze interessant, boeiend en vernieuwend zijn. De aanpak wordt gekenmerkt door praktijkgerichtheid, interactiviteit en is gericht naar de persoon. De deelnemers vinden de opleiding intensief mede, door de uit te voeren taken en opdrachten. Bij de therapeutenopleiding hoort een interessante en leerrijke stage waarbij deelnemers de kans krijgen om patiënten te behandelen onder begeleiding. De deelnemers vermelden resultaat te halen uit de opleidingen. Eén klant had verwacht dat de opleiding in het Frans zou worden aangeboden. Dit leidde tot een gedeeltelijke ontevredenheid.

De praktische organisatie van de opleidingen, stages en workshops wordt door de deelnemers goed bevonden. De groepsgrootte is goed in functie van de aanpak. De kleine lesgroepen hebben een interactiebevorderend effect en zorgen ervoor dat de opleidingen beter aansluiten bij de behoeften van de deelnemersgroep. De

School van Ayurveda voorlopig rapport

groepen zijn heterogeen en dat maakt de opleiding interessant. Wanneer externe anderstalige sprekers worden uitgenodigd, voorziet de organisatie vertaling. Een pluspunt is dat de opleidingen plaatsvinden in de week en tijdens het weekend. De deelnemer kan zelf beslissen wanneer hij aan de opleiding deelneemt.

De organisatie biedt kwaliteitsvolle syllabi aan met een duidelijke en overzichtelijke inhoud. Soms is bijkomende documentatie voorzien. Het gebruik van de oorspronkelijke Ayurvedische bronnen waarderen de deelnemers. Eén klant vindt het jammer dat het cursusmateriaal niet in het Frans kon worden verkregen. Tijdens de massageopleiding gebruiken de deelnemers oliën en massagetafels die de organisatie ter beschikking stelt. Het gebruikte materiaal is in goede staat.

Over de competenties van de sprekers en lesgeefster spreken de klanten zich positief tot zeer positief uit. Hun sterke punten zijn: ervaring, openheid en eerlijkheid. De sprekers zijn zeer bekwaam en interessant. De deelnemers waarderen de lesgeefster en omschrijven haar als een toffe en fantastische dame. Haar kordate en rechtvaardige aanpak is een pluspunt.

De bevraging op het examen wordt goed bevonden. De voorziene tijd om het examen af te leggen, vinden de deelnemers goed. Na de opleiding kan men blijvend terecht bij de organisatie met vragen. Lies Ameeuw staat open voor feedback en suggesties.

De contacten met de zaakvoester/lesgeefster verlopen aangenaam. De deelnemers ervaren haar als een toegankelijke, open, eerlijke en warmhartige vrouw.

Over de infrastructuur en accommodatie waar de opleiding plaats heeft, zijn de deelnemers tevreden. De locatie is voldoende ruim en aangenaam. Er is parkeermogelijkheid en de bereikbaarheid met de wagen en het openbaar vervoer is goed. De lunch wordt ter plaatse bereid door de deelnemers of er wordt een Ayurvedische maaltijd aangeboden. Na de opleiding ontvangen de deelnemers een certificaat.

De positieve punten van de School van Ayurveda zijn: de professionele, de correcte, de persoonlijke en de praktijkgerichte aanpak tijdens de opleidingen. De klant die verwacht had de opleiding in het Frans te kunnen volgen is deels ontevreden. De deelnemers ervaren resultaat te halen met de opleiding. Het heeft een invloed op hun persoonlijke leven. De lesgeefster levert kwaliteitsvol werk, staat open voor de buitenwereld en is aangenaam in de omgang.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	1	1,00	3	0,05	1,05
Niet consultants	0	0,00	0	0,00	0,00

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:	0

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

Lies Ameeuw heeft tien jaar ervaring met Ayurveda en als Ayurvedisch therapeute. Daarnaast volgde zij een opleiding NLP

Interne kwaliteitsopvolging

De opleidingsactiviteiten worden geëvalueerd aan de hand van informele feedbackgesprekken met deelnemers. Op basis van de examenprestaties van de deelnemers zoekt de organisatie naar verbeteringspunten.