



Vlaanderen
is ondernemen



Hoe wordt u geregistreerd
**dienstverlener voor de
kmo-portefeuille?**

AGENTSCHAP
INNOVEREN &
ONDERNEMEN

vlaio.be/kmo-portefeuille¹

Wat is de kmo-portefeuille?

De kmo-portefeuille is een laagdrempelige en interactief subsidie-instrument dat ondernemers helpt te professionaliseren. Via de kmo-portefeuille kunnen kmo's financiële steun krijgen voor opleidingen of adviezen.

Kleine- en middelgrote ondernemingen en beoefenaars van vrije beroepen gevestigd in Vlaanderen kunnen kmo-portefeuille aanvragen. Enkel diensten aangekocht bij een geregistreerde dienstverlener worden gesubsidieerd. De dienstverlener kijkt er mee op toe dat de subsidiëring correct verloopt.

Hoe word ik dienstverlener?

Wilt u als dienstverlener binnen de kmo-portefeuille opleidingen en/of adviezen aanbieden? Dan moet u geregistreerd zijn.

Om een registratie te krijgen, moet u als private dienstverlener met succes een audit doorlopen die gebaseerd is op de kmop-norm. Een hiertoe aangestelde auditor gaat na of de dienstverlener beantwoordt aan de door de kmo-portefeuille vooropgestelde vereisten.

Deze registratiemethode doet geen uitspraak over de kwaliteit van de aangeboden opleidingen of adviezen, maar gaat na of de dienstverlener op een kwaliteitsvolle manier georganiseerd is.

FASE I: VOORAFGAAND AAN DE AUDIT

1. Een audit aanvragen

STAP 1: Als kandidaat-dienstverlener meldt u zich aan via de link 'Login Dienstverleners' op de website kmo-portefeuille van het Agentschap Innoveren & Ondernemen. U vraagt uw registratie aan voor de dienstverlening waarin u actief wenst te zijn; dit kan zowel 'opleiding' als 'advies' zijn. De hierbij horende 'verklaring op eer' kan u doormailen naar kmo-portefeuille@vlaanderen.be.

STAP 2: Als kandidaat-dienstverlener neemt u zelf contact op met één van de door de Vlaamse overheid aangesteld auditbureaus en plant het bezoek in. Achteraan deze brochure vindt u een lijst van auditbureaus.

STAP 3: Bij een geslaagde audit stelt de auditor in een auditrapport vast dat u als dienstverlener voldoet aan de kmpo-norm. Het auditbureau bezorgt dit rapport aan het Agentschap Innoveren & Ondernemen.

STAP 4: De bevoegde minister beslist op basis van het auditrapport over de registratie. Bij een positieve beslissing ontvangt u het attest van registratie als dienstverlener.



2. Wat houdt deze registratiemethode in?

Als dienstverlener wordt u gescreend op vijf basisvereisten van de kmo-p-norm (de volledige tekst van de kmo-p norm kan u terugvinden op de website). Elke vereiste wordt tijdens een audit getoetst aan de hand van verschillende indicatoren:

5 BASISVEREISTEN

KMOP-NORM

1. Activiteit (opleiding of advies)

Onder het luik activiteit wordt getoetst of het duidelijk is wat u als dienstverlener precies aanbiedt en uitvoert en of u over voldoende menselijke en materiële middelen beschikt om die activiteit uit te voeren. Bijkomend wordt nagegaan hoe u deze middelen beheert en inzet. Deze controle behelst alle activiteiten binnen uw organisatie en is niet beperkt tot de dienstverlening die binnen de kmo-portefeuille wordt gesubsidieerd. Als u als dienstverlener binnen de kmo-portefeuille wenst op te treden, wordt van uw organisatie verwacht dat al uw opdrachten (ook de niet subsidiabele) gedocumenteerd zijn.

2. Bewijs van ervaring inzake de verleende diensten

U zal als dienstverlener voldoende (recente) ervaring moeten kunnen aantonen, zowel op individueel niveau als op organisatieniveau. Die ervaring moet bovendien op een efficiënte en effectieve manier worden ingezet volgens het principe van de 'juiste persoon op de juiste plaats'. De audit gaat na of en hoe dit gebeurt. Bijvoorbeeld: maakt u gebruik van een competentiebeheersysteem? Zet u als dienstverlener degelijke HR-processen in? Communiceert u duidelijk met de klant over de ervaring van de persoon (personen) die u voor de opdracht wenst in te zetten?

3. Klanttevredenheid

U zal als dienstverlener moeten aantonen dat u op een systematische manier peilt naar de tevredenheid van de klanten en dit zowel met betrekking tot inhoudelijke als vormelijke aspecten van de dienstverlening. De peiling moet op een gedifferentieerde wijze gebeuren. Belangrijk hierbij is dat alle klanten hun mening kunnen geven; een onderzoek waarbij er zelf wordt gekozen welke klanten worden opgebeld (referentenonderzoek) is dus niet voldoende. Er wordt getoetst in welke mate u nagaat of de verwachtingen van uw klant worden beantwoord en of uw klanten tevreden zijn. De peiling moet ook toelaten dat concrete getuigenissen kunnen worden opgenomen. Daarnaast wordt ook getoetst hoe de registratie en verwerking van de peiling gebeurt en of u de resultaten gebruikt om zijn dienstverlening continu te verbeteren.

4. Kennis kmo-portefeuille

Een dienstverlener die geregistreerd is voor de kmo-portefeuille waakt mee over het correct gebruik van de kmo-portefeuille. Als u als geregistreeerde dienstverlener wil functioneren binnen het systeem van de kmo-portefeuille wordt daarom een sterk engagement van u gevraagd. Tijdens de audit wordt getoetst of u zich voldoende bewust bent van dit engagement. Als dienstverlener moet u onder meer goed weten welke van uw activiteiten in aanmerking komen voor subsidiëring, en welke niet.

Het auditbureau zal u - voor de feitelijke audit van start gaat - vragen om enkele documenten voor te bereiden. Eén van die documenten is een gericht en bondig beschrijvend document waaruit moet blijken dat u weet welk deel van uw activiteit voor subsidie in aanmerking komt. Tenslotte wordt ook getoetst of u de prijs van uw dienstverlening niet laat afhangen van het al dan niet ontvangen van subsidies.

5. Integriteit

Via het toetsen van een reeks indicatoren wil de auditor ook inschatten of u een betrouwbare dienstverlener bent. Betrouwbaarheid wordt vanuit verschillende invalshoeken getoetst. Om in de subsidieregeling te kunnen optreden, wordt onder meer een belangrijke administratieve inspanning van u verwacht. Kunnen we erop vertrouwen dat u de rol van 'medebewaker van de subsidieregeling' ter harte zult nemen? Ook uw bedrijfspraktijk en reputatie worden onder de loep genomen. Tenslotte zal ook de mate waarin u waarborgen kunt bieden aangaande de continuïteit van uw dienstverlening bekeken worden.

3. Welke soorten audits bestaan er?

BASISAUDIT/AUDIT VOOR EEN NIEUWKOMER

Tijdens een basisaudit wordt u als dienstverlener op alle bovenstaande vereisten gescreend: 'Activiteit', 'Bewijs van Ervaring inzake verleende diensten', 'Klanttevredenheid', 'Kennis kmo-portefeuille' en 'Integriteit'. Na een registratieperiode van 5 jaar wordt opnieuw een volledige audit uitgevoerd, de zogenaamde hernieuwingsaudit.

AUDIT MET VRIJSTELLING

Audit met vrijstelling ISO 9001 of Qfor

Indien u op het moment van de audit in het bezit bent van een geldig ISO9001 of Qfor certificaat worden de vereisten 'Activiteit', 'Bewijs van Ervaring inzake verleende diensten' en 'Klanttevredenheid' niet getoetst.

Audit voor cijferberoepen

Indien u als dienstverlener op organisatieniveau lid bent van IAB, BIBF of IBR op het moment van de audit bent u vrijgesteld voor de vereiste 'Integriteit'. Indien u een registratie aanvraagt voor advies bent u bijkomend vrijgesteld voor de vereisten 'Activiteit' en 'Bewijs van Ervaring inzake verleende diensten'.

AUDIT VOOR EEN STARTER

Een starter is een dienstverlener met een recent opgestarte activiteit OF een beperkt klantenbestand. Als starters bent u tijdelijk vrijgesteld voor de vereisten 'Bewijs van Ervaring inzake verleende diensten' en 'Klanttevredenheid'. Uiterlijk binnen de 2 jaar dient u een opvolgingsaudit te doorlopen waarin deze vereisten getoetst worden. U moet deze opvolgingsaudit zelf aanvragen bij uw auditbureau.

OPVOLGINGSAUDIT

Voor een starter

Na een positieve beoordeling van de beperkte audit voor een starter (cf. supra) kan een registratie verkregen worden voor een periode van 2 jaar. Om de tijdelijke registratie te verlengen dient u een opvolgaudit te doorlopen. Tijdens deze opvolgaudit worden de twee basisvereisten die waren vrijgesteld tijdens de audit voor starter: 'Bewijs van ervaring inzake verleende diensten' en 'Klanttevredenheid' getoetst. De opvolgaudit wordt doorlopen binnen de 2 jaar na de startdatum van uw registratie. Na de positieve opvolgaudit wordt de oorspronkelijke einddatum met 3 jaar verlengd.

Voor een dienstverlener met een voorwaardelijke registratie

Een voorwaardelijke registratie impliceert dat er een registratie wordt toegekend voor de volledige periode van 5 jaar, maar dat er aan deze registratie een voorwaarde gekoppeld is. Deze voorwaarde bestaat uit het afleggen van een opvolgingsaudit met positief gevolg binnen de opgelegde periode; deze periode varieert tussen de 6 en 12 maanden. Wanneer uit de opvolgingsaudit een positief resultaat blijkt, wordt de 'voorwaardelijke registratie' automatisch en zonder verdere berichtgeving in een volwaardige registratie omgezet. Indien de opvolgingsaudit negatief is, niet werd aangevraagd of niet uitgevoerd binnen de vooropgestelde periode, brengt uw auditbureau het Agentschap Innoveren & Ondernemen hiervan op de hoogte en wordt uw voorwaardelijke registratie stopgezet.

4. Wat is de kostprijs van een audit?

Er is geen standaardprijs per audit vastgelegd. Er wordt gewerkt met een **standaarduurprijs van 150 euro** per uur. De tijd die het auditbureau besteedt aan de audit is afhankelijk van de grootte en complexiteit van de structuur van de organisatie en van de dienst(en) waarvoor de kandidaat-dienstverlener zich wenst te registreren. Een audit neemt gemiddeld twee dagen in beslag.

Om de prijs te bepalen gebruiken alle auditbureaus een door het Agentschap Innoveren & Ondernemen opgelegd tijdrooster. Dit betekent dat de prijs van eenzelfde audit bij elk auditbureau dezelfde is.

FASE II: DE AUDIT

1. Hoe een audit voorbereiden?

Als kandidaat-dienstverlener bereidt u het bezoek voor aan de hand van de kmp-norm. Tijdens de audit zal voornamelijk aandacht besteed worden aan reeds uitgevoerde dossiers al dan niet gesteund via de kmo-portefeuille. Aan de hand van de norm neemt de kandidaat-dienstverlener nota van de middelen waarmee hij de verschillende indicatoren zal staven tijdens het auditbezoek. Hij bepaalt ook welke personen aanwezig moeten zijn om de indicator op de meest efficiënte en meest volledige manier te staven.

A. Documenten te overhandigen aan de auditor

Volgende documenten moeten op de dag van het auditbezoek bij aankomst van de auditor beschikbaar zijn:

- Een gerichte en bondige beschrijving van de activiteiten waarvoor u een registratieaanvraag indient.
- Officiële gecoördineerde statuten.
- Lijst van al uw maatschappelijke zetels (voor de fysieke personen: wettelijke woonplaats) over de afgelopen 3 jaar.
- Lijst van alle bestuurders, aandeelhouders en het management van de dienstverlener over de afgelopen 3 jaar. Indien zij rechtspersonen zijn, moet hun naam aangevuld zijn met hun wettelijke vertegenwoordiger, tot op het niveau van een fysiek persoon. Deze lijst moet aangevuld worden met de volgende verklaring en ondertekend worden door de zaakvoerder:

"Ik verklaar dat de lijst van bestuurders, aandeelhouders en verantwoordelijken over de afgelopen drie jaar volledig is en dat bovengenoemde bedrijven of personen betrokken/niet betrokken zijn/waren in een onderzoek naar onrechtmatig gebruik van de kmo-portefeuille of bij een faillissement."

In geval van betrokkenheid wordt ook vermeld welke betrokkenheid.

- Een kopie van uw drie laatste jaarrekeningen met inbegrip van vermelding van omzetcijfer, datum van algemene vergadering en datum neerlegging bij de Balanscentrale. Indien uw onderneming geen rechtspersoon is, voldoet de resultaatrekening van de laatste 3 jaren zoals gevoegd bij de fiscale aangifte.
- Recent attest van rsz, btw en directe belastingen dat u als kandidaat-dienstverlener aan de verplichtingen ten aanzien van deze administraties beantwoordt. In geval er de laatste 12 maanden geen medewerkers in dienstverband waren, wordt het attest van rsz vervangen door de attesten van rszv voor alle bestuurders/zaakvoerders of de zelfstandigen.
- Organigram van uw organisatie en voor de medewerkers in dienstverband: Dimonalijst (maximaal 3 maand voor auditbezoek opgevraagd) en voor de contractanten: volledige oplijsting van contractanten.

B. Rechtstreekse toegang tot informatie en systemen tijdens het auditbezoek

- Volledige boekhouding van het lopende boekjaar en de laatste 3 afgesloten boekjaren;
- De volledige en gedetailleerde projectlijst voor de 24 afgelopen maanden, ongeacht of ze in aanmerking komen voor de kmo-portefeuille;
- Samenwerkingsovereenkomst met ingehuurde contractanten.

Tijdens het auditbezoek kunnen bijkomende documenten worden opgevraagd.

De auditor zal tijdens het auditbezoek aan de hand van de indicatoren nagaan in welke mate u als kandidaat-dienstverlener in overeenstemming bent met de vereisten binnen de norm en in welke mate dit aantoonbaar is.

2. Hoe verloopt een audit?

De audit verloopt in twee delen.

DEEL 1: AUDIT TER PLAATSE

- Analyse van de documenten, projectdossiers en de registratieaanvraag;
- Controles met betrekking tot de vooropgestelde vereisten van de kmo-norm en de bijhorende indicatoren. De controles zijn onder meer gebaseerd op de documenten die ter voorbereiding werden voorgelegd alsook op concrete dossiers van opdrachten uitgevoerd door de kandidaat-dienstverlener en dossiers die in uitvoering zijn. Deze dossiers maken al dan niet het voorwerp uit van een subsidieaanvraag ingediend bij de kmo-portefeuille;
- Opmaak van het bezoeksrapport door de auditor;
- Lezing van het bezoeksrapport door de auditor en goedkeuring door u als kandidaat-dienstverlener;
- Validatie van de scope van de audit.

DEEL 2: AUDITWERKZAAMHEDEN

BIJ HET AUDITBUREAU

- Aanwijzing van de auditor, planning, vastlegging en bevestiging praktische afspraken, aanvraag en opvolging registratieaanvraag bij kmo-portefeuille;
- Studie van het dossier en voorbereiding van het bezoek;
- Documentaire controles voor en na het auditbezoek;
- Rapportering van het auditbezoek;
- Archivering van het dossier.

Aan de hand van concrete vragen, documenten en dossiers die de auditor opvraagt in de loop van het auditbezoek, worden vaststellingen gedaan over de mate waarin u als kandidaat-dienstverlener al dan niet beantwoordt aan de vooropgestelde eisen van de kmo-norm.

3. Hoe wordt de score berekend?

De auditor noteert zijn vaststellingen in een auditrapport en kent voor elke indicator twee waarderingen toe.

De dienstverlener moet voor elke indicator aantonen dat hij **hieraan voldoet** (overeenstemming op basis van een beschrijving van zijn werkwijze) en dit ook **in de praktijk zo toepast** (aantoonbaarheid).

Per indicator worden twee scores toegekend. De scores kunnen zijn:

- B** (beperkt),
- G** (gedeeltelijk),
- T** (toereikend) en
- V** (volkomen).

4. Het resultaat

Aan de hand van de scores voor de indicatoren zal de certificatiecommissie van het auditbureau een uitspraak doen over het al dan niet voldoen aan de afzonderlijke vereisten en het voldoen aan de kmop-norm als geheel.

Het auditrapport wordt bezorgd aan u als dienstverlener en het Agentschap Innoveren & Ondernemen.

De bevoegde minister beslist op basis van het auditrapport over de registratie. Een registratie gaat in vanaf de datum van deze beslissing en is **geldig gedurende 5 jaar**.

Behalve in het geval van een **startersaudit**, dan dient de dienstverlener **binnen de 2 jaar een opvolgingsaudit** te doorlopen. Indien hij hiervoor slaagt wordt zijn registratie met 3 jaar verlengd.

LET OP! Dienstverleners kunnen ook **voorwaardelijk geregistreerd** worden. Het Agentschap Innoveren & Ondernemen kent hen in dit geval een registratie toe voor een periode van 5 jaar. Om deze te kunnen behouden dienen ze binnen de vooropgestelde termijn (6 a 12 maanden) met succes een opvolgingsaudit te doorlopen. Zo niet, wordt deze registratie ingetrokken.

FASE III: DE ROL VAN DE DIENSTVERLENER

1. Geregistreerd als dienstverlener: wat nu?

Na de registratie krijgt u een registratienummer:

- een DV.O-nummer voor opleiding;
- een DV.A-nummer voor advies.

Als geregistreerd dienstverlener wordt u automatisch toegevoegd aan de online zoekmodule op onze website www.vlaio.be/kmo-portefeuille. Hier kan de gebruiker van de kmo-portefeuille een dienstverlener zoeken op naam, registratienummer, vakgebied of regio. Deze gegevens zijn aangevuld met een beschrijving van de organisatie en een overzicht van de vestigingen.

Na afloop van een opleiding of advies krijgt de onderneming de kans om een beoordeling toe te kennen aan de door u geleverde diensten. Deze informatie wordt ook opgenomen in deze online zoekmodule.

Een registratie als dienstverlener bij de kmo-portefeuille betekent dat uw organisatie op een kwaliteitsvolle manier georganiseerd is.

De audit doet géén uitspraken over de inhoud van de aangeboden opleidingen of adviezen. Dit dient u ook op deze manier te communiceren naar uw klanten.

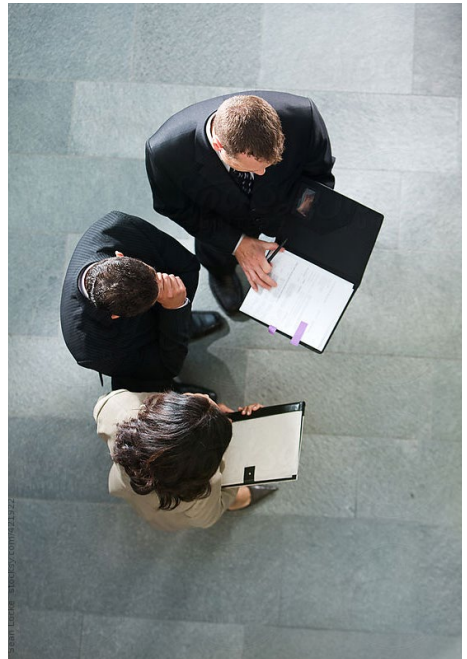


2. De dienstverlener als medebewaker van de subsidieregeling

Vanaf het moment dat u geregistreerd bent als dienstverlener kunnen ondernemingen gesubsidieerde opleidingen of adviezen bij u aanvragen. Via de online applicatie kan de dienstverlener zien welke subsidieprojecten werden aangevraagd en wat hun status is.

Waar moet u op letten?

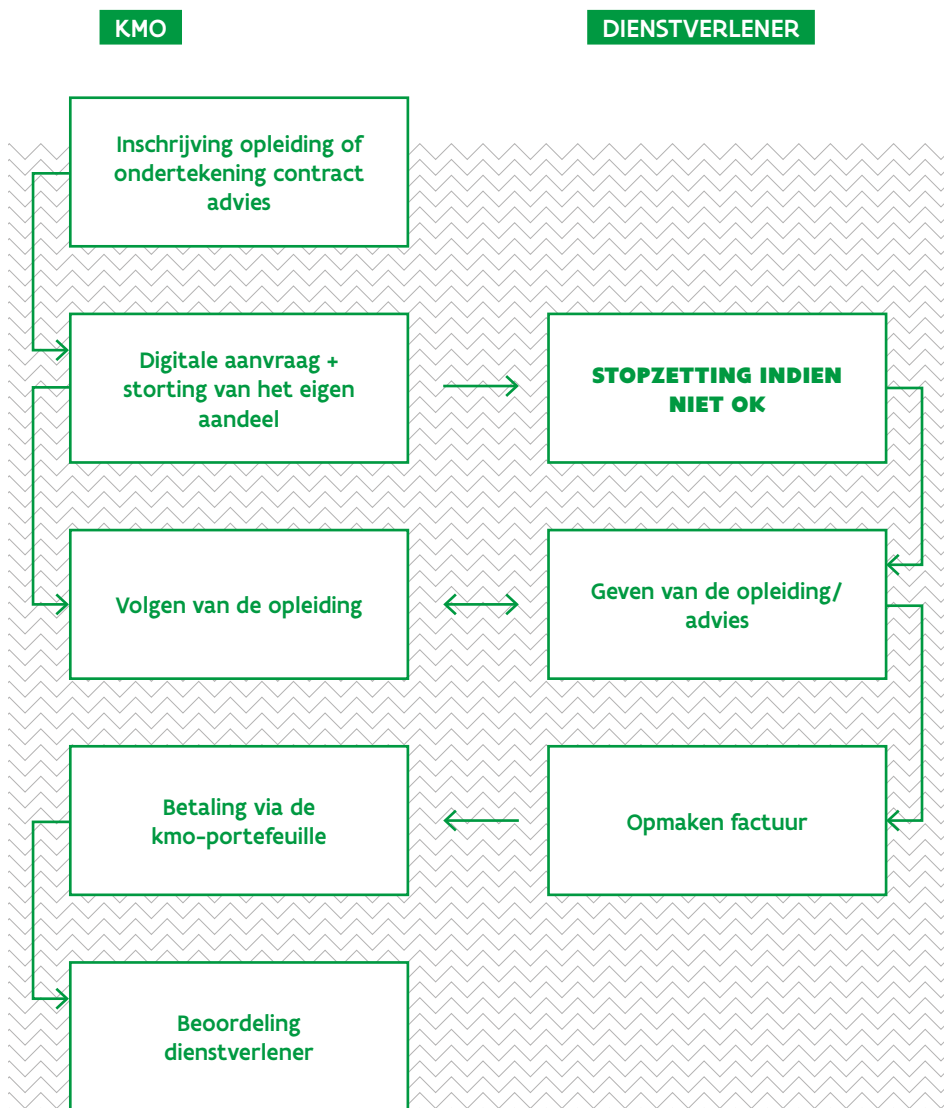
- **De subsidie wordt aangevraagd voor een niet subsidiabele dienst:** bij twijfel over het al dan niet in aanmerking komen van een welbepaalde dienst kan u steeds bij onze gratis 1700-lijn terecht.
- **Verkeerde dienstverlener:** u kent de onderneming niet
Voorbeelden: de onderneming heeft zich niet ingeschreven voor het volgen van een opleiding bij uw organisatie of u heeft geen overeenkomst voor advies afgesloten met deze klant.
- **Verkeerd bedrag:** de klant heeft bij zijn aanvraag een verkeerd bedrag ingevuld of heeft niet-subsidiabele kosten ingediend.
Voorbeelden: btw komt niet in aanmerking voor subsidiëring. Cateringkosten mogen maximaal 25 euro per persoon per opleidingsdag bedragen.
- **Aanvraag te laat:** de subsidie moet tijdig worden aangevraagd : een project moet ten laatste 14 dagen na de start van de prestaties ingediend zijn in de kmo-portefeuille.



Als dienstverlener bent u verplicht om na te gaan of elke subsidieaanvraag daadwerkelijk in aanmerking komt voor subsidiëring via de kmo-portefeuille. Daarbij spelen zowel vormelijke als inhoudelijke aspecten een rol.

LET OP! Subsidies die ten onrechte werden toegekend zullen worden teruggevorderd.

3. Verloop



LIJST AUDITBUREAU'S

Volgende bureaus mogen de audit afnemen van kandidaat-dienstverleners:

AB Management Information Qfor

Ninoofsesteenweg 1078 bus 1
1080 Brussel
T 02 412 04 00
F 02 414 26 00
kmopnorm@maninfo.be
www.maninfo.be

AIB-Vincotte International nv

Jan Olieslagerslaan 35
1800 Vilvoorde
T 02 674 57 84
F 02 674 59 62
vincotte.certification@vincotte.be
www.vincotte.be

Belgisch Centrum voor Certificatie nv

Ruisstraat 68
9140 Temse
T 03 711 05 87
F 03 771 00 44
bcc_cbc@scarlet.be

Belgium Quality Association

Montoyerstraat 24 bus 9
1000 Brussel
T 02 287 08 27
F 02 284 08 49
info@bqa.be
www.bqa.be

Brand Compliance bv

Rubensstraat 104/54
2300 Turnhout
T 014 76 23 04
F 014 76 23 05
info@brandcompliance.be
www.brandcompliance.be

Bureau Veritas Certification Belgium nv

Mechelsesteenweg 128-136
2018 Antwerpen
T 03 247 94 00
F 03 247 94 99
salesbe@be.bureauveritas.com
www.bureauveritas.be

DNV GL Business Assurance B.V., Belgium Branch

Atlantic House
Noorderlaan 147
2030 Antwerpen
T 03 206 65 30
F 03 206 65 11
DNV.CertificationBelgium@dnvgl.com
www.dnvba.be

Kiwa Belgium NV

Grotesteenweg 110
2600 ANTWERPEN
T 03 259 06 60
F 03 259 06 69
kmop@kiwa.be
www.kiwa.be

© 2017, Agentschap Innoveren & Ondernemen, Koning Albert II-laan, 35, bus 12, 1030 Brussel. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën of enig andere manier, zonder de schriftelijke toestemming van het Agentschap Innoveren & Ondernemen.

“Hoe wordt u geregistreerd dienstverlener ” is een uitgave van:

Agentschap Innoveren & Ondernemen,

Koning Albert II-laan, 35, bus 12,

1030 Brussel.

T 0800 20 555

info@vlaio.be

www.vlaio.be

D/2017/3241/114

maart 2017



Elke dag samen stappen zetten

www.vlaio.be

AGENTSCHAP
INNOVEREN &
ONDERNEMEN