

## Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Katholieke Hogeschool Limburg
Maatschappelijke zetel:	Campus Diepenbeek Agoralaan gebouw B bus1 3590 Diepenbeek - België
Adres:	Agoralaan Gebouw B bus 1 3590 Diepenbeek - België
Telefoonnummer:	011 30 04 70
Faxnummer:	011 30 04 79
E-mailadres:	luk.indesteege@khlm.be
Website:	www.khlimquadri.be
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	1995
Huidige juridische vorm:	vzw - 1993
Naam van de directeur, functie:	Ir. Theo Creemers - directeur onderzoek en dienstverlening
Contactpersoon, functie:	Ir. Luk Indesteege - manager dienstverlening
Datum van de audit:	12-01-2011
Auditverantwoordelijke:	Ir. Luk Indesteege
Lid van:	Associatie KULeuven - VKW Limburg - VOKA Limburg - UNIZO Limburg
Erkend door:	Instituut voor Professionele vorming in de Voedingsnijverheid
Ondernemingsnummer:	BTW BE 0417.195.515
Vestiging(en):	3590 Diepenbeek - België

### Auditor

Kim Borremans

### Scope van de audit

De scope van de audit werd als volgt bepaald:

Training: in-company opleidingen en coaching binnen de domeinen informatica, techniek, bedrijfsbeleid, organisatie, communicatie, gezondheid,agogiek, onderwijs en milieu

Consulting: analyse, onderzoek, advies en begeleiding binnen de domeinen informatica, techniek, bedrijfsbeleid, organisatie, HRM, kwaliteitszorg, communicatie, welzijn, onderwijs en milieu

### 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 18-01-2011 tot 18-01-2014

*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

Quadri is een afdeling binnen de Katholieke Hogeschool Limburg (KHLim) en overkoepelt alle diensten voor permanente vorming, consultancy en onderzoek. Enkel de activiteiten uitgevoerd vanuit Quadri maken deel uit van de scope van deze audit. De audit beperkt zich tot opleidingen op maat, consultancy en onderzoek. De permanente vorming en open opleidingen vallen buiten de draagwijdte van deze audit.

## Voorstelling van de organisatie

### *Ontstaan, geschiedenis en structuur*

Quadri is in 2006 ontstaan naar aanleiding van de veranderde decreten op het hoger onderwijs. Deze leggen aan de hogescholen de verplichting op om naast opleidingen voor studenten, ook diensten aan de samenleving aan te bieden. De KHLim heeft ervoor gekozen om deze vorm van dienstverlening samen te brengen en uit te bouwen onder één merknaam, namelijk Quadri (Quality driven). Alle medewerkers waarop Quadri een beroep doet zijn personeelsleden van de KHLim waaronder docenten, onderzoekers en begeleidende studenten. Occasioneel doen zij ter ondersteuning een beroep op externe consultants.

De KHLim bestaat uit verschillende departementen met elk een departementshoofd. Deze departementen zijn industriële wetenschappen, technologie, media & design academie, sociaal-agogisch werk, gezondheidszorg, lerarenopleiding (verdeeld over twee departementen) en handelswetenschappen & bedrijfskunde. In totaal is de organisatie actief in 17 domeinen, speerpunten of onderzoeksgroepen genoemd. In ieder departement wordt Quadri vertegenwoordigd door een Quadri-coördinator. Elke onderzoeksgroep wordt geleid door een coördinator. Quadri wordt geleid door Luk Indesteege, manager. Hij valt onder de bevoegdheid van Theo Creemers, directeur onderzoek en dienstverlening.

Een belangrijke wijziging in 2010 is de reorganisatie van de KHLim. Hierin kreeg 'onderzoek en dienstverlening' een structurele plaats. De organisatie is dit verder aan het uitbouwen. De belangrijkste doelstelling is om over de departementen heen te werken en zo een betere dienstverlening te kunnen aanbieden.

### *Activiteiten en specifieke kenmerken*

Naast het aanbieden van hoger onderwijs, heeft de KHLim als taak onderzoek en dienstverlening aan te bieden aan de maatschappij. De organisatie hecht een even groot belang aan beide taken en dit, omwille van twee doelstellingen. Een eerste doel is dat docenten up to date blijven over evoluties in de samenleving. Zo wordt het (hoger) onderwijs permanent gevoed door de realiteit. Ten tweede, verwacht de regio hulp en ondersteuning van het hoger onderwijs bij hun verdere ontwikkeling en innovatie.

Onder Quadri valt zowel de permanente vorming (postgraduat, Banaba's, open opleidingen en studiedagen) als, wat de organisatie noemt, contractwerk. Dit contractwerk wordt opgesplitst in drie soorten dienstverlening: opleidingen op maat, consultancy en toegepast onderzoek. Enkel het contractwerk valt onder de scope van de audit. De overige activiteiten maken geen deel uit van de draagwijdte van de audit.

Quadri heeft zeventien speerpunten bepaald, verdeeld over acht departementen. Dit zijn de domeinen waarin de organisatie haar expertise uitbreidt. Iedere opdracht die binnenkomt, wordt beschouwd als een project en opgevolgd volgens de fasering en technieken van projectmatig werken.

In een definitiefase wordt overleg gevoerd met de klant om te polsen naar de behoeften. Dit gebeurt in de aanwezigheid van een coördinator en een inhoudsdeskundige. De klant krijgt in de ontwerpfase een offerte ter beschikking. Na goedkeuring hiervan worden de nodige voorbereidingen intern getroffen in functie van ontwikkeling en planning.

Voor de uitvoeringfase van het project zoekt Quadri zowel binnen als buiten de KHLim naar de meest geschikte consultant, onderzoeker of trainer. Bij de uitvoering van langlopendere opdrachten besteedt de organisatie zorg aan tussentijdse afstemming met de klant ter bijsturing. In de nazorgfase gaat de aandacht uit naar de evaluatie op basis van het zelf ontwikkelde V-model en opvolgactiviteiten.

### *Toekomstige ontwikkelingen*

De structuur van de hogeschool is onderhevig aan veranderingen. In het academiejaar 2010-2011 wordt voorzien om alle functies in te vullen en alle overlegorganen volledig operationeel te krijgen. In de toekomst zullen docenten een tweeledige functie toegewezen krijgen. Zij zullen hun rol van docent blijven opnemen en daarnaast ook allen aan onderzoek en dienstverlening doen.

Er zal meer aandacht uitgaan naar de interne kwaliteitszorg en dit, omdat er in de toekomst voor het hoger onderwijs, instellingsaudits voorzien zijn. Er is een nulmeting uitgevoerd voor de hele hogeschool als vertrekpunt voor de verdere uitbouw van het kwaliteitssysteem. Naar aanleiding daarvan zal de organisatie ook het kwaliteitssysteem van Quadri grondig evalueren en verder uitbouwen.

De KHLim wil de activiteiten 'onderzoek en dienstverlening' verder laten groeien.

## Visie

"De KHLim heeft als hogeschool een viervoudige decretale opdracht namelijk, verstrekken van hoger onderwijs, verrichten van onderzoek (committed research), dienstverlening aan de regio en het beoefenen der kunsten. Het verrichten van onderzoek en de dienstverlening aan de regio worden door de KHLim evenwaardig beschouwd als het onderwijs omdat zij de basis vormen voor de kwaliteit en de maatschappelijke relevantie van het (hoger) onderwijs."

*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

In-company opleidingen:	meer dan 50 dagen / jaar
Coaching:	meer dan 50 dagen / jaar
E-learning & multimedia:	meer dan 50 dagen / jaar
Advies:	meer dan 50 dagen / jaar
Examens / Tests:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Audits / Marktstudies:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Begeleiding:	meer dan 50 dagen / jaar

### Domeinen

Veiligheid & milieu:	minder dan 10 dagen / jaar
Informatica:	meer dan 50 dagen / jaar
Wetenschappen & Technieken:	meer dan 50 dagen / jaar
Economie & administratie:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Marketing & Sales:	minder dan 10 dagen / jaar
Cultuur & Welzijn:	minder dan 10 dagen / jaar
Logistiek & kwaliteit:	minder dan 10 dagen / jaar
Communicatie:	meer dan 50 dagen / jaar
Management:	tussen 10 en 50 dagen / jaar
Human resources:	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	In-company opleidingen	Coaching	E-learning & multimedia	Advies	Examens / Tests	Audits / Marktstudies	Begeleiding
Marketing	10	10				30	
Gezondheids promotie	20	10	10	10	10		8
Geestelijke gezondheidszorg	40			30			18
Automatisering en netwerken	70			50			10
Kunststoffen	10			40			14
Energie	20		40	20			8
Milieuchemie				10			
Opleidingskunde		8				10	
e-learning	10	20	30	10			18
Leren en begeleiden en en onderwijsinnovatie		30		10			
Jeugdhulpverlening en -zorg	20	22	20	20			24
andere	200	50	100				
Totaal: (1100)	400	150	200	200	10	40	100

## Klantenbestand

### **Profiel van de personen**

*uitgedrukt in : aantal dagen/uren*

bedrijfsleiders van kmo's:	1 %
middle management:	15 %
bedienden:	45 %
arbeiders:	39 %

### **Activiteitssector**

*uitgedrukt in : aantal dagen/uren*

handel en distributie:	5 %
industrie:	30 %
financiën:	5 %
overheid:	20 %
non profit:	25 %
diensten:	15 %

### **Bedrijfsgrootte**

*uitgedrukt in : aantal dagen/uren*

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

### **Type klant**

*uitgedrukt in : aantal dagen/uren*

directe eindklanten:	95 %
klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt:	5 %

## **Aantal verschillende klanten**

2009:	tussen 101 en 1000
2008:	tussen 101 en 1000
2007:	tussen 101 en 1000

## **Talen**

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

*Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:*

Brouwerij Alken-Maes - Ziekenhuis Oost-Limburg - Cegelec - DSM Specialty Compounds - Federale Politie - Instituut voor Professionele vorming in de Voedingsnijverheid - Kind & Gezin - OCMW Hasselt - Stad Genk - Schneider Electric

## Qfor ClientScan

### Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-03-2010 tot en met 31-10-2010.

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 02-12-2010 tot en met 06-01-2011.

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	-	-	-	-	5	4	4,44/5
Voortraject	2	-	-	-	4	3	4,43/5
Uitvoering	1	-	-	-	4	4	4,50/5
Projectmanagement	1	-	-	-	6	2	4,25/5
Rapportering & tools	4	-	-	-	4	1	4,20/5
Consultants	1	-	-	-	6	2	4,25/5
Nattraject	1	-	-	-	6	2	4,25/5
Relatiemanagement	1	-	-	-	4	4	4,50/5
Administratie & logistiek	3	-	-	-	5	1	4,17/5
Prijs-kwaliteitverhouding	2	-	-	-	7	-	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 : 100%

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

#### Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,29/5

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 : 4,36/5

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

### Synthese:

De opleidingsklanten komen voornamelijk in contact met Quadri via verspreide folders en mond-tot-mond reclame. De voorbereidingen en intakefase van de opleidingen en coachings verlopen goed tot zeer goed. Er worden afspraken gemaakt met betrekking tot de inhoud, de aanpak, de praktische organisatie en de prijs. Het is vooraf duidelijk wat de klant mag verwachten.

De opleidingen zijn op maat en praktisch uitgewerkt. De inhoud en de aanpak is aangepast aan de werksituatie en het doelpubliek. De uitvoering sluit volledig aan bij de behoeften en de verwachtingen. De klanten ervaren resultaat te behalen.

De praktische organisatie wordt bepaald in wederzijdse overleg met de klant. Het verloopt zoals afgesproken. Gemaakte afspraken volgt Quadri op. De geplande lessen en coaching vinden plaats zoals vooraf is vastgelegd. Bij trajecten van meer dan één dag is een tussentijdse afstemming mogelijk.

Tijdens de opleidingen wordt aangepast didactisch materiaal aangereikt en gebruikt waaronder syllabi,

powerpointpresentaties, cases, muziek, video's. Het materiaal sluit aan bij de verwachtingen van de klanten. De gecontacteerde coachingklanten vermelden geen ondersteunend materiaal te ontvangen en stellen zich hier neutraal tegenover.

De klanten beoordelen de docenten en coaches goed tot zeer goed beoordeeld. Sterke punten die hierbij worden vermeld zijn de professionaliteit, de vakkennis en hun wijze van lesgeven.

Over de opvolging zijn de klanten positief tot zeer positief. De coachingklanten kunnen steeds contact opnemen met de coach. Na de opleidingen wordt er overleg voorzien ter evaluatie, ter bijsturing en in functie van verdere mogelijke opvolgingsactiviteiten. Dit gebeurt grondig.

Het contact met de organisatie, de lesgevers en de coaches verloopt vlot. Hun bereikbaarheid is goed.

De klanten vermelden een goed verloop van de administratie. De contracten en samenwerkingsovereenkomsten zijn duidelijk. De facturatie is duidelijk en stemt overeen met de gemaakte afspraken. De opleidingen en coachings vinden plaats bij de klant of bij de organisatie. De infrastructuur waar de opleidingen plaatsvinden is goed. Het nodige lesmateriaal is er aanwezig.

De prijs-kwaliteitverhouding wordt goed tot zeer goed beoordeeld.

In de algemene indruk benadrukken de opleidingsklanten hun tevredenheid over de kwaliteit van de opleiding en de behaalde resultaten. Ook de lesgevers en de coaches benoemen zij als een sterk punt van Quadri. De samenwerking met de organisatie verloopt positief.

## Consulting

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-03-2010 tot en met 31-10-2010.

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.

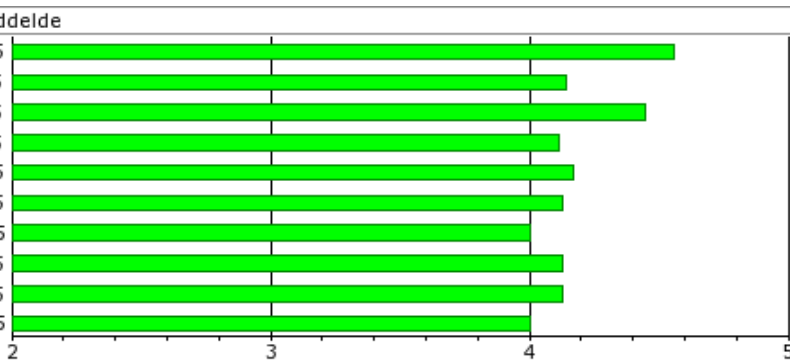
Periode van het klantenonderzoek: van 20-12-2010 tot en met 06-01-2011.

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 consultingsactiviteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

## Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	4	5	4,56/5
Voortraject	2	-	-	-	6	1	4,14/5
Uitvoering	-	-	-	-	5	4	4,44/5
Projectmanagement	-	-	-	-	8	1	4,11/5
Rapportering & tools	3	-	-	-	5	1	4,17/5
Consultants	1	-	-	-	7	1	4,13/5
Natraject	1	-	-	-	8	-	4,00/5
Relatiemanagement	1	-	-	-	7	1	4,13/5
Administratie & logistiek	1	-	-	-	7	1	4,13/5
Prijs-kwaliteitverhouding	2	-	-	1	5	1	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 : 99%**

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 : 97%**

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 : 4,35/5**

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

## Synthese:

De consultingklanten kennen Quadri door de uitvoering van voorgaande projecten of via andere contactpersonen, organisaties en vanuit hun studietijd. In de voorbereidingsfase ontvangt de klant een offerte, een contract of een prijsafspraken. Hierbij wordt rekening gehouden met de vooropgestelde budgetten door de klant. De voorbereiding van de opdracht verloopt doorgaans in samenwerking. Het is duidelijk voor de klant wat hij kan verwachten.

De sterke punten die worden vermeld over de uitvoering van analyses, onderzoeken/testen, adviezen en projectbegeleidingen zijn de degelijke en menselijke aanpak, de aangereikte bruikbare informatie, de professionaliteit en expertise. De klanten waarbij analyses, testen en onderzoeken uitgevoerd zijn, uiten hun tevreden over de uitvoering omdat dit verloopt zoals is gevraagd. Zij krijgen hierover schriftelijke resultaten.

De klanten vermelden een goed verloop van de praktische organisatie van de samenwerking. Quadri volgt gemaakte afspraken op. Tussentijdse overleg- en feedbackmomenten worden ingelast in functie van de behoeften.

De klanten die rapporten en verslagen ontvangen van uitgevoerde testen en onderzoeken, beoordelen dit positief tot zeer positief. Zij vinden deze rapporten gedetailleerd en duidelijk.

Klanten waarbij opdrachten van grotere omvang zijn uitgevoerd, vermelden contacten te hebben met aangename consultants die vakkennis en expertise hebben. De klanten die Quadri inschakelen voor testen en onderzoeken vinden dit aspect moeilijk te beoordelen, maar ervaren dat de medewerkers voldoende competent zijn in functie van wat de klant vraagt.

De afrondingsfase van de opdrachten verloopt goed. Bijkomende vragen worden beantwoord. Quadri reikt suggesties aan voor de toekomst. De opvolging door de organisatie stemt de klanten tot tevredenheid. Zij kunnen bij haar na de uitvoering terecht met vragen.

De contacten met de consultants/begeleiders verlopen vlot tot zeer vlot. Ze zijn goed bereikbaar.

De administratie verloopt goed. De facturatie is duidelijk en sluit aan bij de gemaakte afspraken

Alle klanten zijn doorgaans tevreden tot heel tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele klanten benadrukken dit positief te vinden omwille van subsidiesystemen waar ze beroep kunnen op doen. Eén klant is deels ontevreden over dit aspect. Hij vindt de prijs hoog.

De consultingklanten zijn tevreden tot heel tevreden over de samenwerking met Quadri. Hun tevredenheid hangt samen met de positieve samenwerking en goede contacten. De dienstverlening verloopt naar wens en zoals verwacht. De organisatie levert kwaliteit.

## Human Resources

### Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		totaal
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	120	10,00	0	0,00	10,00
Niet consultants	10	7,00	0	0,00	7,00

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

### Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	12,00
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	30
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	30

#### Toelichtingen

De consultants omvatten alle docenten van de KHLim die elk kunnen worden ingeschakeld voor onderzoek en dienstverlening vanuit Quadri aangeboden aan bedrijven en organisaties. De niet consultants zijn de leidinggevenden en ondersteunende medewerkers die betrokken zijn bij het managen, de administratie en opvolging van Quadri en haar activiteiten.

Het aantal consultants die de organisatie verlaten hebben, is berekend op het volledige personeelsbestand van de KHLim (lesgevers en ondersteunend personeel). Een verloop van 30 medewerkers wordt door de organisatie als een normaal verloop beschouwd op een totaal van 800 medewerkers.

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

De consultants/trainers zijn ervaren docenten en onderzoekers van de hogeschool met een opgebouwde bedrijfservaring door samenwerkingsprojecten met bedrijven en organisaties.

## Interne kwaliteitsopvolging

De bijscholing van de Quadri-coördinatoren en de consultants (docenten) gebeurt op verschillende niveaus. Iedere medewerker van de KHLim krijgt de mogelijkheid om op regelmatige basis externe bijscholingen te volgen in het eigen vakgebied. Hiervoor is een budget voorzien per medewerker. Er zijn ook interne opleidingen die verzorgd worden door de Quadri-coördinatie. Deze opleidingen gaan over methodologieën, projectorganisatie en de algemene dienstverlening naar de klant toe. Dit heeft mede tot doel een consequente aanpak te garanderen naar de klant toe. In dit kader werd een handboek uitgewerkt met de te volgen procedures. De Quadri-coördinatoren komen maandelijks samen om ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.

De Quadri-coördinatoren (departementaal) en de speerpuntcoördinatoren (per onderzoeksgroep) worden verder individueel begeleid door de centrale Quadri-coördinatie op afroep en bij maandelijks bezoeken.

De organisatie hecht een groot belang aan kwaliteit. Een Quality Assurance Manager ondersteunt de KHLim en ook Quadri bij de uitbouw, implementatie en toepassing van kwaliteitssystemen. De bestaande kwaliteitssystemen vanuit het hoger onderwijs worden waar mogelijk ook toegepast binnen 'onderzoek en dienstverlening'.

De evaluatie van de uitgevoerde activiteiten gebeurt aan de hand van het zelf ontwikkelde V-model. Dit model biedt de mogelijkheid om op verschillende niveaus te evalueren. De klant kiest zelf welke aanpak zij hierbij wensen.