



Het keurmerk Erkend Adviesbureau

Competenties omzetten naar erkenning

Handleiding

Alles in één bij Erkend Adviesbureau

Inleiding



Welkom bij de informatieve handleiding die u ondersteunt bij het verdienen van uw sterrenclassificatie. Keurmerk Erkend Adviesbureau (KEA) begrijpt hoe belangrijk het is om kwaliteit en deskundigheid naar uw klanten toe te communiceren. Het is nu dan ook de tijd om te laten zien dat uw adviesbureau voldoet aan de bevoegdheid en deskundigheid. Uw organisatie laat door middel van het verkregen certificaat, naamplaat en de flyer zien dat u onderscheidend bent.

Om een Erkend Adviesbureau classificatie te krijgen, moet u verplicht aan verschillende criteria voldoen. Elke ster staat voor goedkeuring van een behaalde criteria waarmee u aangeeft gediplomeerd/gecertificeerd of bevoegd/bekwaam te zijn in uw vakgebied.

Ons uitgangspunt is dat wij u stap voor stap begeleiden bij uw eigen certificeringproces. Door samen te werken kunnen we de kwaliteit van de dienstverlening in de breedste zin verbeteren en waarborgen en kan men in een oogopslag zien welke bureaus bevoegd zijn en zich professioneel profileren op de markt.

Erkend Adviesbureau is erkend door het ministerie van Economische Zaken en staat onder toezicht van:



Autoriteit
Consument & Markt












Inhoudsopgave

Werkwijze van Erkend Adviesbureau	4
Uw STERREN status	6
Uw aanmelding	7
Uw account	8
Inzichtelijk maken van uw documenten	10
Kenbaar maken van uw referenties	12
Bezocht	13
Voordelen van het lidmaatschap	14
Uw eigen online portaal	15
Overzicht van de stappen	16
Bijlage 'Documenten uploaden'	17
Bijlage 'Online portaal mappen'	18
Notities	20

Werkwijze van Erkend Adviesbureau

Om voor een classificatie in aanmerking te komen dient u te voldoen aan de voorwaarden van bevoegdheid, bekwaamheid en resultaatgerichtheid met betrekking tot klanttevredenheid.

Elke STER staat voor een onderdeel in het classificatietraject. Vier van de vijf sterren kunt u via vaste documenten bewerkstelligen, Erkend Adviesbureau heeft hier een controlerende functie. De vijfde STER wordt toegekend als het klanttevredenheidsonderzoek met positief resultaat wordt afgerond. U kunt de sterren opbouwend verdienen.

-   **Inschrijfformulier en KvK registratie**
-   **Competentiedocumenten, diploma's/certificaten**
-   **Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)**
-   **Getekende voorwaarden en eed van belofte**
-  **Klanttevredenheidsonderzoek**

Het keurmerk is uniek in objectieve klanttevredenheidsonderzoek. U zet alle referenten in een lijst waaruit aselect 5 tot 10 klanten worden nagehouden. De uitslag van het klanttevredenheidsonderzoek moet 80% positief zijn.

Werkwijze van Erkend Adviesbureau

Classificatietraject

Het classificatietraject bestaat uit het aanmelden van uw organisatie bij Erkend Adviesbureau en de te nemen vervolgstappen die u zelf dient uit te voeren. Het classificatietraject mag maximaal twee maanden in beslag nemen. De eerste stap is het uploaden van het inschrijfdocument en de inschrijving van de Kamer van Koophandel (KvK). De tweede stap is het uploaden van diploma's en certificaten die bevoegdheid van de personen in de organisatie weergeven. Deze documenten/certificaten worden gecontroleerd door Erkend Adviesbureau. De derde stap is het uploaden van het bewijs van gedrag (VOG) van de personen binnen de organisatie. Dit is aan te vragen bij de plaatselijke gemeente. De vierde stap is het uploaden van de getekende voorwaarden inclusief de eed van belofte. De vijfde stap is het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek. De uitslag moet positief zijn om in aanmerking te komen voor het keurmerk Erkend Adviesbureau.

Erkend Adviesbureau heeft een controlerende functie. Eens per jaar zal er op willekeurige data een controle worden uitgevoerd bij de betreffende organisatie. Bij deze controle kan Erkend Adviesbureau een organisatieonderzoek inplannen. Eén keer per drie jaar vindt er een herbeoordeling plaats. Deze herbeoordeling is in het leven geroepen om de kwaliteit van Erkend Adviesbureau te waarborgen.

Erkend Adviesbureau is beoordeeld door RvA (Raad van Accreditatie) en valt onder toezicht van ACM en is erkend door het Ministerie van Economische Zaken.

Uw STERREN status

Aan de Vijf STERREN status kunnen toekomstige klanten gemakkelijk zien dat uw organisatie deskundig is. Bij Erkend Adviesbureau heeft elke ster een bepaalde betekenis. Wanneer alle vijf sterren zijn behaald ontvangt uw organisatie keurmerk van Erkend Adviesbureau.

Hoe behaalt uw organisatie de vijf STERREN status?

- * De 1e STER behaalt uw organisatie door het uploaden uw inschrijvingsformulier en uittreksel van KvK. U kunt ook de algemene voorwaarden uploaden. U kunt ook de algemene voorwaarden uploaden.
- ** De 2e STER behaalt uw organisatie door competentie documenten (diploma's & certificeringen) te uploaden in uw persoonlijke 2^e map in uw account.
- *** De 3e STER behaalt uw organisatie door het uploaden van de verklaring omtrent gedrag (VOG).
- **** De 4e STER behaalt uw organisatie door het uploaden van het getekende voorwaarden (alle pagina's) inclusief eed van belofte (getekend)
- ***** De 5e STER behaalt uw organisatie door Erkend Adviesbureau een aselekt klanttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren onder 5 á 10 referenten. De resultaten uit dit onderzoek worden door Erkend Adviesbureau in een rapport gezet.
Bij een score van 80% of hoger behaalt uw organisatie de vijfde ster.

(Let op: U moet alle klanten uploaden of invoeren. Erkend Adviesbureau neemt aselekt vijf tot tien referenten uit de volledige lijst. De uitslag van het onderzoek moet positief zijn. De uitslag wordt naar u gerapporteerd.)

Uw aanmelding

1

Registreren en de eerste keer inloggen

Ga naar www.erkendadviesbureau.nl en registreer uw organisatie. U ontvangt een email met een link waarmee u uw registratie kunt activeren. Wanneer u geregistreerd is ontvangt u direct een inlognaam en wachtwoord. U ontvangt in deze email ook een HTML script voor het Erkend Adviesbureau logo dat u kunt plaatsen op de website. Neem voor het plaatsen van het logo contact op met uw websitebeheerder. Tevens kunnen bezoekers van uw website op het logo van Erkend Adviesbureau klikken zodat zij op uw portaal komen van Erkend Adviesbureau.

2

Uw eigen account op internet

Zodra u ingelogd bent op de website van Erkend Adviesbureau heeft u een eigen persoonlijke omgeving, uw account. Binnen dit account kunt u gegevens aanpassen, documenten en referenties uploaden en facturen inzien. U vindt deze account onder het tabblad 'Uw account'.

3

Frequent nieuwe informatie

Als u bent ingelogd in uw account vindt u onder het tabblad 'Info' allerlei informatie. De informatie bestaat voornamelijk uit mededelingen omtrent de website, seminars, beurzen en eventueel andere vernieuwingen.

Uw account

Bij Erkend Adviesbureau heeft u een eigen account. Binnen dit account zijn er verschillende tabbladen:

- * Gegevens;
- * Documenten;
- * Referenties;
- * Bezoekt;
- * Certificaat/img.

Elk tabblad wordt met text- labels to

The screenshot shows a web interface with a tabbed menu at the top containing 'Gegevens', 'Documenten', 'Referenties', 'Bezoekt', and 'Certificaat/img'. The 'Gegevens' tab is active, displaying a form titled 'Gegevens van: BV'. The form includes the following fields: 'Bedrijfsnaam', 'Contactpersoon', 'Adres', 'Postcode', 'Provincie', 'Telefoon', 'Vestigingen', 'E-mail', 'Bankrekening', 'Website', 'Plaats', 'Postbus', 'Medewerkers', 'Mobil', 'Wachtwoord', 'Verificatie', and 'wachtwoord'. The password fields are masked with asterisks.

4

Wachtwoord vergeten?

Uw wachtwoord vergeten? Vul dan niets in bij het inlogscherm. Klik vervolgens 'Inloggen' aan. Klik daarna op de onderstreepte zin: 'Wachtwoord vergeten?'. Daarna vult u uw e-mailadres in en ontvangt u een email met daarin uw inloggegevens.

Als u het wachtwoord wilt veranderen, logt u in op uw profiel en vervolgens klik u op het tabblad 'Gegevens'. U maakt de velden achter 'Wachtwoord' en 'Verificatie wachtwoord' leeg waarna u het door u gewenste wachtwoord tweemaal invult.

5

Gegevens up-to-date maken/houden

Als u het tabblad 'Gegevens' aanklikt verschijnen uw gegevens zoals ze bij Erkend Adviesbureau bekend staan. Als u uw gegevens wilt aanpassen of iets wilt toevoegen, kunt u op ieder gewenst moment het tabblad openen om uw gegevens te veranderen. Tenslotte kunt u ook aangeven wat de specialismen binnen uw organisatie zijn en van welke beroepsorganisatie(s) uw organisatie lid is.

Het is van belang dat uw gegevens altijd up-to-date zijn. Erkend Adviesbureau kan steekproefsgewijs uw organisatie controleren op bepaalde zaken.

Vul indien van toepassing ook uw lidmaatschappen en aangesloten sector verwante organisaties.

Wilt u hier een beschrijving geven van uw specialisme(n)?

Bent u momenteel persoonlijk lid van een of meer van de volgende beroepsorganisaties?

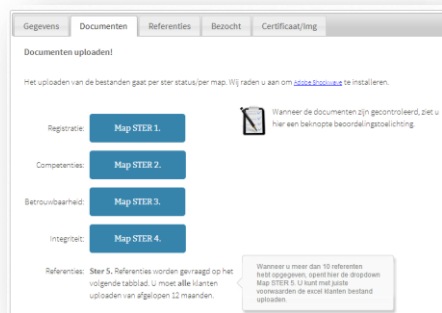
Centraal Registratie Kort BeroepsOnderwijs (CRKBO)?	<input checked="" type="checkbox"/>
Bent u ergens ingeschreven Branche, welke organisatie?	<input type="checkbox"/>
Bent u ergens ingeschreven Vereniging, welke vereniging?	<input type="checkbox"/>

(geef in het tekstvak hierboven aan welke organisaties/verenigingen)

Inzichtelijk maken van uw documenten

U kunt verschillende documenten zoals diploma's en certificaten toevoegen aan uw account. De verschillende documenten kunnen geüpload worden door het tabblad 'Documenten' aan te klikken.

U kunt meerdere documenten uploaden bij hetzelfde item. Daarnaast zijn de items gekoppeld aan sterren. Zo staat 'KvK en inschrijvingsformulier' voor ster 1, 'diploma's en certificaten' voor ster 2, 'Verklaring omtrent gedrag' voor ster 3, 'ondertekenen voorwaarden en eed van belofte' voor ster 4 en 'een positief klanttevredenheidsonderzoek' staat voor ster 5. Deze laatste ster wordt na een positief klanttevredenheidsonderzoek door Erkend Adviesbureau aan u toegekend.



Verder kan er ook worden weergegeven wat de laatst genoten van opleiding of scholing van de medewerkers is en hoe frequent dit gebeurt is.

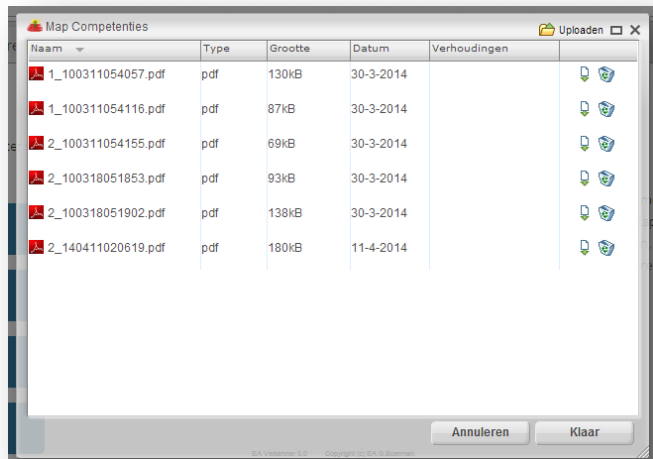


Inzichtelijk maken van uw documenten

6

Wilt u een document uploaden om aan te geven dat uw organisatie bevoegd is?

- * Klik op 'bladeren' bij het veld 'Competenties'.
 - * Selecteer het bestand wat u wilt uploaden – *Let op! Bestanden mogen maximaal 1 MB groot zijn en alleen in de volgende formaten worden geüpload: doc, jpg, pdf en png.*
 - * Klik vervolgens op 'uploaden'.
 - * Bij 'Documenten inzien en/of verwijderen' ziet u vervolgens de betreffende documenten staan bij 'STER status 2'.
 - * Als u een document wilt verwijderen, vink het document aan en klik vervolgens op 'delete'.
- Voor het toevoegen van andere documenten geldt dezelfde procedure.*



Eenvoudig documenten uploaden en beheren in uw eigen account. Elke ster (Map) heeft zijn eigen upload box.
(Maximaal 100 medewerkers per map).

Kenbaar maken van uw referenties

7

U kunt organisaties, waar u als dienstverlener, diensten aan heeft geleverd toevoegen als referentie. De referenties die u heeft opgegeven worden frequent gecontroleerd door Erkend Adviesbureau.

Voor het toevoegen van een referentie onderneemt u de volgende stappen:

- * Klik op het tabblad 'Referentielijst'.
- * Ga naar 'Nieuwe referentie invoeren'.
- * Vul de gevraagde gegevens in.
- * Klik vervolgens op 'Save Referent'.
- * De referentie is toegevoegd aan uw referentielijst.
- * Om de organisatie uit uw referentielijst te verwijderen klikt u het rode kruisje aan bij 'verwijderen'.
- * Het is verplicht om alle klanten/referenties per jaar toe te voegen (12 maanden).
- * Bij meer dan 10 referenten kunt u gebruik maken van het Excel-bestand dat u uploadt in Map STER 5.

Referentielijst (upload al uw klanten (12 maanden))

Erkend Adviesbureau geeft u de mogelijkheid om uw referentielijst als Excel-bestand weer te geven en op te slaan voor eigen gebruik. U bent verplicht om al uw referenties van de afgelopen 12 maanden (per jaar) op te geven. U kunt hiervoor eventueel gebruik maken van het Excelsjabloon van Erkend Adviesbureau.



Excel

OF

A screenshot of a web form titled 'Nieuwe referentie inschrijven'. The form contains several input fields: 'Naam bedrijf', 'Contactpersoon', 'Telefoon/direct', 'Uit Medeverlan', 'Functie Medev', 'Naam Traject', and 'Deelnemers?' (with a dropdown arrow). There are also dropdown menus for 'Gereed in maand' (set to 'januari') and '2014', and a 'Vervolg' dropdown (set to 'nvt'). A 'Save Referent' button is visible. On the right side, there is a section for 'Omschrijving:' with a text area and a 'Kort verslag van de verticaalwaden' label. A small user profile icon is in the top right corner. At the bottom right, there is a button labeled 'Ga verder naar stap 4'.

8

Weet wie uw certificaat heeft bezocht / bekeken

Erkend Adviesbureau biedt u de mogelijkheid om online bij uw eigen account bedrijven in te zien die uw certificaat hebben bekeken. Zodra een bezoeker (B2B) uw gegevens heeft nagetrokken kunt u dit bekijken in uw eigen account. Dit is een extra dienst van Erkend Adviesbureau.

In het tabblad Certificaat/Img vindt u de code die u plaatst op de website.

Gegevens Documenten Referenties **Bezoekt** Certificaat/Img

Bedrijven die uw certificaat hebben ingezien

Hier treft u een overzicht aan van bedrijven en organisaties die uw certificaat logo hebben angeklikt/bekeken. Dit overzicht wordt dagelijks ge-update. Deze gegevens komen in samenwerking met IP Marketing tot stand. Het totaal aantal controlerende website bezoekers in de afgelopen twee maanden is: 80. (Website Bezoekers)

IP Marketing laat u de laatste 25 organisatienamen zien.

- Cartier Europe B.V.
- Assignment for ROVC
- Stichting Vestia Groep
- Academisch Ziekenhuis Gr.
- Zluz Holding
- Avebe
- IntroWeb B.V.
- Wageningen University an.
- Pluyn
- Stichting Tactus Groep

Totale tijd van organisatiebezoek:51 (seconden)

IP Marketing Samenwerking IP Marketing

```
Bron (website) script

<!-- Images LOGO Erkend Advies bureau -->
<div style="position:absolute; top:35px; right:10px; width:145px; text-align:center;">
<a href="http://www.erkendadviesbureau.nl/class/100/100/100/50/1/1/idx.php" style="text-decoration:none"
target="_blank">

</a></div>
<!-- End LOGO Erkend Advies bureau -->
```

Plaats het logo Erkend Adviesbureau gecertificeerd op uw website.

Voordelen van het lidmaatschap

9

Voordeel bij lidmaatschap Erkend Adviesbureau

Er zijn een aantal voordelen wanneer uw organisatie het lidmaatschap van Erkend Adviesbureau heeft. Uw organisatie krijgt erkenning in de betreffende branche, profileert zichzelf als een deskundige dienstverlener en werkt transparant naar opdrachtgevers toe.

Uw organisatie ontvangt na aanmelding een flyer die kan worden afgegeven aan (potentiële) klanten. Hiermee maakt u direct onderscheid met organisaties die zonder de juiste documenten en diploma's werken.

Na goedkeuring van uw opgegeven documenten, diploma's en een positieve uitkomst uit het aselechte klanttevredenheidsonderzoek ontvangt u de volgende zaken: het certificaat Erkend Adviesbureau (ingelijst), een naamplaat met het logo en een aantal flyers.

Als u certificaathouder bent ziet u in uw account de logo's die uw organisatie mag dragen op al uw correspondentie richting klanten en derden.

Helderheid en duidelijkheid voor consumenten en inkopers.



10

Wat is een 'online portaal'?

Als u het logo van de STERREN status van Erkend Adviesbureau op uw bedrijfswebsite zet, kunnen bezoekers het logo aanklikken. Uw bezoekers komen dan op het online portaal van uw bedrijf. Op het online portaal zijn de volgende zaken te zien:

- * Welke diploma's en certificaten de werknemers van u organisatie hebben met betrekking tot deskundigheid. Diploma's en certificaten moeten met naam en toenaam goed leesbaar zijn.
- * Welke documenten de werknemers van uw organisatie hebben die bekwaamheid bewijzen.
- * Hoe tevreden uw klanten zijn (dit blijkt uit het rapport bij de 5^e STER).
- * Welke keurmerken en andere bedrijfsdocumenten uw organisatie heeft.

11

Wat zijn de voordelen van een online portaal bij Erkend Adviesbureau?

Uw toekomstige klanten kunnen door het online portaal te bekijken alvast een indruk krijgen van de kwaliteit waar uw organisatie garant voor staat. Het online portaal brengt uw deskundigheid helder en duidelijk in beeld.

**Zie ook de bijlage 'Online portaal' van bestaande leden*

Kort overzicht van de stappen

Als u in een handomdraai wilt zien of u de benodigde stappen heeft ondernomen, bekijk dan het onderstaande overzicht.

12

Aanmelden

Meldt u aan met uw persoonlijke inlognaam en wachtwoord.

Documenten uploaden

Voeg documenten toe aan uw mappen in het account om uw deskundigheid en kwaliteit te laten zien.

Referenties uploaden

Voeg alle organisaties (klanten) waarmee u samengewerkt hebt toe als referentie. Uw referenties zijn gemakkelijk te verwijderen en u kunt ze inzien als PDF – document. Erkend Adviesbureau verwacht alle klanten (referenten) van uw organisatie.

Wanneer u meer dan 10 referenten hebt opgegeven opent automatisch de 5^e map (Map STER 5). U kunt hierbij het voorbeeld Excelandocument downloaden voor al uw klanten.

Producten bekijken en aanschaffen

Er zijn verschillende producten te koop op de website van Erkend Adviesbureau zoals een naamplaat met logo, flyers en de Erkend Adviesbureau vlag.

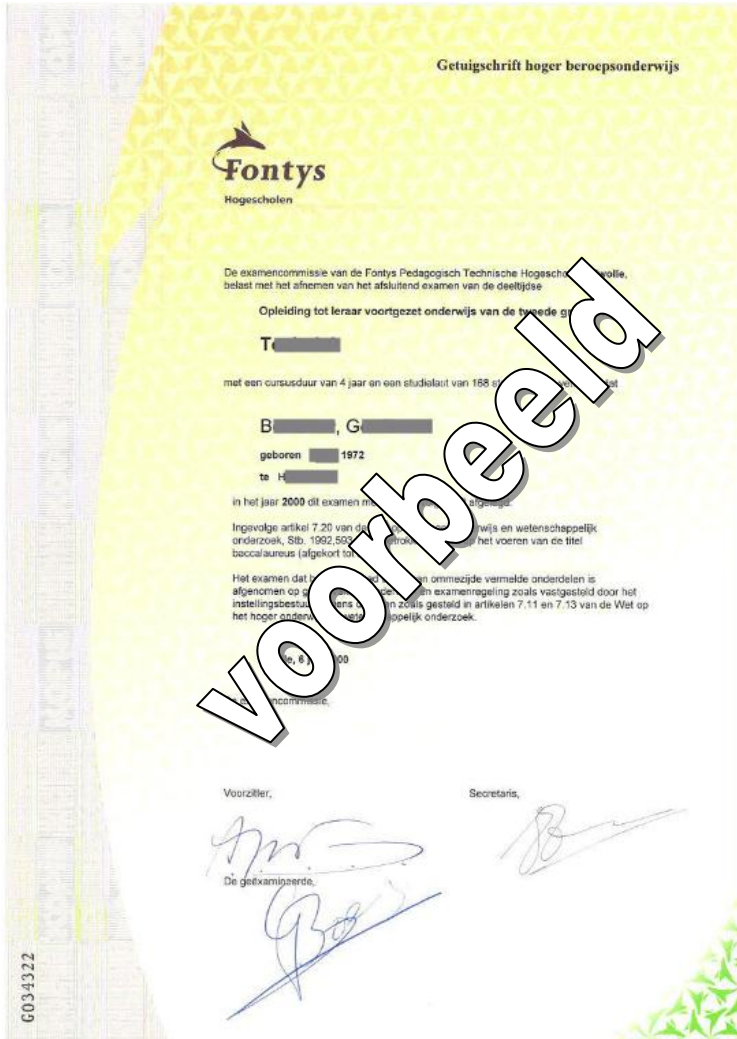
Afmelden

Heeft u alle stappen ondernomen en wilt u Erkend Adviesbureau afsluiten? Klik dan in de rechterbovenhoek van de website op 'Afmelden'.

De aanmeldingsprocedure mag maximaal 2 maanden in beslag nemen. Hierna volgt eventueel een externe audit om de betrouwbaarheid en voortgang op hoog niveau te houden.

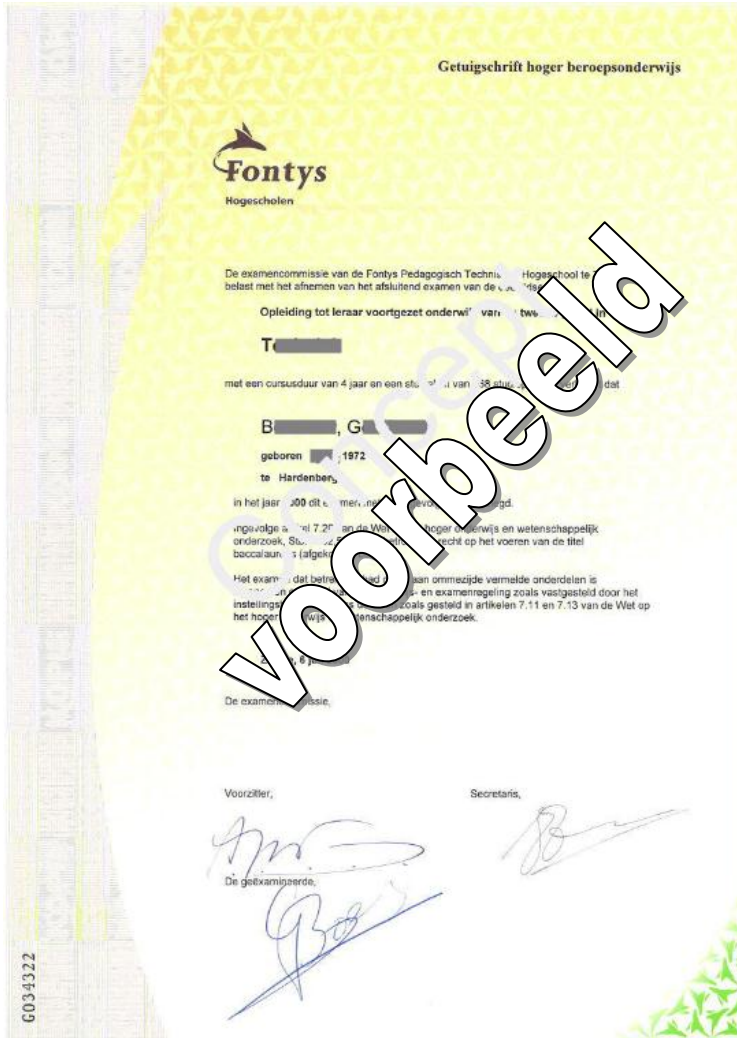
Bijlage 'Documenten uploaden'

Voorbeeld 1: Namen zijn normaliter zichtbaar



Bijlage 'Documenten uploaden'

Voorbeeld 2: Een schuin gedrukte tekst "concept" toegestaan.



Notities



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Contactgegevens

Keurmerk Erkend Adviesbureau

Stationsplein 2-4

Postbus 384

9400 AJ Assen

Tel: 088-7744300

Fax: 084-8377941

www.erkendadviesbureau.nl



Autoriteit
Consument & Markt

