

2021

Falcongrou International

Handboek ISO 9001 - 2015 systeem

Falcongrou International vertegenwoordigt Falcontwin BV en Falconcare BV. Falcontwin is aanbieder van diensten betreffende opleiding, coaching & management consulting, conflicthantering. Falconcare is een dochteronderneming van Falcontwin en is aanbieder van diensten betreffende psychotherapie, psychodiagnostiek en familiale bemiddeling.



Het Falcongrou International Management Systeem Handboek (FMS) is intellectueel eigendom van Falcongrou International. Het mag niet worden gekopieerd noch verdeeld aan derden zonder toestemming van de zaakvoerders van Falcongrou International.

Dit handboek is goedgekeurd door de zaakvoerders van Falcongrou International.

Inhoudstafel

1. Inleiding
 - 1.1. Voorstelling Falcongrou International
 - 1.2. Visie, Missie
 - 1.3. Kwaliteitspolitiek

2. Scope en levensloop FMS Handboek
 - 2.1. Revisie en Historiek
 - 2.2. Doestelling en scope
 - 2.3. Update, verdeling en archivering van het FMS Handboek

3. Falcontwin proces hantering
 - 3.1. Overzicht
 - 3.2. Proces Map

4. Procesbeschrijvingen
 - 4.1. Management processen
 - 4.1.1. Management Omgeving - MOM
 - 4.1.2. Management Organisatie - MOR
 - 4.1.3. Management Ondersteuning - MIR
 - 4.2. Operationele processen
 - 4.2.1. Productontwikkeling - OPO
 - 4.2.2. People Interaction – OPI
 - 4.2.3. Game Changers – OGC
 - 4.2.4. Bemiddeling en Conflicthantering - OBC
 - 4.2.5. Synerga - OSY
 - 4.2.6. Centrum Psychodiagnostiek - OCP
 - 4.3. Falcontwin Management Systeem - FMS

5. Falcontwin Procedure overzicht

1. Inleiding

1.1. Voorstelling Falcongrou International

Falcongrou International vertegenwoordigt de juridische entiteiten Falcontwin BV en Falconcare BV.

Falcontwin vertegenwoordigt 3 afdelingen.

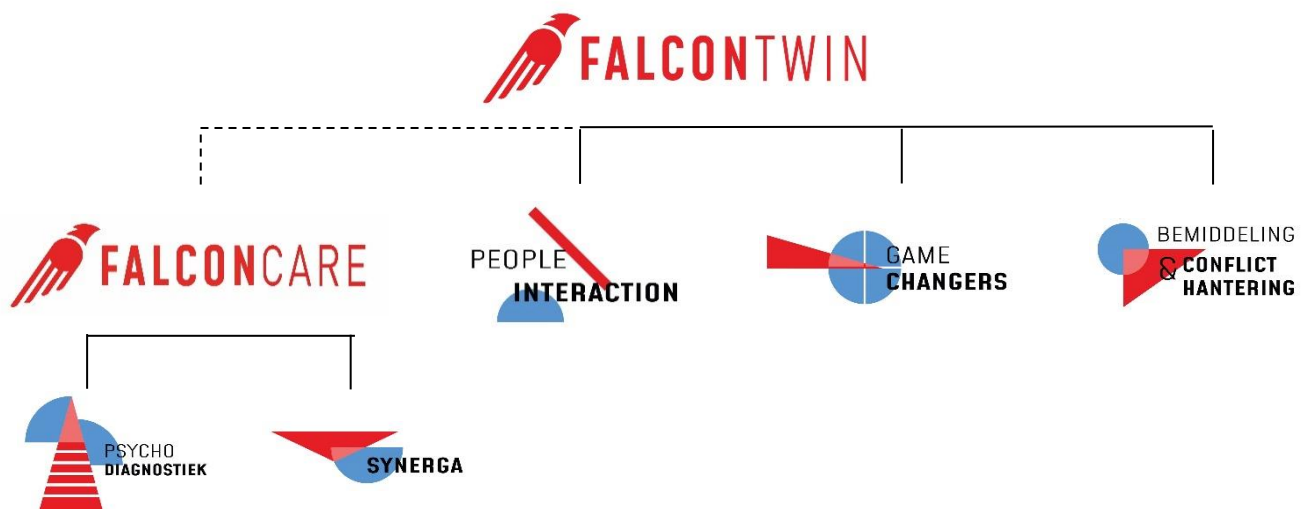
Deze zijn PEOPLE INTERACTION (opleiding), GAME CHANGERS (coaching & management consultancy) DISPUTE RESOLUTION (conflict-begeleiding).

Falconcare BV vertegenwoordigt SYNERGA (psychotherapie), CENTRUM - PSYCHODIAGNOSTIEK (psychodiagnostiek) en SAMEN IN BEMIDDELING (bemiddeling in familiale zaken).

De doelgroepen zijn particulieren, organisaties in de industrie en de gezondheidszorg in de brede betekenis.

Eigenaars en aandeelhouders van Falcontwin BV zijn Walter Engelen en Natasha De Vinster. Falconcare is een dochteronderneming van Falcontwin en wordt vertegenwoordigd door Natasha De Vinster.

Bij vernoeming van Falcongrou International worden beide entiteiten en alle afdelingen bedoeld.



Falcontwin BV vertegenwoordigt:

People Interaction zorgt voor zowel een opleidingsaanbod, in-company trainingen en gamification.

People Interaction opleidingen vertegenwoordigen:

- Conflicthantering en Bemiddeling
- High-End Coaching
- Permanente en Algemene Vorming
- Management

Game Changers zorgt voor zowel executive coaching, individuele coaching, in-company trainingen en management consultancy.

Game Changer activiteiten vertegenwoordigen:

- Executive Coaching
 - Individuele begeleiding van leidinggevenden in hun specifieke context
 - Loopbaanbegeleiding
- Team Coaching
 - Teams begeleiden bij hun uitdagingen om effectief samen te werken en resultaten te bereiken. Gebaseerd op systeemdenken, groepsdynamica en individuele kenmerken.
- Organizational Change and development
 - Begeleiden van 'change' programma's waarbij zowel het projectmatige als de menselijke succesfactoren worden ingebracht
- Preventie programma's
- Burn-out coaching (Individueel en Organisatie)
- Management Consultancy
- Assessments
- People Development

Bemiddeling en conflicthantering

Begeleiden van conflicten vanuit de bemiddelingsprincipes (wet van 18 juni 2018). Het principe bestaat erin dat men de betrokken partijen tot een gedragen duurzame oplossing brengt zodat er geen verliezers zijn maar enkel winnaars.

Bemiddeling en conflicthantering in volgende bereiken:

- Curatief
 - Familiale conflicten zoals echtscheidingen en gezinsproblematieken zoals nieuw samengestelde gezinnen, verslavingsproblemen, agressie, ...
 - Burgerlijke conflicten zoals huurgeschillen, burengeschillen, ...
 - Commerciële of handelsconflicten zoals het niet nakomen van overeenkomsten.
 - Sociale conflicten zoals conflicten tussen individuele medewerkers, en/of afdelingen.
 - Sociale conflicten op organisatie niveau zoals geschillen tussen vakbonden en directie. Vaak bij grote veranderingen zoals mergers, sluitingen, ...
- Preventief
 - Voorkomen is beter dan genezen. Installeren van gepaste overlegorganen en conflict oplossende structuren binnen de organisatie. Nauw verbonden met wat de 'preventieadviseur' doet. De effectiviteit wordt sterk in de gaten gehouden.

Falconcare BV vertegenwoordigt de zorgverlening:

Synerga

Onze therapeutische hulpverlening is gebaseerd op de integratieve psychologie. Een denkwijze waarbij men één fenomeen vanuit verschillende standpunten benadert, en zo de optimale synergie in aanpak weet te benutten. Het psychisch en emotioneel groeiproces wordt op gang gebracht en bevorderd. Een verdere integratie met een ervaringsgerichte aanpak vanuit psychodrama versterkt dit groeiproces aanzienlijk.

Onze specialisaties zijn:

- Relatieproblematieken (Integratief en Systemisch)
- Psychosociaal zoals angst, depressie, burn-out
- Ontwikkelingsproblematieken
 - Autisme Spectrum Stoornissen (ASS)
 - Attention Deficit Hyper Activity (ADHD)

Centrum-Psychodiagnostiek

Diagnosestelling bij psychische hulpvragen is de kernopdracht van het Centrum voor Psychodiagnostiek.

We bieden kwaliteitsvolle en wetenschappelijk onderbouwde psychodiagnostiek aan voor een breed spectrum van psychische aandoeningen.

Diagnosestelling voor kinderen en volwassenen.

Falcongroup International streeft naar excellente kwaliteit in zijn dienstverlening, gebaseerd op de kenbaar gemaakte klanteneisen en op de impliciete wensen voor zover gekend en passend in de cultuur.

Milieu en veiligheidseisen worden steeds conform de wettelijke regelingen toegepast en uitgevoerd.



Falcongroup International bevindt zich in het Vlaamstalige gedeelte van België.

Up-to-date informatie is steeds bereikbaar op de internet site:

www.falcongroup.international

www.peopleinteraction.be

www.gc-lab.be

www.d-resolution.be

www.sameninbemiddeling.be

www.synerga.be

www.centrum-psychodiagnostiek.be

1.2. Visie, Missie

Falcongroupp International wil een klantgerichte dienstverlener zijn. Klanteneisen en behoeften staan centraal. Daarom mogen onze klanten ervan uitgaan dat zij snel, vriendelijk en deskundig worden geholpen.

Elke klant is uniek. Wij trachten voortdurend onze klanten beter te leren kennen en te begrijpen. Gewapend met deze kennis kunnen wij onze dienstverlening in een voor de klant optimale context plaatsen.

Integriteit, creativiteit en professionalisme staan voorop bij het uitvoeren van onze dienstverlening.

Preventie vanuit een risico anticiperende houding in alles wat we doen.

De diensten zijn gebaseerd op de principes van de integratieve psychologie. Een richting die de waarden van de verscheidene stromingen op integrale wijze toepast om het optimale resultaat bij de klant te bereiken.

Falcongroupp International is een onafhankelijke partij en wil hiermee een objectieve wetenschappelijk verantwoorde positie in nemen in het belang van de klant. Klantenbelangen staan voorop.



Visie

Onze maatschappij is onder invloed van een doorgedreven globalisering op vele vlakken gedreven door voornamelijk economische criteria.

Het sociale vangnet dat in West-Europa vrij vanzelfsprekend was, staat sterk onder druk. Steeds hoger wordende eisen in verband met persoonlijke competenties en flexibiliteit worden gevraagd van het individu.

Dit betekent ook dat het welbevinden van mensen steeds afhankelijker wordt van de mate waarin zij in staat zijn zich hieraan aan te passen.

Om deel te nemen aan de maatschappij is het noodzakelijk zich hierop voor te bereiden door continue aanscherping van kennis, vaardigheden en flexibiliteit.

Op momenten dat mensen moeilijkheden ondervinden wordt het steeds zwakkere sociale vangnet als onvoldoende aangepast ervaren om aan de individuele hulpvraag te voldoen.

Walter Engelen - Natasha De Vinster

MOR DOC Visie Missie Kwaliteitspolitiek, 20210716

1



Missie

Falcongrou International wil – in de context van de economische realiteit – een onafhankelijke, op resultaat gerichte objectieve dienstverlener zijn om mensen te helpen actief aan de maatschappij deel te nemen en hun welbevinden op een aanvaardbaar niveau te houden of deze te overstijgen.

Dit doen we door:

- **een onafhankelijke en neutrale positie ten opzichte van het bestaande gesubsidieerde zorgnetwerk in te nemen, waar mensen geholpen worden met hun specifieke vragen**
- **een effectieve en efficiënte dienstverlening (resultaatgericht en met geoptimaliseerde kost)**
- **het helpen ontwikkelen van kennis, vaardigheden en flexibiliteit**
- **duurzaamheid als kernaspect in onze dienstverlening**

Daar waar de huidige zorgverlening onvoldoende aan de behoeften van de mensen voldoet zullen wij een begeleiding op maat aanbieden.

Walter Engelen - Natasha De Vinster

MOR DOC Visie Missie Kwaliteitspolitiek, 20210716

2

1.3. Kwaliteitspolitiek



Kwaliteitspolitiek

Falcongroup International wil bijdragen aan onze klanten hun succes door:

- Klantgerichte aanpak**
- Uitmundendheid in resultaten**
- Groei in persoonlijke ontwikkeling**
- Een neutrale en onafhankelijke positionering**
- Duurzaamheid in onze dienstverlening**

Falcongroup International verbindt zich tot:

- *begrijpen, anticiperen en vervullen van eisen en verwachtingen van onze klanten*
- *conformiteit met van toepassing zijnde regelgevingen, wetten in de landen waar we werkzaam zijn*
- *het continue verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie van ons management systeem*
- *het naleven van de deontologische codes*
- *duurzaamheid als kenmerkend voor onze activiteiten*
- *geïndividualiseerde trajectbegeleidingen*

Falcongroup International zal zijn succes uitbouwen door met professionele, integere mensen te werken.

Competitie is een bron van inspiratie!

Walter Engelen - Natasha De Vinster

MOR DOC Visie Missie Kwaliteitspolitiek 20210716

3

2. Historiek en scope van het Falcontwin Management Systeem Handboek

2.1. Revision Historiek

Revisie Datum	Gecreëerd	Gevalideerd	Wijziging - beschrijving	Reden wijziging
29/04/12	Walter Engelen	Walter Engelen	Eerst versie van het handboek conform ISO 9001: 2008 requirements.	Eerste creatie
25/10/12	Walter Engelen	Walter Engelen	Rev is vervangen door datum. Historiek tabel is 'Reden wijziging' toegevoegd. De eerste divisie 'Falcontwin' werd vervangen door 'People Interaction' (p2/11) Kwaliteitspolitiek met aangepaste doc nummering vervangen. Vermelding website Falcontwin.be is verwijderd Toevoeging van therapie in de certificatie scope.	Verbeteringen nav interne audit. Betere benaming om bedrijven te benaderen. Aanpassing M1, PR, Doc en reg
01/02/13	Walter Engelen	Walter Engelen	Group Dynamics vervangen door People Interaction Website Falcontwin en People Interaction toegevoegd. Huisnummerwijziging van 236 naar 280	Nieuwe website wordt People Interaction genoemd. Geeft een bredere scope weer. Huisnummerwijziging
09/10/13	Walter Engelen	Walter Engelen	Logo Synerga gewijzigd. Kwaliteitspolitiek logo aanpassing	Nieuwe website en logo. Synerga logo en People Interaction logo van dezelfde stijl
04/04/15	Walter Engelen	Walter Engelen	Referentie naar website www.falcontwin.be verwijderd	Website op non actief geplaatst
30/3/17	Walter Engelen	Walter Engelen	Upgrade naar ISO 9001 – 2015 vereisten	Organisatie groei die een aangepast management systeem vereist.
24/07/17	Walter Engelen	Walter Engelen	Uitsluiting 7.1.5.2 Measurement traceability	Scope definitie
07/08/17	Walter Engelen	Walter Engelen	Toevoeging kwaliteitspolitiek	Interne audit
17/12/17	Walter Engelen	Walter Engelen	Vervolledigen juridische informatie m.b.t. tot aandelen en eigenaarschap	Vervolledigen van juridische structuur
20/07/19	Walter Engelen	Walter Engelen	Aanpassing van procesbeschrijvingen aan nieuwe activiteiten en structuur.	Organisatorische vernieuwingen
01/06/20	Walter Engelen	Walter Engelen	Logo aanpassen aan Falcongroup International.	Falcongroup
16/07/2021	Walter Engelen	Natasha De Vinster	Duurzaamheid wordt toegevoegd. Productontwikkeling wordt als algemeen proces gesitueerd.	Maturiteit

2.2. Doel en Scope

Het doel is om het Management Systeem van Falcongrou International (FMS) te documenteren en daarmee een overzicht te geven van het functioneren van de organisatie.

Dit handboek en de daarmee verbonden processen en procedures zijn van toepassing op alle entiteiten en medewerkers van Falcongrou International.

Dit handboek is conform:

- ISO 9001:2015, Quality Management System, aangevuld met Falcongrou International specifieke vereisten.

CERTIFICATIE SCOPE:

Het Falcontwin Management Systeem is van toepassing op de activiteiten opleiding, psychotherapie en psychodiagnostiek. Deze activiteiten worden verder in dit handboek dienstverlening genoemd.

De opleidingsteksten en materialen worden product genoemd.

Niet toepasbaar ISO 9001-2015: Measurement traceability ISO ref: 7.1.5.2

2.3. Update, verdeling en archivering van het FMS Handboek

Walter Engelen is zaakvoerder. Hij is in de hoedanigheid om de updates, verdeling en archivering van het FMS te waarborgen.

De actuele versie is ter beschikking via 'OneDrive' server van Falcongrou International.

Het kan eveneens op de relevante websites worden ter beschikking gesteld.

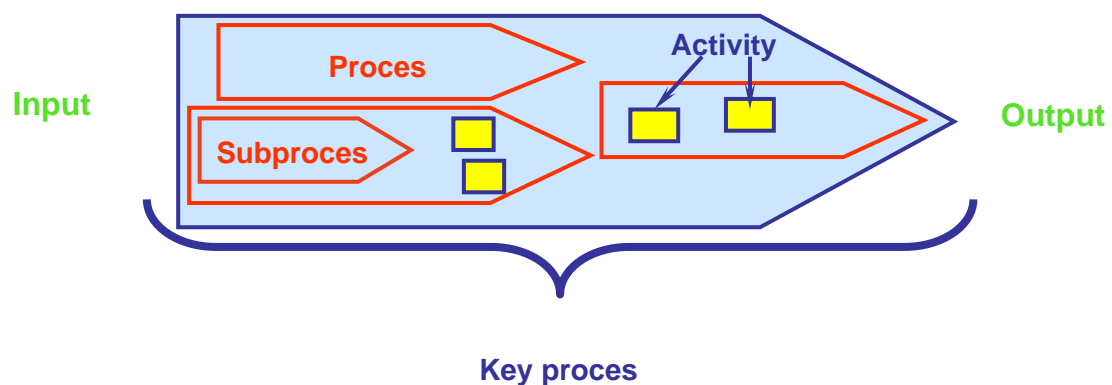
Vervallen versies van het FMS handboek worden gearchiveerd volgens procedure 'FMS PR Document en Registratiebeheersing'.

3. Falcongrou International process methodologie

3.1. Overzicht

Falcongrou International past de proces aanpak toe om zo correct mogelijk te functioneren. Het betreft het identificeren en managen van een aantal sleutelprocessen.

Het concept wordt hieronder weergegeven.



De Falcongrou International methodologie bestaat uit volgende elementen:

- Het proces - wordt beschreven als een geheel van activiteiten die een transformatie bewerkstelligen van input naar output. De onderlinge samenhang en verbondenheid wordt weergegeven in een proces map. De output van het ene proces is automatisch een input van het volgend proces.
- Per hoofdproces wordt beschreven de doelstelling, de proces eigenaar, klanten (intern en extern), input, output, performance indicatoren en relevante documenten.
- Activiteit – wordt beschreven als de taken waaruit de hoofdprocessen bestaan.
- Formalisatie van voortdurende verbeter opportuniteiten – wordt gedaan tijdens de proces analyse. De jaarlijks management review is hiervoor de formele weg. De hiermee verbonden verbeteracties worden omgezet in een actieplan.
- De performance indicatoren – gebruikt om de effectiviteit en efficiëntie van de processen op te volgen - worden als meting ter verbetering gebruikt.
- Proces risico's en verbeteringen worden voortdurend in rekening gebracht en gebruikt voor het voortdurend verbeteren.

3.2. Process map

FMS heeft de hoofdprocessen gedefinieerd volgens het Deming principe.

Er zijn drie niveaus terug te vinden.

1. Managementprocessen met een onderverdeling van externe omgeving (MOM) waarbij deze eisen worden vertaald in een strategische richting en organisatie (MOR) en vervolgens een proces (MIR) dat bewerkstelligt dat de nodige middelen en resources worden gewaarborgd.
2. De drie primaire processen die de hoofdactiviteiten vertegenwoordigen.
3. Het eigenlijke FMS dat tot doel heeft het bovenstaande te beschrijven, inzichtelijk te maken en de doeltreffendheid te evalueren.

4. Process beschrijvingen

		Plan	Do	Check	Act
MOM	<i>Omgeving Leadership & customer focus</i>	Interne en externe issues Risiko management	Risicobeheersing	Performance indicatoren	Continue verbeteren
MOR	<i>Organisatie Leadership & commitment</i>	Strategie en kwaliteitspolitiek en doelstellingen	Organisatie activiteiten		
MIR	<i>Ondersteunende processen</i>	Middelen en resources	Resources, aankoop, IT, accountancy		
OPO	<i>Operationele processen</i>	PO Doelstellingen	Ontwikkeling	Performance evaluatie	Directie beoordeling
OPI		PI Doelstellingen	Opleidingen		
OGC		GC Doelstellingen	Coaching		
OBC		BC Doelstellingen	Conflicthantering		
OSY		SY Doelstellingen	Psychotherapie		
OCP		CP Doelstellingen	Psychodiagnostiek		
FMS	<i>Systeem</i>	FAMS	Document beheersing & registratie	Interne/externe audits	

Proces eigenaren zijn vastgelegd in de organisatiestructuur.

4.1. Management (Proces MOM, MOR, MIR)

		Plan	Do	Check	Act
MOM	<i>Omgeving Leadership & customer focus</i>	Interne en externe issues Risiko management	Risicobeheersing	Performance evaluatie	Continu verbeteren
MOR	<i>Organisatie Leadership & commitment</i>	Strategie en kwaliteitspolitiek en doelstellingen	Organisatie activiteiten	Performance indicatoren	Continu verbeter plan
MIR	<i>Ondersteunende processen</i>	Middelen en resources	Resources, aankoop, IT, accountancy	Evaluatie	Directie beoordeling

Management wordt onderverdeeld in 3 processen waarbij we telkens een niveau specifieker worden vanuit omgeving naar strategie en praktische omzetting.

Het MOM-proces betreft Omgeving, Leiderschap en Klantgerichtheid en geeft de betrokkenheid weer van het management op welke wijze er wordt richting gegeven aan:

- ✓ zekerstelling dat eisen en wensen van klanten, belanghebbenden en wetgeving zijn begrepen en geïntegreerd,
- ✓ het omgaan met de risico's van de organisatie in relatie met zijn omgeving en de beïnvloedende factoren

Het MOR-proces betreft de omzetting van MOM in de bedrijfsstrategie, kwaliteitspolitiek en bedrijfsdoelstellingen.

- ✓ integratie van MOM in strategie, kwaliteitspolitiek en doelstellingen,
- ✓ bepalen van de primaire activiteiten met bijhorende processen
- ✓ duurzaamheid integreren als kernaspect van onze activiteiten

Duurzaamheid

Duurzame ontwikkeling komt tegemoet aan de levensbehoeften van de huidige generatie, zonder die van de toekomstige generaties tekort te doen.

Hiervoor nemen we drie pijlers in beschouwing:

- economisch,
- sociaal,
- leefomgeving

Het MIR-proces geeft de ondersteunende processen weer om de primaire activiteiten mogelijk te maken en te faciliteren. Het betreft onder meer:

- ✓ ter beschikking stellen van middelen en resources om de doelstellingen professioneel om te zetten,

Resources zijn belangrijk voor het succes en de verdere groei van Falcongroup International.

De verantwoordelijkheden en de daarmee samenhangende competenties en kwalificaties worden door het management bepaald. Deze zijn steeds in overeenstemming met de wetgevende en professionele vereisten.

De doelstellingen en daarmee samenhangende performance indicatoren worden geregistreerd en regelmatig door het management beoordeeld.

Het management zorgt eveneens voor de gepaste interne communicatie.

Externe communicatie wordt enkel door de zaakvoerder waargenomen.

4.2. Operationele processen (OPO, OPI, OGC, OBC, OSY, OCP)

		Plan	Do	Check	Act
OPO	<i>Operationele processen</i>	PO Doelstellingen	Ontwikkeling	Performance indicatoren	Continue verbeteren
OPI		PI Doelstellingen	Opleidingen		
OGC		GC Doelstellingen	Coaching		
OBC		BC Doelstellingen	Conflicthantering	Performance evaluatie	
OSY		SY Doelstellingen	Psychotherapie		
OCP		CP Doelstellingen	Psychodiagnostiek		
FMS	<i>Systeem</i>	FAMS	Document beheersing & registratie	Interne/externe audits	Directie beoordeling

Operaties worden onderverdeeld in 6 operationele processen.

Deze operationele processen zijn:

- Het proces OPO vertegenwoordigt productontwikkeling. Deze is van toepassing op de ontwikkeling van de operationele activiteiten. Bij het

ontwikkelen behoort een verificatie en validatie. Verificatie heeft tot doel de overeenstemming met de klanteneisen te bevestigen. De validatie betreft een beoordeling of het product aan het beoogde resultaat voldoet. Registraties worden bijgehouden.

- Het proces OPI vertegenwoordigt de activiteit opleiding en is gebundeld in de afdeling People Interaction.
De voor de uitvoering benodigde competenties en kwalificaties worden in acht genomen in overeenstemming met de verantwoordelijkheden.
- Het proces OGC vertegenwoordigt de activiteit coaching en management consultancy en is gebundeld in de afdeling Game Changers.
- Het proces OBC vertegenwoordigt de activiteit conflicthantering en is gebundeld in de afdeling Bemiddeling en Conflicthantering.
- Het proces OSY vertegenwoordigt de activiteit psychotherapie en is gebundeld in de afdeling Synerga.
- Het proces OCP vertegenwoordigt de activiteit diagnosestelling van psychische stoornissen en is gebundeld in de afdeling Centrum-Psychodiagnostiek.

Elk operationeel proces heeft zijn specifieke doelstellingen die bijdragen tot het bedrijfsresultaat. Een systematische opvolging van de effectiviteit (product gerelateerde doelstellingen) en efficiency (proces gerelateerde doelstellingen) wordt uitgevoerd door het management en de verantwoordelijke proces eigenaar. De bijstellingen proactief en reactief gebeuren in een voortdurend verbeterplan.

Deze worden geconsolideerd voor de beoordeling door het management om alzo tot een totaal verbeter en preventieplan te komen op zowel klantentevredenheid, managementsysteem als in een aangepaste strategie met bijhorende doelstellingen.

4.3. Falcontwin Management System (Proces FMS)

		Plan	Do	Check	Act
FMS	<i>Systeem</i>	FAMS	Document beheersing & registratie	Interne/externe audits	Directie beoordeling

Het proces 'Falcontwin Management Systeem' zorgt dat het systeem is gedefinieerd, geïmplementeerd, onderhouden, conform de ISO 9001:2015 norm eventuele klanteneisen en de van toepassing zijnde wetgeving.

Het is een management verantwoordelijkheid en wordt – omwille van de belangrijkheid – apart vernoemd en beschreven.

Het management zorgt voor:

- ✓ het opzetten, implementatie en voortdurend verbeteren van het FMS,
- ✓ herzieningen van de FMS (processen, performance indicatoren) om de efficiëntie en de effectiviteit te garanderen van de vooropgestelde doelstellingen,
- ✓ minstens eenmaal jaarlijks worden doelstellingen en performance indicatoren via de directiebeoordeling opgevolgd en omgezet in een preventieplan,
- ✓ uitvoering van interne audits volgens het interne audit plan,

Falcongroup International Procedures

Het overzicht van het FMS-documentatie wordt weergegeven in 'FMS PR Document- en registratiebeheersing'.

Founder CEO

Walter Engelen

Co-Founder CEO

Natasha De Vinster