

Doing Ordinary Things Extraordinarily Well

# SYNTEX & ENDEAVOUR

CHANGE FACILITATORS™

— The Best Way to Cope With Change is to Help Create It —

DEEL 1 - ORGANISATIE-ONTWIKKELING

DEEL 2 - TRAINING & COACHING

DEEL 3 - WERVING & SELECTIE

DEEL 4 - REFERENTIES & HONORARIA

## CHANGING BEHAVIOUR

'If you do what you always did  
You get what you always got' (W.L. Bateman)

## CHANGING WAYS OF THINKING

'Problems can never be solved using  
The same ways of thinking that caused them' (A. Einstein)

## CHANGING ORGANISATIONAL STRUCTURES

If you want to change the players, then you should change the rule(r)s' (P. Block)

# SYNTEX & ENDEAVOUR NV/SA



Er heerst een ware wildgroei in de branche van de **organisatie-adviseurs**. Wie het kaf van het koren wil scheiden, is aangewezen op ervaring, gissen en missen of puur geluk. Voorspelbaarheid noch zekerheid lijken in de consultingbranche van toepassing te zijn.

Hoe gemakkelijk laat u zich echter overhalen om enkele tienduizenden euro's te **investeren** zonder daarvoor iets tastbaars terug te krijgen?

Heeft u het zover geschopt in het bedrijfsleven door te vertrouwen op de beste bedoelingen van uw zakenpartners? Of maakt u integendeel **eenduidige afspraken** en eist u sluitende garanties? Waarom dan zou u deze ondernemerszin laten varen wanneer de leverancier zich opeens 'organisatie-adviseur' noemt?

Syntex & Endeavour begeleidt veranderingstrajecten van leidinggevende en commerciële medewerkers. Dit wordt gekaderd we in een procesmatige aanpak waarbij tijdens iedere stap uw **return-on-investment** wordt gemeten.



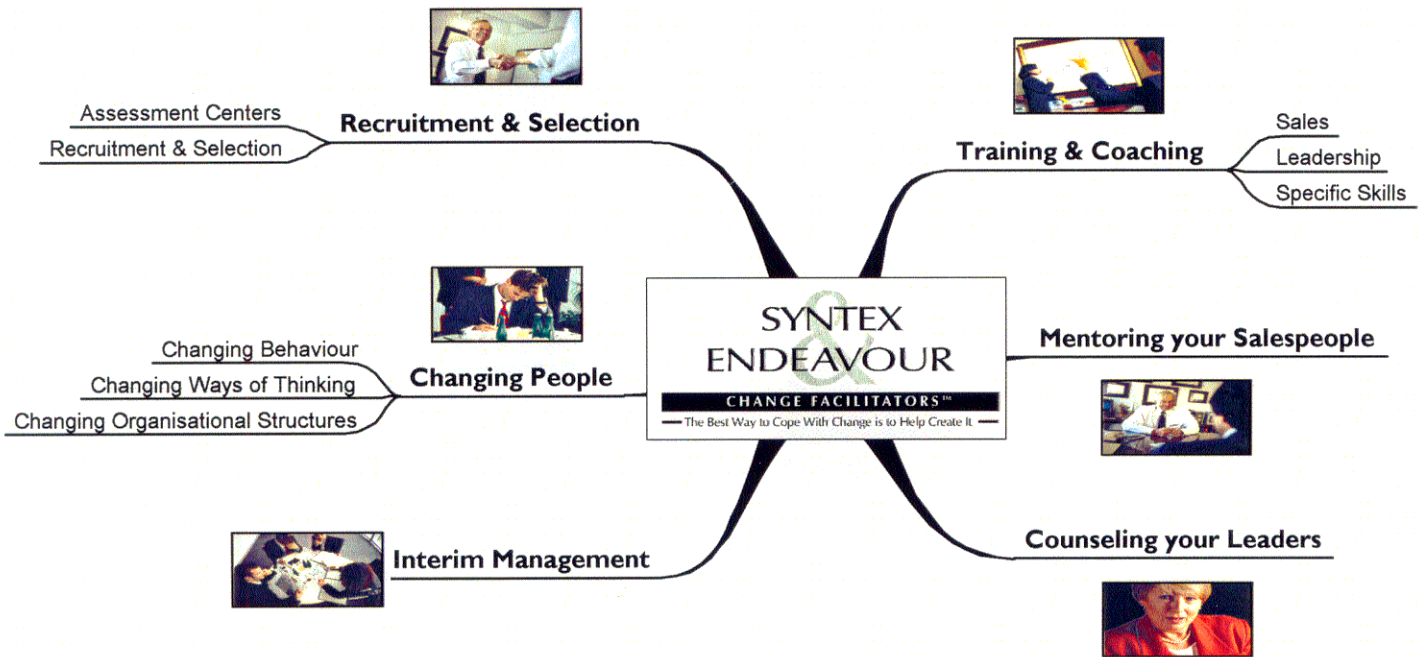
**Syntex & Endeavour nv/sa** richt zich daarbij tot Raden van Bestuur, Directieleden en Bedrijfsleiders die waar voor hun geld willen. Vanaf onze oprichting in 1989 hebben we onvoorwaardelijk gekozen voor deze **no-nonsense** aanpak.

Onze medewerkers zijn sterk in mensenwerk. Zij zijn ervaren **Change Facilitators** en beschikken door hun externe bedrijfservaring en interne coaching over alle vereiste competenties om uw mensen te kunnen coachen, counselen en begeleiden in hun veranderingstrajecten.

In dit overzicht leest u alles over onze projecten, cliënten en successen.

Qui docet, bis discit.  
(Wie anderen onderricht, leert zelf tweemaal)

Patrick J.A. van Steenis, Ph.D.  
Gedelegeerd Bestuurder



Aco Drain  
AFS  
Akzo Nobel  
Astra Zeneca  
Atel  
Bank Card Company  
BASF - Knoll Belgium  
Belgium Int'l Travel  
Besam  
Boots Healthcare  
Bosal Benelux  
Bovaco  
Budget Rent-a-Car  
Calvet  
Campbell Foods  
Chefaro  
Citybank  
CMO Mechelen  
Coca-Cola

Color of Glass  
Compaq  
Debco - Unipro  
Delacre  
Destructo  
Distirest  
Electrolux  
Estée Lauder  
Etap Lighting  
Eurotherm  
Exxon Chemical  
Farmaco Invest  
Field Packaging  
Galderma Belgilux  
General Motors  
Giacomini Benelux  
Gunze Plastics  
Hansen Transmissions  
Hartog Union  
Health Care Manag.  
IMI Cornelius Europe  
In-2-Focus  
Indaver  
Ingram Micro  
Interbrew

Iveco Benelux  
Jemaco  
KBC  
Kraft Foods  
Kreon  
KUL  
L'Oréal Belgilux  
La Corbeille  
Luyten Apotheken  
Marquette Benelux  
McCain Foods Belgium  
Miko Coffee Service  
MSD  
Nashuatec NRG  
Novartis  
Organon  
Opel Belgium  
Pacapime  
Pannoc Chemie  
Persgroep  
Polyvision  
Praxair  
Press Pharma  
Randstad  
Renault

Rekad Uitgeverij  
Roche Consumer Health  
Russel Finex  
Saint Gobain Plastics  
Sanofi - Synthelabo  
SES Europe  
Staca  
Sylvania  
Tabacofina  
Tramedico  
Transfert  
Unilever  
Vacature  
Varia-Pack  
Verinox  
Vitalpharma  
VUB  
Westfalia  
Wicono  
Will Pharma  
Wolfsberg  
Yamanouchi Pharma



# PROJECTEN

Sinds 1989 begeleidt Syntex & Endeavour ondernemingen bij de organisatie van hun personeel. Oorspronkelijk als **trainingbureau** voor hun commerciële en leidinggevende medewerkers en spoedig daarna uitgebreid met een volwaardige **wervings- & selectiedivisie** die volledige wervingsprocedures uitvoert of zich integraal toespitst op het uitvoeren van de ultieme testing van uw eindkandidaten via professionele **assessment & development centers**.

De recente naamsverandering van onze trainer-consultants in '**change facilitators**' gaat gepaard met de toename van het aantal opdrachten om cliënten te begeleiden in hun interne **veranderingsprojecten**. Daarbij beogen we telkens een gedragsverandering bij de medewerkers en leidinggevendenden via het bijsturen van hun manieren van denken en het aanpassen van de daartoe benodigde interne structuren.

Hieronder vindt u een greep uit deze projecten en realisaties.

## ACO DRAIN

- werving en selectie commercieel directeur
  - training account managers
  - counseling directie

## AFS

- training projectleiders

## AKZO NOBEL - CHEFARO

- veranderingstraject salesorganisatie
- training en begeleiding management
- werving en selectie vertegenwoordigers en account managers
  - training vertegenwoordigers
- individuele fieldcoaching vertegenwoordigers

## ASTRA ZENECA

- European benchmarking alle medisch afgevaardigden
- training en coaching medisch afgevaardigden

## ATEL

- assessment & development center algemeen directeur

## BANK CARD COMPANY

- assessment on-the-job account managers
- training account managers

## BASF / KNOLL PHARMA

- counseling district managers

## BELGIUM INTERNATIONAL TRAVEL

- doorlichting verkoopvestigingen
- mystery shopping

## BESAM AUTOMATISCHE DEUREN

- begeleiding directie
- veranderingstraject salesorganisatie
- training en fieldcoaching account managers

## BOOTS HEALTHCARE

- begeleiding directie
- training vertegenwoordigers
- training account managers
- training en coaching sales management

## BOSAL

- training commerciële binnendienst
- werving en selectie vertegenwoordigers

## BOVACO

- werving en selectie projectleider
- assessment & development center projectleider

## BUDGET RENT-A-CAR

- mystery shopping
- doorlichting sales offices

## CALVET

- werving en selectie technisch adjunct

## CAMPBELL FOODS

- assessment & development centers account managers
- assessment & development centers district managers

## CITYBANK

- testing commerciële

## CMO - MECHELEN

- counseling directie

## COCA-COLA ENTERPRISES

- training alle leidinggevendenden
- individuele begeleiding managers

## COLOR OF GLASS

- counseling directie
- werving en selectie account manager



### COMPAQ

- training field engineers

### DESTRUCTO

- training account managers

### DISTRIREST

- counseling directie
- mentoring telesellers

### ELECTROLUX

- begeleiding sales team
- training account managers free-standing division

### ESTEE LAUDER

- counseling leidinggevenden
- begeleiding winkerverkoopsters

### ETAP LIGHTING

- training leidinggevenden
- training commerciële binnen- en buitendienst
- coaching sales management

### EUROTHERM

- training vertegenwoordigers
- training leidinggevenden

### EXXON CHEMICAL

- training management assistants

### FARMACO INVEST

- training apotheekassistenten
- merchandising

### FIELD PACKAGING GROUP

- werving en selectie operations manager
- werving en selectie customer service medewerker
- assessment center human resources manager
- assessment & development center service engineer
- training en individuele coaching management

### GALDERMA BELGILUX

- training medisch afgevaardigden
- fieldcoaching medisch afgevaardigden
- individuele training management
- training directie

### GENERAL MOTORS

- training verkopers en concessiehouders

### GIACOMINI BENELUX

- invoeren balanced scorecard
- counseling directie
- mentoring account managers
- training teleprospectrices

### GUNZE PLASTICS & ENGINEERING

- training ploegbazen
- counseling directie

### HARTOG UNION

- training cliënteel Debco

### HANSEN TRANSMISSIONS

- werving en selectie ingenieurs en afdelingshoofden
- assessment center leidinggevenden en ingenieurs
- assessment center purchase buyer
- training leidinggevenden in assessment center technieken
- training area sales managers

### HEALTH CARE MANAGEMENT

- training en begeleiding directie
- uitwerken selectiestructuur
- opstellen relevante functietesten
- training fieldcoaches
- werving & selectie recruitment officer

### IMI CORNELIUS EUROPE

- werving en selectie sales manager
- werving en selectie technical support & training manager
- training account managers Europe

### IN-2-FOCUS

- European benchmarking medisch afgevaardigden

### INDAVER

- implementatie 'Balanced Scorecard' salesdirectie
- training account managers
- change consulting sales management
- training sales management

### INGRAM MICRO

- training en coaching inbound sales
- training en coaching sales supervisors

### INTERBREW

- veranderingstraject teamleaders
- training en coaching on-the-job teamleaders
- individuele training en begeleiding management en directie



# PROJECTEN

## IVECO

- training directie

## JEMACO

- werving en selectie algemeen directeur
  - werving en selectie plant manager
  - training directie en management

## KBC

- training baliemedewerkers
- training kantoordirecteuren

## KRAFT FOODS BELGIUM

- training district managers
- training account managers
- training afdelingshoofden
- training directie in assessment center technieken
  - individuele coaching directie
- assessment productieverantwoordelijken en supervisors
  - assessment center leidinggevenden bij aanwerving
- begeleiding gebruik van onze testbatterij bij aanwerving

## KREON

- werving en selectie algemeen directeur

## KATHOLIEKE UNIVERSITEIT LEUVEN

- training projectleiders en afdelingshoofden
- assessment center afdelingshoofden

## LA CORBEILLE

- coaching directie
- counseling HR-department

## L'OREAL BELGILUX

- counseling en training commerciële directie

## LUYTEN APOTHEKEN

- werving en selectie apotheekassistente
  - begeleiding directie

## MARQUETTE

- training leidinggevenden
- training afgevaardigden

## MCCAIN FOODS

- assessment & development centers supervisors en productieleiders
- werving en selectie warehouse manager
- werving en selectie customer relations agent

## MIKO COFFEE SERVICE

- testing kandidaat-leidinggevenden

## MSD - MERCK SHARP & DOHME

- assessment on-the-job medisch afgevaardigden
- assessment & development centers
- training district sales managers
- training hospitaalbezoekers

## NASHUATEC - NRG BELGIUM

- invoeren competentiestructuur
- implementatie management-development plan
- training account managers
- training sales managers
- assessment leidinggevenden

## NOVARTIS

- incentive training mentors / high potentials
- assessment medisch afgevaardigden
- training medisch afgevaardigden
- coaching sales management

## ORGANON

- werving en selectie medisch afgevaardigden
- assessment center directie en leidinggevenden
- training medisch afgevaardigden
- counseling business unit management

## PACAPIME

- werving en selectie productieplanner
- werving en selectie afdelingshoofden
- werving en selectie commerciële binnendienstmedewerker

## PANNOC CHEMIE

- veranderingstraject salesorganisatie
- mentoring medisch afgevaardigden
- werving en selectie medisch afgevaardigden

## PERSGROEP

- werving en selectie product manager
- werving en selectie sales coach
- training abonnementendienst
- training account managers reclameregie

## POLYVISION

- assessment leidinggevenden
- training leidinggevenden
- individuele coaching en counseling high-potential team



#### **PRAXAIR**

- assessment & development center leidinggevenden
- assessment & development center vertegenwoordigers
  - individuele training en coaching managers

#### **RANDSTAD**

- veranderingstraject project margeverhoging
  - training en coaching regio managers
  - training en fieldcoaching office managers
- training en coaching national account managers
  - training en fieldcoaching consultants
  - training service center
- assessment & development center account managers

#### **RENAULT**

- training aankoopverantwoordelijken

#### **REKAD UITGEVERIJ**

- project abonnementenwerving via Rent-a-Teleseller
  - werving en selectie directie-assistente

#### **ROCHE CONSUMER HEALTH**

- veranderingstraject van de sales structuur
- mentoring wetenschappelijk afgevaardigden

#### **RUSSELL FINEX**

- werving en selectie service supervisor
- werving en selectie international after sales supervisor
  - werving en selectie inside sales manager

#### **SAINT-GOBAIN PLASTICS**

- veranderingstraject productieleidinggevenden
  - invoeren balanced scorecard
  - assessment leidinggevenden
  - counseling directie

#### **SANOFI - SYNTHELABO**

- project sales via Rent-a-Salesman
- individuele begeleiding district managers
- werving en selectie vertegenwoordigers
  - werving en selectie account managers
  - begeleiding management

#### **SES EUROPE - ADVANTA**

- individuele training en coaching productie-verantwoordelijke
  - training shift supervisors

#### **STACA**

- counseling directie
- training management

#### **SYLVANIA**

- training managers

#### **TABACOFINA - VANDER ELST**

- assessment center account executives

#### **TRAMEDICO**

- training medisch afgevaardigden
- werving en selectie medisch afgevaardigden

#### **TRANSFERT**

- begeleiding directie
- training verkopers

#### **UNILEVER**

- training management assistants

#### **VACATURE**

- training binnendienstmedewerkers

#### **VARIA-PACK**

- werving en selectie algemeen directeur
- werving en selectie directie-assistente

#### **VERINOX**

- training winkerverkopers
- begeleiding directie

#### **VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL**

- training dienst inschrijvingen
- begeleiding studenten-informatie-dagen

#### **WESTFALIA**

- development center management
- training management

#### **WICONA**

- werving en selectie sales management

#### **WILL PHARMA**

- werving en selectie medisch afgevaardigden
- assessment center medisch afgevaardigden

#### **WOLFSBERG**

- outsourcing rent-a-teleseller

#### **YAMANOUCI PHARMA**

- project salescoaching via Rent-a-Coach
- werving en selectie medisch afgevaardigden
- individuele training district managers
- training en coaching medisch afgevaardigden



# REFERENTIES

## Waarom Galderma kiest voor Syntex als partner voor hun Sales Project

'Vooral de manier waarop Syntex de **individuele follow-up** aanpakt, spreekt ons bij Galderma erg aan. Zo'n handtekening van de trainer én de deelnemer onderaan een Personal Action List na een individuele fieldcoaching doet alle partijen weer eens beseffen dat het menens is. Doorslaggevend in onze beslissing was ook het gesprek met de trainer-consultants. Het zijn stuk voor stuk vakmensen die een positieve **impact** zullen hebben op onze medisch afgevaardigden en een flinke bijdrage zullen leveren tot ons hele coaching-proces. Wij appreciëren het feit dat het mentoringprogramma van Syntex volledig naar Galderma-criteria werd uitgewerkt, hun brede **ervaring** in de farmabranche en hun doorgedreven logische aanpak: eerst assessment, dan training, dan coaching. We zijn als nieuwe klant uiteraard benieuwd naar de rest van deze samenwerking, maar hun contactname en opvolging van ons als één van hun prospecten - en ondertussen nieuwe klanten - is uiterst professioneel en veelbelovend voor wat zij onze mensen zullen kunnen leren.'

## 'Quid pro quo' is gewoon een kwestie van doen

'Een slecht betalende klant die vorig jaar een zakencijfer realiseerde van 125.000,- euro en dit jaar flink begon te groeien, vroeg voor de eerste keer een uitzendkracht aan bij een concurrent van Randstad. Mijn eerste reflex was om mijn prijs te laten zakken in ruil voor enkele uren voorsprong ten opzichte van mijn concurrent bij het zoeken naar de geschikte uitzendkracht. Midden in de Syntex-training belde deze klant mij echter op en vroeg om dertig dagen uitstel van betaling. Met de woorden van de trainer: '**Quid pro quo**' nog geblokletterd op de flip-over, antwoordde ik dat hiertegenover evenwel een prijsstijging zou staan van 2%. Ik voegde er aan toe dat ik bereid was om dit te herbekijken indien hij zich tegenover Randstad kon engageren tot een **exclusiviteit** voor alle uitzendkrachten. Hij vond dit een prima voorstel en loofde mij om mijn commercieel initiatief. De onderhandelstraining van Syntex legt mij en mijn werkgever geen windeieren!'

### No-nonsense

'Baanbegeleiding en duidelijke doelstellingen vooraf. Degelijke en doordachte theoretische onderbouw. Uiterst praktijk- en **resultaatgericht**. Houden zo!'



## Over hun aanpak van directieleden

'In de zomer van '98 werd ik samen met enkele collega's gevraagd om het managementteam van Randstad te vervoegen. Na wat inwerktijd in-the-field werden we ingeschreven in de Syntex-training '**Profit Through People**', gegeven door Patrick van Steenis. We hadden het echter zo verschrikkelijk druk dat de timing ons aanvankelijk weinig opportuun leek, doch het eindresultaat bleek het bewijs van het tegendeel. Mijn collega's en ikzelf hadden al heel wat trainingbureaus achter de rug, maar de aanpak van Syntex... pakte ons ook letterlijk aan! De enorme **intensiteit** van de rollenspelen, de onomwonden en eerlijke feedback van de **trainer**, het steeds opnieuw drillen van alle vaardigheden tot ook wij er van overtuigd waren dat dit de beste manier was, hun professionele documentatie, syllabi, video's en hand-outs... maken een wereld van verschil met elke vorige management-trainingervaring.'

## Zelfs afgewezen kandidaten zijn vol lof over de selectie-aanpak van Syntex

'Meer dan 360 kandidaten reageerden op de advertentie die Syntex had opgesteld voor onze vacature van Account Manager bij Akzo Nobel. Syntex herleidde de cv's tot 120, interviewde hen, rapporteerde ons over de beste 40, liet ons daarvan 20 aanduiden die ons het meeste lagen, onderwierp deze aan een grondige pre-testing en regelde een ontmoeting voor ons met de Top-7. Nadat we deze eindkandidaten hadden geïnterviewd, hebben wij hen unaniem teruggestuurd naar Syntex voor een Assessment Center waar hun **ervaren consultants** de eindkandidaten beoordeelden op basis van hun competenties in concrete werksituaties. Het **no-nonsense** rapport dat we daarop ontvingen, straalde vak-kundigheid en eenduidigheid uit. Ieder van de 360 kandidaten ontving persoonlijk **feedback** over zijn evolutie in de selectieprocedure! Velen lieten ons weten dat ze, hoewel ze waren afgewezen, de aanpak van Syntex uiterst professioneel en **integer** vonden! Dit is goede reclame voor Akzo Nobel.'

## Onze commerciële verdienen de beste training

'Samen met Syntex hebben wij onze klassieke ordertakers omgevormd tot **ondernemende account managers** die zich inzetten onder het motto: 'Customers don't care how much you know, until they know how much you care.' Wij zien ons volledige sales team een ware metamorfose ondergaan. Zij genieten weer van de essentie van het vak: het nooit aflatende spel van aftasten, onderhandelen en scoren. Dankzij Syntex winnen wij het van iedere concurrent!'



## Waarom McCain Foods kiest voor de Assessment Centers van Syntex

'Om ons bij onze interne promoties te begeleiden, zochten wij naar tests die voor alle betrokkenen hoog scoren qua predictiviteit en validiteit. Toevallig viel daarbij mijn oog op een boekje over **Assessment & Development Centers**. Deze formule baseert zich op het simuleren van de professionele situaties die medewerkers tijdens hun werkzaamheden zullen meemaken. Tijdens deze cases, simulaties, presentaties, appraisalgesprekken, in-baskets, fact-findings, brieven, offertes, verkoop- en managementrollenspelen, vergaderingen en onderhandelingen worden de betrokkenen geobserveerd tijdens hun praktijkaanpak en beoordeeld op hun waarneembare competenties. Dit onder het motto: 'The best predictor of future performance is present behaviour.' Mijn interesse voor deze formule was dan ook onmiddellijk gewekt. Toen Syntex & Endeavour mij kort daarop een **voorbeeldrapport** opstuurde van hun Assessment & Development Centers, vond ik daarin onvoorwaardelijk alle bovenstaande vereisten terug. Aangevuld met hun Behaviour Based Interview en hun zeer relevante psychotechnische proeven, leveren zij een eenduidig antwoord op de drie hamvragen: **Past hij? Wil hij? en Kan hij?** Wat voor mij de doorslag gaf, was de herkenbaarheid van hun intensieve testsessies voor de betrokkenen zelf. Immers, hoe meer onze kandidaten geloven in de betrouwbaarheid van het testmiddel, hoe hoger het leereffect voor henzelf en hoe minder weerstand tegen onze beslissingen. Wij hebben ondertussen met Syntex reeds veel Assessment Centers gedaan en zijn overtuigd van hun aanpak. Vooral omdat de resultaten voor iedereen zichtbaar zijn en hun adviezen stuk voor stuk bevestigd worden door de praktijk.'

## Onze medisch afgevaardigden worden uitsluitend door Syntex getraind

'Iedereen draagt maatwerk, klantgerichtheid en partnership hoog in het vaandel. Waarom? Het staat mooi. Yamanouchi Pharma verkiest echter feiten boven beloften. Syntex maakt deze beloften waar door hun inzet om onze producten en marketingstrategieën te doorgronden en hun doorgedreven **interactie** met alle trainees.'

## Zeer goede prijs / kwaliteit verhouding

'Het toekennen van de trainingopdracht voor onze verkoopteams aan Syntex was op zich reeds het gevolg van een grondige **screening**. Syntex leefde zich zeer snel in in onze problematiek en benaderde alle sessies op een originele en vlotte manier. Hierdoor waren onze medewerkers buitengewoon enthousiast. Zeer goede prijs / kwaliteit verhouding.'

## Syntex geeft zijn knowhow door aan zijn cliënten

'In mijn pre-Behaviour Based Interviewing life was het interviewen van kandidaten één en al improvisatie. Hoewel die intuïtie een vrij goede indicator bleek, voelde ik dat er iets ontbrak. Zo'n subjectieve aanpak geeft je immers geen poot om op te staan wanneer je je voorkeur voor een bepaalde kandidaat hard moet maken. De training '**Behaviour Based Interviewing**' van Syntex biedt een methodologie die je toelaat om je intuïtie te blijven gebruiken én je keuze te kunnen objectiveren. Als je hun techniek - die zij zelf als **selectiebureau** perfect beheersen - consequent toepast, dan krijg je zowel bevestigingen als contra-indicaties van je eerste indrukken. Ieder behaviour based interview voorbereiden, blijft onontbeerlijk. Bepaal van te voren wat je zoekt in een kandidaat en zorg ervoor dat je hem vertelt hoe het interview zal verlopen om te vermijden dat hij zich een hoedje schrikt van de **intensiteit** ervan.'

## Bedankt om deze training in people leadership te hebben mogen volgen

'Een uiterst verrijkende opleiding op een professionele manier gegeven. Wat vooral aansprak, was de solide theoretische **onderbouw** met boeiende inzichten die onmiddellijk werden gefundeerd met uiterst praktijkgerichte Kraft Foods voorbeelden alsook cases verrijkt met **actieve participatie**. Bedankt om deze training te hebben mogen volgen!'

## We hebben al wat waters doorzwommen en nemen steeds dezelfde boot

'Met een adviesbureau in zee gaan, is net als op een boot stappen. Of de boot kan varen, merk je pas als je aan boord bent. Syntex is een boot die vaart. **Doelgericht**, efficiënt en op maat. De kapitein volgt de bemanning op, stuurt bij en geeft advies. Coca-Cola Enterprises heeft met Syntex al heel wat waters doorzwommen en neemt steeds dezelfde boot. En erg belangrijk: ze leven mee met hun opdrachtgever die er een professionele **bondgenoot** mee wint.'



# REFERENTIES

## Ge moet het maar durven!

'Ik wil graag getuigen van de professionele aanpak van Syntex & Endeavour als **selectiebureau**. Hun Assessment Centers hebben een diepgaande indruk nagelaten. Het feit dat zij zonder schroom tot de conclusie kwamen dat geen van onze eindkandidaten geschikt was voor de functie van Plant Manager, hebben wij enorm geapprecieerd. We hebben daardoor in Syntex een uiterst integere en ethische partner gevonden die wij in de toekomst nog zullen betrekken bij selecties op **hoog niveau**.'

## Een geslaagde investering

'Ik word als personeelsdirecteur letterlijk overspoeld met telefoontjes van opleidingscentra en trainingbureaus. Gelukkig weet mijn assistente daar tactvol mee om te gaan. Toen ik in mijn agenda dan toch door haar toedoen een afspraak zag staan met 'Syntex: trainingbureau', wist ik dat zij hiervoor een heel goede reden moest hebben gehad. Deze kerels zijn inderdaad gedreven, beheersen hun materie en weten dit vol vuur over te brengen op hun klanten. Het is daarom knap om te zien hoe nu ook onze eigen medewerkers hierin slagen met hun klanten. En dat is voor mij de beste maatstaf van een **geslaagde investering**.'

## Om onze vertegenwoordigers te trainen, kiezen we al zeven jaar voor Syntex & Endeavour

'Wij hebben voor Syntex gekozen omwille van hun flexibiliteit en meedenken. Hun trainers werken op een zeer gerichte en direct toepasbare manier, wat de motivatie en het **doorzettingsvermogen** van onze medewerkers aanzienlijk heeft verhoogd.'

## Pragmatisch, eerlijk en efficiënt

'Wij appreciëren de voorbeeldige en **correcte deontologie** van Syntex, hun gedegen voorbereiding en excellente rapporten. Meer dan tien jaar samenwerking tussen Syntex en Kraft Foods is uitgegroeid tot een echt partnership. Hun Assessment Centers staan garant voor een renderende investering. Het team van Syntex is uiterst pragmatisch, eerlijk en **efficiënt** in de omgang met zijn partners in de bedrijfswereld.'



## Sinds de coaching boeken wij 35% meer resultaat!

'Vanaf het eerste gesprek hadden we al het juiste gevoel: de methodiek van Syntex is eerlijk, ultra-doordacht en resultaatgericht. Sinds hun fieldcoaching boeken wij **35% meer resultaat**. Mooi meegenomen voor mijn positie!'

## Zelfs een unief kan nog bijleren!

'Syntex heeft er in ruime mate toe bijgedragen dat onze medewerkers van de inschrijvingsdienst van de Vrije Universiteit Brussel een **hecht team** zijn geworden, bewuster zijn van hun mogelijkheden en via optimaler omgaan met onze klanten. **Spetterend!** Voelbaar op de werkvloer.'

## Hoe Randstad zijn investering in training al meteen tien keer terugverdiende

'Als leidinggevend bij Randstad kregen wij na de Syntex-training in 'Onderhandelstechnieken op Hoog Niveau' pas echt de zin en vooral het lef om te gaan onderhandelen met enkele van onze grootste klanten die we echter onder geen beding wilden verliezen. Dat was ook de reden waarom tot op dat moment niemand het had aangedurfd om met deze klanten over prijsstijgingen te gaan praten. Toch moesten we iets doen aan de discrepantie die met de jaren was gegroeid tussen de dalende omzet van een grote klant en onze prijskorting die daarentegen onveranderd was gebleven. Na de gedreven Syntex-training in '**Onderhandelstechnieken op Hoog Niveau**' beseften we pas echt in welke mate onze voorbereiding bij het onderhandelen van doorslaggevend belang zou zijn. Vaak gaat men er ten onrechte van uit dat de meeste beslissingen pas op het moment zelf kunnen worden genomen, laat staan dat ze kunnen worden voorbereid. Met op papier dus een hele rits argumenten in functie van een prijsstijging en met in ons hoofd concrete fall-back scenario's voor het geval de klant 'nee' zou zeggen, waren we in het reine met onze principes, eisen en alle denkbare consequenties daarvan. Ik weet niet of het kwam doordat de klant heel snel begreep dat we daar niet waren "om eens iets uit te proberen", maar dat we er echt van overtuigd waren dat er een wanverhouding was gegroeid tussen onze korting en hun dalende omzet, of doordat we met zoveel klem stelden dat we deze korting niet meer zonder tegemoetkoming van hun kant zouden blijven toekennen... het resultaat was dat de klant akkoord ging met onze prijsverhoging van 3,5%. Dit leverde Randstad niet alleen een omzetstijging op van 3,5% bij deze miljoenenklant, maar eveneens een **pure winststijging** van 3,5%. U begrijpt dat wij Syntex van harte feliciteren met de manier waarop zij ons hun training reeds na de eerste onderhandeling **meer dan tien keer** hebben laten terugverdienen!'



## Resultaatgericht en consistent over de hele lijn

'Syntex traint al heel wat jaren onze leidinggevenden en commerciële mensen in items als empowerment, situationeel leiderschap, durven coachen, verkoopstechnieken, SECS-selling, onderhandelen op hoog niveau, presentatietechnieken en debiteurenbeheer. Ook hebben we op hen beroep gedaan voor de Assessment Centers die we consequent hanteren om de high potentials binnen onze organisatie te detecteren en hen de kans te bieden om ook op andere afdelingen binnen onze organisatie ervaring op te doen. Drie jaar geleden hebben we Syntex gevraagd om hun knowhow als assessors via training en coaching ook aan onze managers door te geven om hen zo in staat te stellen om ook zelf het potentieel van hun eigen en andere medewerkers in te schatten. Dit is een **succesvol** project geweest. De pragmatische aanpak van de consultants van Syntex leidt steeds tot een even **resultaatszekere** manier van trainen, selecteren, coachen, rapporteren en begeleiden. Hun concepten zijn realistisch, praktisch en didactisch heel goed onderbouwd. De toepassing ervan gebeurt al tijdens de sessies zelf. Nu wij onze leidinggevenden willen opleiden in het behaviour based interviewen van kandidaten, doen wij opnieuw beroep op Syntex om hun professionele ervaring als selecteurs én als bedrijfstrainers door te geven aan ons. Aangezien zij bij het interviewen met dezelfde competenties en omschrijvingen werken als onze holding tijdens onze zesmaandelijks performance appraisals, is er een sterke **rode draad** tussen de bevindingen van de manager bij het interviewen van de kandidaten, zijn opleidings- en begeleidingsplan voor de nieuw aangeworvene en zijn appraisalstelsel tijdens alle jaren daarna. We hebben het gevoel dat we met Syntex & Endeavour back-to-the-basics gaan, terug naar datgene waar het bij het opleiden, trainen, begeleiden en counselen van **professionals** eigenlijk om gaat. De ballast valt weg en we hoeven het warme water niet meer uit te vinden. Ze doen ook niet moeilijk over het doorgeven van hun kennis, alles is bespreekbaar. En we appreciëren ten zeerste hun informele manier van feedback die steeds in alle **deontologie** gebeurt. Ze dringen bij ons vaak aan om meer meetpunten in te laten omdat ze zelf graag feedback krijgen over hun inspanningen en onze **return-on-investment**. Maar heel ons management team is ervan overtuigd dat wij de resultaten rechtstreeks zien en merken in onze efficiëntere manier van aanpakken, de verbeterde communicatie, de **verhoogde integriteit** in onze omgang met elkaar en met onze medewerkers en in de zichtbare vermindering van de individuele "window dressing" die in Amerikaanse bedrijven altijd wel pertinent zal blijven.'

## Wij dachten aan enkele dagen, maar het werden enkele maanden!

'Toen wij de directie van Syntex & Endeavour vroegen naar hun voorstel om onze shift supervisors om te vormen tot "General Managers van hun team", stelden zij ons de weder-vraag: "Met alle respect, maar waarom meent u dat het nodig is om daarvoor op externe hulp beroep te doen?". Hun hint dat de medeverantwoordelijkheid van het leiderschapsprobleem van onze ploegbazen wel eens bij ons middenkader en zelfs bij onszelf zou kunnen liggen, deed enkele leden van ons directiecomité schuifelen op hun stoel en discreet kuchen. Maar naarmate we de argumentatie van Syntex aanhoorden dat **"If you want to change the players, then you should change the rules"** en meestal ook **"the rulers"**, raakten we ervan overtuigd dat de "actie" van onze ploegoversten wel eens "reactie" zou kunnen zijn... Op ons, op onze manier van instructies geven, op ons overleg met hen (of gebrek daaraan), onze bonuspolitiek, ons remuneratiebeleid, onze aanwervingspolitiek... Wat wij dachten dat opgelost zou zijn met enkele dagen training, bleek een veranderingsproces te zijn van enkele maanden. En onszelf als niveaus n+1, n+2 en zelfs n+3 intensief te betrekken. Maar sindsdien merken we ook zichtbaar verschil. Onze mensen nemen nu eindelijk **initiatief**, beslissen autonoom, vragen om raad aan ons en overleggen onder elkaar. Door vijf directieleden en managers intensief te coachen en te counselen en zestien shift supervisors te trainen en te begeleiden, zien we zelfs een aanzienlijke **attitudeverandering** bij alle honderdvijftien operators die aan hen rapporteren. Wij hebben nu dankzij Syntex ploegbazen die zich goed voelen in hun nieuwe rol als General Manager van hun team. En dat maakt van ons een **voorbeeld productie-site** binnen onze holding.'

## Het zijn de vragen die ze stellen, die je bevestigen dat je met Syntex goed zit

'Ik geef toe dat ook ik vroeger aan mijn HR-leveranciers de vraag stelde: "En wat denkt u ons te kunnen bieden?" Of: "Waarom zou ik u verkiezen boven uw concurrenten?". Maar bij Syntex geraakte ik daarmee niet ver. **Geen sales pitch**, geen exuberante beloften, geen twijfelachtige garanties. Toch had ik tijdens ieder gesprek dat aan onze samenwerking voorafging het gevoel dat ik met Syntex goed zat. En ik besepte dat het vooral hun vragen waren die mij dit **vertrouwen** gaven. Zij deden mij nadenken en tot inzichten komen waar ik alleen nooit toe was gekomen. Die inzichten kwamen weliswaar van hen, maar had ik het gevoel dat ik ze zelf had ontdekt. En toen moest ik even aan mijn studenten-cursus filosofie denken en aan de didactische aanpak van die oude wijze **Socrates**...'

# HONORARIA

## WERVING & SELECTIE

Ons selectiehonorarium loopt parallel met onze gefaseerde aanpak. Uit iedere selectiefase wordt namelijk  $\pm \frac{1}{3}$  van de kandidaten overgehouden. Om ons via die selectiemethode 60 cv's te laten herleiden tot de 3 topkandidaten, betaalt u dus **slechts 3.000,- euro** (zie onder). En pas nadat u deze eindkandidaten heeft ontmoet, beslist u wie daarvan naar ons finale Assessment Center doorgaat:

- Cv-triage ..... (vb. 60 x) ..... 5,- pp
  - Face-to-face screening ..... (vb. 20 x) .... 75,- pp
  - Pre-testing/interview/referentie .... (vb. 7 x) .. 150,- pp
  - Assessment center (halve dag) ..... (vb. 2 x) .. 750,- pp
- Voor leidinggevenden en hogere commerciëlen wordt een **hele dag** Assessment Center ingepland (1.500,- pp).
- U kunt **vanaf iedere fase** uw selectieopdracht aan ons toevertrouwen. Heeft u al cv's, dan beginnen wij vanaf de cv-triage. Heeft u zelfs al (interne) kandidaten, dan vervolledigen wij uw interne selectie- of promotieprocedure met ons finaal Assessment & Development Center.
- Uit iedere procedure kunt u **zonder meerprijs** meerdere kandidaten aanwerven, zelfs voor andere vacatures.
- De opdrachtgever engageert zich ertoe om de eindkandidaten ons **Assessment Center** te laten doorlopen alvorens hen aan te werven.

## TRAINING & COACHING

Een goede training wordt voorafgegaan door een grondige **assessment** of gap-analysis die de huidige situatie afmeet tegen de vooropgestelde doelstellingen. En als het project echt goed is uitgedacht, dan volgt er na de **training** een **coaching** tijdens dewelke de betrokkenen de ingetrainde vaardigheden toepassen terwijl hun trainer hen begeleidt.

### Individuele sessies (halve dagen)

- Assessment / Training / Coaching ..... 750,- / halve dag

### Groepsessies (hele dagen)

- Assessment / Training / Coaching ..... 1.750,- / hele dag

### Onkosten

- Pre-testing ..... 75,- pp
- Trainingvideo's ..... 75,- / video
- Deelnemerslunch en verfrissingen ..... 12,50 pp / dag
- Verplaatsings- of tijdsvergoeding ..... 0,50 of 1,- / km

Alle interventies en besprekingen kunnen te allen tijde en zonder meerprijs in onze speciaal daartoe uitgeruste lokalen doorgaan. Indien u anders opteert, zijn volgende vergoedingen van toepassing. De verplaatsingsvergoeding is van toepassing op interventies die niet in onze kantoren kunnen doorgaan (assessment on-the-job of coaching on-the-job...). De iets hogere tijdsvergoeding is daarentegen van toepassing op interventies die wel bij ons kunnen doorgaan (zoals training, counseling, mentoring, rapportering, pre- & debriefing), maar op uw verzoek op verplaatsing gebeuren.

Traininggroepen bevatten idealiter niet meer dan 8 deelnemers. Grotere groepen kunnen worden ingepland mits een supplement van 175,- pp / dag.

Onze honoraria zijn exclusief BTW en onkosten en dienen integraal te worden voldaan bij bevestiging van de opdracht. Bij bovenstaande gereduceerde honoraria wordt uitgegaan van een langdurige contractuele samenwerking van minstens drie jaar.

"Syntex heeft er sinds zijn oprichting in 1989 met succes voor gekozen om liever één keer met zijn cliënten over de prijs te praten, dan iedere keer opnieuw over de kwaliteit."





## MENTORING YOUR SALESPeOPLE

Mentoring is onze begeleidingsformule voor commerciële medewerkers gedurende **negen maanden**. Uw investering in training en coaching wordt bijgevolg in tijd gespreid waardoor het resultaat vele malen hoger ligt dan een 'one shot'. Via deze mentoringformule krijgen uw mensen tijdens de maanden 1+2, 4+5 en 7+8 telkens een halve dag **groeps-training**, gevolgd door een **individuele praktijkcoaching** van een halve dag in de maanden 3, 6 en 9. Gespreid over negen maanden komt dit neer op zes groepstrainingssessies plus drie individuele coachingsessies per deelnemer. Iedere maand wordt u gebriefd over de individuele vorderingen.

- Individuele mentoring ..... 500,- pp / maand

## COUNSELING YOUR LEADERS

Wanneer een individuele aanpak vereist is, biedt counseling de aangewezen omkadering om uw **leidinggevenden** vooruit te helpen in hun rolpercepties, denkmodellen, veronderstellingen en zelfbeeld. Deze **individuele sessies** gebeuren in onze lokalen en verlopen in alle confidentialiteit. Van rapportering aan n+1 of de opdrachtgever is hier geen sprake, wel van het stimuleren van de evolutie van uw leidinggeven- den door de hefbomen op de juiste plaats op te stellen.

- Individuele counseling ..... 750,- / sessie

## INTERIM MANAGEMENT

Wilt u extra knowhow in huis halen of zit u enkele maanden zonder **Human Resources Directeur** of **Sales Manager**? Of wilt u echte **top-commerciële** inhuren om een actie te lanceren? Of via **teleselling** hun commerciële inspanningen begeleiden? Dan kunt u deze opdrachten aan onze specialisten toevertrouwen. Een doordachte investering die uw organisatie een meetbare return-on-investment zal opbrengen.

- Rent-a-HR Director ..... 950,- / dag
- Rent-a-Coach ..... 750,- / dag
- Rent-a-Salesman ..... 550,- / dag
- Rent-a-Teleseller ..... 350,- / dag

## ORGANISATIONAL DEVELOPMENT

Organisaties veranderen is een **combinatie** van tijd nemen, alle niveaus betrekken, niet op lange tenen trappen, interne mentors en sponsors kweken, hefbomen opleiden die het veranderingsproces intern voortzetten en al deze mensen samen en individueel trainen, coachen en counsellen. Op al deze **niveaus** is de interventie van de change facilitator vereist, niemand mag worden overgeslagen. De ketting is immers maar zo sterk als zijn zwakste schakel.

Ook moet rekening worden gehouden met de **termijn** die mensen nodig hebben om de verandering te verwerken, te aanvaarden en te implementeren. *'Nine women can't make a baby in one month.'* Je kunt een veranderingsproces niet versnellen. *'Het gras groeit niet harder door eraan te trekken.'* Goedkope short-cuts betaal je heel duur achteraf.

Onze interventie bij het begeleiden van een veranderingsproces doorloopt daarom een **oriëntatiefase** van een week, een **implementatiefase** van zes maanden en een **consolidatiefase** van drie maanden:

- Oriëntatiefase ..... 1.750,- / dag
- Implementatiefase ..... 1.750,- / dag
- Consolidatiefase ..... 1.750,- / dag

Het benodigde **aantal dagen per week** tijdens de implementatiefase hangt af van zeven factoren:

1. Het aantal **betrokkenen** op doelgroepniveau:  
*Over wie gaat het? Hoeveel behoren er tot de doelgroep?*
2. Het aantal apart te begeleiden **hiërarchische niveaus**:  
*Hoeveel verschillende niveaus dienen te worden begeleid?*
3. Het aantal **sponsors en hefbomen**:  
*Hoeveel mensen behoren tot de groep die we zullen opleiden om de rol van change facilitator gedeeltelijk over te nemen?*
4. Het aantal **individuele** noden:  
*Hoeveel mensen dienen individueel te worden begeleid?*
5. De **ernst** van de situatie:  
*Wat is de te overbruggen afstand tussen start- en doelniveau? Welke vaststellingen werden gedaan tijdens de oriëntatiefase?*
6. De **'leverage'**:  
*Welke steun mogen we verwachten van de interne sponsors, de mentors, de hefbomen en de niveaus n+1, n+2 en n+3?*
7. De gesproken **talen** in de organisatie:  
*Hoeveel groepen dienen qua moedertaal te worden gesplitst?*



Syntex & Endeavour nv/sa hanteert bij zijn tussenkomsten de gedragscode van het Nederlands Instituut voor Psychologen inzake discretie en geldigheid. Onderstaande voorschriften vormen het fundament van deze beroepsethiek, vastgelegd in Beroepsethiek voor Psychologen, N.I.P., 1993. Dit hanteert de term 'consultant' met betrekking tot de bevoegde Syntex-medewerker, 'opdrachtgever' is de cliënt op wiens aanvraag de prestaties gebeuren en 'betrokkene' heeft betrekking op de persoon op wie de opdracht van toepassing is.

## 1. Algemene regels

### 1.1. Vertrouwelijkheid

- De consultant brengt geen gegevens naar buiten zonder voorafgaand overleg.
- Bij het aangaan van een opdracht bespreekt de consultant met opdrachtgever en overige betrokkenen welke gegevens als vertrouwelijk dienen te worden beschouwd.
- Wanneer de consultant in het kader van zijn werk gegevens inbrengt in een interdisciplinair team, is daarvoor de instemming van de betrokkenen nodig.

### 1.2. Vertrouwensrelatie

- Bij het aangaan van een assessment-, training-, of coachingsrelatie treedt de consultant in een vertrouwensrelatie met personen of groepen waarin de geheimhoudingsplicht en een verschoningsrecht besloten ligt met betrekking tot als vertrouwelijk beschouwde gegevens.
- De consultant mag deze vertrouwensrelatie niet schaden.

### 1.3. Aanvaardbaarheid

- De consultant moet zijn deontologie kunnen waarmaken.
- Alvorens een opdracht te aanvaarden, zal de consultant er zich dan ook van vergewissen dat de voorwaarden geschapen zijn die hem in staat stellen om zich tegenover opdrachtgever en alle daarbij direct of indirect betrokkenen overeenkomstig de beroepscode te gedragen.
- Wanneer het gaat om de samenwerking met andere in- of externe adviseurs is de consultant verplicht maatregelen te treffen om ervoor te zorgen dat in overleg zodanige afspraken worden gemaakt dat de toepassing wordt gegarandeerd van wat in de beroepscode - en in de nadere uitwerking daarvan in deze gedragsregels - is neergelegd.
- De consultant zal een opdracht weigeren of tussentijds beëindigen wanneer redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de uitvoering hem in conflict zal brengen met de beroepscode en met deze gedragsregels.

## 2. Regels bij het aangaan van de professionele relatie

### 2.1. Instemming van de betrokkenen

- De medewerking van de betrokkenen dient te berusten op overleg en vrijwilligheid.
- Het is niet geoorloofd personen aan een assessment of testing te laten deelnemen zonder hun instemming.
- Het deelnemen aan een individuele assessment in het kader van opleiding, training, vorming of een selectie- of promotieprocedure wordt geacht te geschieden met impliciete instemming. Voorwaarde daartoe is dat de betrokkene duidelijk is gemaakt waaruit deze assessment bestaat.
- Voor de uitvoering van een collectieve assessment van organisaties of groepen is instemming van de betrokkenen of representatieve vertegenwoordigers vereist.
- De consultant erkent het recht van elke betrokkene om op welk tijdstip dan ook zijn medewerking aan de assessment, training of coaching op te zeggen.
- De consultant bespreekt evenwel met de betrokkene de mogelijke consequenties van zijn weigering voor diens relatie tot de opdrachtgever.

### 2.2. Introductie

- De betrokkenen hebben, wanneer hun medewerking wordt gevraagd, het recht te weten wat dit voor hen inhoudt en wat het resultaat is waaraan zij hebben bijgedragen.
- De consultant dient aan hen met wie hij een professionele relatie wil aangaan een waarheidsgetrouwe beschrijving te geven van de assessment, training of coaching, alsmede een duidelijk inzicht te verschaffen in zaken als de probleemstelling, de te volgen methodiek, de doeleinden waartoe de resultaten gebruikt worden, de wijze van rapportering aan henzelf en de opdrachtgever.
- Wijzigingen in bovenstaande punten moeten met de betrokkenen worden doorgesproken. Bovendien wijst de consultant op het bestaan van het klachtrecht en de wijze waarop dit is geregeld. Wanneer bij een assessment, training of coaching een vaste procedure wordt gevolgd, zal aan de betrokkenen van tevoren schriftelijk informatie hierover te worden verstrekt.

### 2.3. Zorgvuldigheid

- Het aanvaarden van een opdrachtrelatie verplicht de consultant tot de grootste zorgvuldigheid waar het gaat om informatieverstrekking, rapportering en advisering met betrekking tot de positie van personen met wie de consultant reeds een professionele relatie heeft of heeft gehad.

### 3. Regels tijdens de duur van de professionele relatie

#### 3.1. Methodiek

- Bij het aangaan van een professionele relatie zal de consultant maatregelen treffen die hem in staat stellen psychische schade die personen zouden kunnen ondervinden tijdig te herkennen en hen daartegen te beschermen.
- De consultant zal zich in zijn handelen onthouden van discriminatie en onnodige aantasting van de privé-sfeer.
- Bij gebruik van assessment-, training-, of coachingmethoden onthoudt de consultant zich van het wekken van onjuiste verwachtingen over wat hij met zijn activiteiten beoogt. Hij zal ter zake levende onjuiste verwachtingen bestrijden.

#### 3.2. Interdisciplinaire samenwerking en assistentie

- Participatie van methoden en resultaten is essentieel voor de ontwikkeling van het vak waarbij evenwel onder geen beding de vertrouwensrelatie mag worden geschonden.
- De consultant heeft het recht vertrouwelijke informatie in geanonimiseerde vorm te bespreken met vakgenoten.
- Ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever en de betrokkenen dienen voor hen specifieke gegevens - tenzij anders is afgesproken - zodanig te worden gepresenteerd dat de herkomst niet meer herkenbaar is.

### 4. Rapportering

#### 4.1. Recht op informatie

- Ieder die met een consultant een professionele relatie aangaat, heeft het recht geïnformeerd te worden over de resultaten daarvan.
- De betrokkene heeft het recht van de consultant de inhoud en het resultaat te vernemen van een op hem persoonlijk betrekking hebbende assessment, training of coaching.
- Dit kan geschieden in een voor de betrokkene kosteloze nabespreking waarin deze in de gelegenheid wordt gesteld kennis te nemen van de letterlijke tekst aangaande hetgeen er over hem werd of wordt gerapporteerd. Indien de betrokkene daarom verzoekt, kan hem een kopie van het rapport ter hand worden gesteld. De consultant is hiertoe evenwel geenszins verplicht.

#### 4.2. Vertrouwelijkheid

- De consultant dient maatregelen te treffen ter voorkoming van inzage door anderen. Hij dient zijn opdrachtgever en overige betrokkenen te houden aan grote zorgvuldigheid.
- De consultant zal nimmer aan nieuwe opdrachtgevers kopieën van eerder uitgebrachte rapporten verstrekken. Hij wijst eveneens de opdrachtgever op het ontoelaatbare hiervan.
- De op punt van vertrouwelijkheid met opdrachtgever en/of betrokkene gemaakte afspraken blijven van kracht wanneer de opdracht of het contact met de opdrachtgever wordt beëindigd.

- Wanneer het rapport een individuele persoon betreft, beperkt de consultant zich in zijn rapportering tot het schriftelijk verstrekken van slechts die informatie die voor het beantwoorden van de vraagstelling van belang is en met indicatie van de reikwijdte van het advies.
- Wanneer de betrokkene na overleg met de consultant dit uitdrukkelijk verlangt, zal de consultant rapportering over hem aan de opdrachtgever achterwege laten. De consultant dient de betrokkene evenwel voor te lichten over de consequenties daarvan.
- De consultant is verplicht zijn medewerkers, voor zover die onder zijn professionele verantwoordelijkheid werkzaam zijn, te binden aan deze gedragsregels. Deze gebondenheid blijft van kracht na afloop van het dienstverband of de samenwerkingsrelatie.

#### 4.3. Vertrouwelijkheid van gegevens

- De consultant dient zodanige maatregelen te treffen dat zonder zijn voorafgaande toestemming van de opgeslagen gegevens geen ander gebruik kan worden gemaakt dan waarvoor ze zijn afgestaan. Hij is verplicht voor eventueel ander gebruik aan de cliënt alsnog schriftelijk toestemming te vragen met uitzondering van de toepassing ervan bij interdisciplinaire samenwerking, intercollegiale samenwerking en assistentie.
- Dossiers en archieven staan te allen tijde onder de verantwoordelijkheid van de consultant, respectievelijk de afdeling, dan wel het adviesbureau in wiens dienst de consultant werkzaam is en kunnen na toestemming van de opdrachtgever slechts aan professionele collega's doch nimmer aan derden worden overgedragen.
- De betrokkene heeft recht op inzage in zijn dossier voor zover het de op zijn persoon betrekking hebbende gegevens betreft. De consultant verschaft hem daarbij een verklarende uitleg.

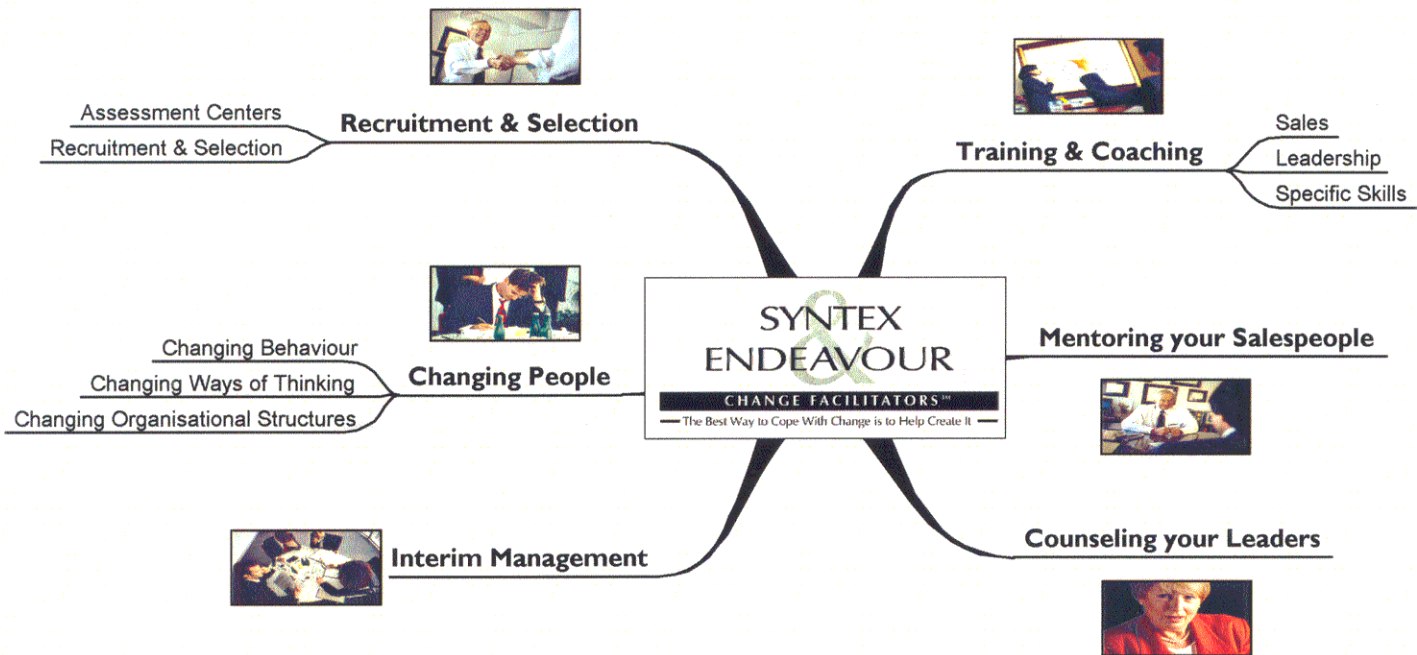
#### 4.4. Opslag van gegevens

- Bij de opslag dient de consultant maatregelen te treffen om misbruik te voorkomen.
- De consultant zal zich, met name wanneer door hem verzamelde gegevens beschikbaar blijven, ervan vergewissen dat hiervan geen misbruik, ook in de zin van gebruik waarvoor de cliënt geen toestemming zou hebben gegeven, gemaakt kan worden.

#### 4.5. Bewaringstermijn van gegevens

- Aan de betrokkene moet desgevraagd de garantie worden gegeven dat de op zijn persoon betrekking hebbende gegevens na gebruik op elk gewenst moment zullen worden vernietigd. De betrokkene dient daartoe een schriftelijk verzoek in te dienen dat de consultant gedurende dezelfde termijn dient te bewaren als ter zake van het dossier is voorgeschreven, ten bewijze van het feit dat de gegevens werden vernietigd op verzoek van de betrokkene.
- De consultant bewaart na beëindiging van een professionele relatie het dossier niet langer dan noodzakelijk, i.e. minstens een jaar doch hoogstens gedurende vijf jaar.

Doing Ordinary Things Extraordinarily Well™



**SYNTEX & ENDEAVOUR nv/sa**  
Veldstraat 46-50 B-3130 Begijnendijk  
+32 16 537853  
+32 16 537602  
info@syntex.be  
www.syntex.be  
www.2-EZ.be (zeg: 'too easy')