



# **CLIENTSCAN - CITATENVERSLAG**

## **'C3A'**

*Auditor: Koen Jansegers*

*Datum: 12/04/2011*



*Management Information – E. Bossaertlaan – 1081 Brussel, Tel. (02) 414 25 00  
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>*



# **Inhoudstafel**

<b>1. Training</b> .....	<b>2</b>
1.1. Synthese klantenonderzoek <sup>1</sup> .....	2
1.2. Samenvatting en citaten per aspect .....	3
<i>Voortraject</i> .....	3
<i>Uitvoering</i> .....	3
<i>Projectmanagement</i> .....	4
<i>Rapportering &amp; Tools</i> .....	5
<i>Trainers</i> .....	5
<i>Natraject</i> .....	6
<i>Relatiemanagement</i> .....	6
<i>Administratie &amp; Logistiek</i> .....	6
<i>Prijs-kwaliteitverhouding</i> .....	7
<i>Algemene indruk</i> .....	7

Management Information nv

E. Bossaertlaan 18, 1081 Brussel

Tel: 02/414 25 00 - Fax: 02/414 26 00

<http://www.maninfo.be>

E-mail: [audit@maninfo.be](mailto:audit@maninfo.be)

De draagwijdte van de audit is beperkt tot:

- Training: open opleidingen en in-companyopleidingen ontwerp en project software voor architecten en andere professionals in de bouwsector o.a. Autocad, Microsoft Office, Google Sketchup Pro, REVIT en Buzzsaw.
- Consulting: [delete the line if not applicable]

Toelichtingen: De gratis opleidingen van de C3A-Userclub behoren niet tot de draagwijdte van deze audit.

# 1. TRAINING

## 1.1. SYNTHESE KLANTENONDERZOEK<sup>1</sup>

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van trainingsactiviteiten gedurende de periode van 01/02/2010 tot en met 31/01/2011.

Aantal klanten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 12.

Periode van het klantenonderzoek: van 30/03/2011 tot en met 06/04/2011.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor vaststellen dat zij met betrekking tot de trainingsactiviteiten tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van naam organisatie. De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.<sup>2</sup>

### Resultaten Training

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	7	5	4,42/5
Voortraject	-	-	-	-	10	2	4,17/5
Uitvoering	-	-	-	-	2	10	4,83/5
Projectmanagement	-	-	-	2	8	2	4,00/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	8	4	4,33/5
Consultants	-	-	-	-	2	10	4,83/5
Natraject	-	-	-	-	12	-	4,00/5
Relatiemanagement	-	-	-	1	4	7	4,50/5
Administratie & logistiek	-	-	-	1	10	1	4,00/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	-	11	1	4,08/5

Legende scores: nvt: niet van toepassing - 1: heel ontevreden - 2: ontevreden - 3: neutraal - 4: tevreden - 5: heel tevreden

Percentage algemene indruk: 100%

Percentage tevredenheid aspecten: 96%

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten: 4,31/5

Homogeniteitsindex algemene indruk: 100%

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten: 93%

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau: 4,36/5

<sup>1</sup> Dit klantenonderzoek maakt deel uit van een Qfor audit waarvan het auditrapport kan worden opgevraagd bij MANAGEMENT INFORMATION of de organisatie zelf.

<sup>2</sup> De tevredenheidscriteria van de norm Qfor ClientScan bepalen dat minstens 80% van de benaderde klanten tevreden of heel tevreden moet zijn over de organisatie en de geleverde diensten.

## 1.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

### **Voortraject**

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "We kopen al een tijdje via hen onze licenties aan. Ik kijk op de website of naar een mailing om te zien of er een cursus is en om te bekijken waarover die dan gaat. Die kanalen zijn duidelijk en geven volledige informatie. Ik heb hier op hun website gezien dat ze ook via Cevora werken en ik heb Cevora dan gecontacteerd en zij hebben alles verder geregeld met C3A. Dat is prima verlopen."
- "Ze zijn een leverancier van ons en onze zaakvoerder is daar lid van. Ik kijk regelmatig op hun site. Dat is een goede, duidelijke site met voldoende informatie en praktische zaken op met betrekking tot de cursussen. Ofwel schrijf ik per e-mail in ofwel telefonisch. Je krijgt steeds op tijd de bevestiging met alles erin, ook een wegbeschrijving."
- "Ik ken ze via het werk. We krijgen regelmatig een mailing met informatie in, ook over de inhoud. Die informatie is voldoende. Ik schrijf me elektronisch in via hun homepage. De inschrijving is vlot verlopen. Ik heb op tijd een bevestiging gekregen en ook alle praktische afspraken en een routebeschrijving."
- "We gebruiken het systeem al vijftien jaar, van in mijn stageperiode hier. We hebben beslist het te vernieuwen en zijn bij hen langs geweest om dat te bespreken. We zijn er heel hartelijk ontvangen in een open professionele sfeer. Toen is ook de opleiding besproken. We kregen telkens de uitnodiging ervan. Die was op tijd, duidelijk en volledig."
- "Onze firma werkt er al langer mee en we hebben ook hun software. Ik heb me elektronisch ingeschreven en ik werd op tijd op de hoogte gebracht over de praktische kant van de zaak. Ik wist wat ik moest weten."
- "De informatie haal ik altijd van de website. Daar staat alles duidelijk en voldoende gedetailleerd op. De inschrijving op zich verloopt ook vlot en tijdig. Daar ben ik zeker tevreden van."
- "Alles werd afgesproken vooraf zoals het hoort. Op maat gemaakt eigenlijk. Ze hielden goed rekening met onze wensen. Het is vlot verlopen, de voorbereidende fase."
- "Ik schrijf me in via internet. Op hun website staat genoeg informatie en dat loopt heel vlot op die manier. Je krijgt direct en bevestiging en op tijd de praktische informatie die nodig is. Alles is heel duidelijk vooraf."

### **Uitvoering**

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Voor ons was het echt nieuw en we hebben dus heel wat bijgeleerd. Het was interessant., interactief ook want op het einde van de les kon je vragen stellen. Ik ben heel tevreden over de inhoud."
- "Een goede combinatie praktijk/theorie. Ik ben tevreden, ik heb voldoende bijgeleerd en het was volgens de verwachting. Ik zat ook met een aantal vragen en die heb ik kunnen stellen en ik heb er een goed antwoord op gekregen."
- "Het was heel goed, ik heb er veel aangehad om alles te begrijpen. Dat werd goed uitgelegd aan de hand van praktijkvoorbeelden. We konden veel oefenen en vragen stellen."
- "Het was leerrijk en heel goede aanzet tot, wel vrij moeilijk, maar ze legden dat goed uit. Het was voornamelijk theorie, maar met de nodige praktijkvoorbeelden en oefeningen. Interactief ook."

- "Ik kende het programma al een beetje, dus ik dacht eigenlijk dat het voor mij overbodig ging zijn, maar ik heb er toch veel van opgestoken. Veel meer als ik dacht. Het was een goede combinatie theorie/praktijk, inhoudelijk heel goed, goede uitleg met oefeningen. Ik ben er heel tevreden van."
- "Het was heel goed, een duidelijke uiteenzetting, een update van de vorige versie. De nieuwe mogelijkheden werden uitgelegd. Het was een stuk theorie en een praktijkgedeelte. We konden ook vragen stellen, dus alles liep volgens de verwachting."
- "Het was niet gemakkelijk, eerder moeilijk, maar toch goed uitgelegd, vooral op de computer zelf werd er gewerkt en wordt het voorgedaan. Dat vind ik goed. Ik was er heel zeker tevreden van."
- "Het was echt gericht op het gebruik van de software en dat vind ik goed. Ze geven ook veel praktische tips en je kan gemakkelijk vragen stellen. Ik ben heel tevreden."
- "Ik ben heel tevreden. Het was op maat zoals gevraagd, ook de structuur van het programma kwam aan bod, dat geeft je een beter en duidelijker inzicht in. Er werd ook voldoende geoefend."

## **Projectmanagement**

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het was één dag. De timing werd gerespecteerd. Het tempo was afhankelijk van de deelnemer, afhankelijk van hun ervaring maar in het algemeen viel dat goed mee."
- ""Het waren twee dagen, intensieve dagen wel. Ze hebben zich aan de timing en aan de afgesproken data gehouden. De lesgever was ook altijd op tijd. Geen enkel probleem, goed georganiseerd."
- "Het waren vijf dagen aan een goed tempo. Een goede groep ook, niet te groot. Alles goed georganiseerd."
- "Het was één dag en dat is kort. Eigenlijk was er te weinig tijd om te oefenen. Het was veel voor één dag en naar het einde toe vooral was het steeds meer. Ik had dus liever meer tijd gehad en dat komt de diepgang ook ten goede. De praktische afspraken zijn ze nagekomen."
- "De groep was niet te groot. Dat vind ik wel goed, dan ging er veel aandacht naar iedereen. Ze hebben zich correct aan timing en lesdata gehouden en zijn flexibel. We konden er eens echt niet geraken omwille van de weersomstandigheden en dan konden we gelukkig aansluiten bij een andere groep. Het tempo was goed, soms wel snel, maar nog net te doen."
- "Soms was er tijd te kort voor de oefeningen, het was veel op korte tijd. Qua lesdata en timing, daar hielden ze zich correct aan. Geen enkel probleem."
- "De planning werd gerespecteerd. Alles was goed georganiseerd. Ik vond ook het tempo wel hoog, maar nog net te doen. Er moet veel worden gezien op korte termijn, het was dus niet om bij in slaap te vallen, maar zo hoort het ook."
- "Er is nog nooit iets verschoven geweest in de planning. Daar houden ze zich aan. Ook qua tempo zat het goed voor deze opleiding."
- "Het tempo was goed, op maat van de deelnemers. Ze zijn ook flexibel geweest en ze hebben de lesdata en afspraken gerespecteerd. Heel goed."
- "Ze respecteren de planning en de timing. Ook het ritme was goed, wel vrij snel, maar dat mag. Ze zijn altijd correct in hun afspraken en doorgaans heel goed georganiseerd."

## Rapportering & Tools

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "We hebben een handleiding gekregen. Die was goed. Duidelijk en volledig. Er waren ook pc's ter beschikking, voor elk één. Die was recent materiaal en het werkte prima. Snel en performant."
- "De cursus was goed, volledig ook. Je kan er gemakkelijk bij noteren en dat vind ik belangrijk."
- "Het materiaal zoals de computers die we ter beschikking kregen, was voldoende aanwezig en kwalitatief in orde. De syllabus was ook overzichtelijk."
- "We hebben een cursus gekregen die je ook digitaal kan bekijken via de site. De cursus was goed en duidelijk. Hun computermateriaal is recent."
- "De cursus was zeker goed, overzichtelijk ook, gemakkelijk om iets in op te zoeken."
- "We kregen elk een pc ter beschikking. Die werkte prima. Ook de handleiding was duidelijk en volledig. Alle oefeningen stonden er in en ook de uitleg erbij."
- "Er is altijd een computer voor elk individu en dat vind ik heel belangrijk. Ok de syllabus is duidelijk gestructureerd en er staat alles in dat er moet in staan."
- "De syllabus was duidelijk, in orde en zeer volledig ook. We kregen een eigen computer om mee te werken, dat is gemakkelijk. Degelijk en recent materiaal."
- "De cursus was zeker in orde, alles wat we gezien hebben tijdens de lessen, staat er in. We hebben ook elk onze pc ter beschikking. Die was tip top."

## Trainers

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Hij is heel praktijkervaren en kent z'n product, maar niet alleen dat, hij kent ook de problemen waarmee wij in de praktijk te maken hebben en dat is belangrijk. Hij legt ook alles goed uit."
- "Hij was heel duidelijk in zijn uitleg. Duidelijk ervaren ook en hij kon onmiddellijk antwoorden op de vragen. Bij problemen of als hij iets wou uitleggen, nam hij het scherm over zodat iedereen direct kon zien hoe het moet."
- "Een heel goede lesgever, zeer goed uitgelegd en aangenaam in de omgang. Ik denk dat hij zelf nog in het onderwijs staat."
- "Ik vond de lesgever goed. Hij heeft zeker voldoende kennis en kon het ook goed overbrengen."
- "De lesgever was heel goed, weet enorm veel en kan het ook overbrengen. Hij houdt rekening met je voorkennis en je kan hem altijd vragen stellen. Hij is er voortdurend mee bezig, dat merk je."
- "Hij deed dat echt wel heel goed. Met het nodige geduld en altijd vrij gedreven."
- "Ze weten waarover ze spreken, dat is zeker. Ze kennen hun vak en ook didactisch was alles oké."
- "Sterk praktijkgericht en ervaren. Niets op aan te merken. Professioneel, geduldig. Zeer bekwaam."
- "Hij is heel praktijkervaren, doet dat allemaal heel rustig, een rustige aanpak. Ik was er heel tevreden van."

**Natraject**

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik heb een evaluatiedocument ingevuld en er werd informeel over de opleiding gesproken. Dat volstaat."
- "Ik heb een evaluatiedocument ingevuld. Ik heb ook de contactgegevens doorgekregen."
- "Ik heb een formulier ingevuld op het einde en ik heb ook de contactgegevens gekregen. Dat is meer dan genoeg."
- "Ik heb een evaluatiedocument ingevuld. Dat is voldoende. Je weet dat je hen altijd kan bellen of mailen als het nodig zou zijn."
- "Ze vragen naar onze mening via een evaluatiedocument. Dat is voldoende."
- "Ik heb een evaluatieformulier ingevuld en achteraf kan je nog vlot vragen stellen. Ze volgen ook alles goed op."
- "Ze staan open voor vragen of problemen achteraf. Je kan ze dan bellen. Op het einde van de opleiding hebben we geëvalueerd door een blad in te vullen. Dat vind ik voldoende."
- "Je krijgt hun contactgegevens, moest je die nog niet hebben en je vult een evaluatieformulier in."

**Relatiemanagement**

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ze zijn gemakkelijk te bereiken, telefonisch en per e-mail. Alles loopt vlot. Ze kunnen gemakkelijk en snel een antwoord formuleren op vragen en geven snel de juiste persoon door aan de lijn."
- "Vooraleer ik contact opneem met hen, kijk ik op de site naar hun veelgestelde vragen. In ieder geval als het nodig is, bel ik en dan nemen ze snel op en geven ze goed door. Als het over opleiding gaat, bel ik het algemeen nummer. Voor problemen met het systeem heb ik een contactpersoon en die mailt mij altijd snel terug."
- "Ze zijn gemakkelijk bereikbaar telefonisch en per e-mail. Ik heb wel al eens meegemaakt dat ik geen antwoord kreeg op een e-mail, wel meer dan 1 keer eigenlijk. Ik heb er hen toen aan herinnerd en dan lukt het wel."
- "We zijn heel goed ontvangen geweest. Het zijn gastvrije mensen. Als je belt naar het algemeen nummer word je snel en goed doorgeschakeld. Goede aangename contacten."
- "Ze zijn gemakkelijk te bereiken en zijn heel bereidwillig. Je weet dat je hen ook achteraf nog vragen kan stellen."
- "Ze zijn heel gemakkelijk te bereiken. Bovendien kan je ook gratis workshops volgen, dat apprecieer ik wel, daar hoor je ook wel interessante dingen en het is ook een soort van moment om eens met een collega te praten."
- "Ze zijn gemakkelijk aanspreekbaar. We worden ook regelmatig geïnformeerd over nieuwe opleidingen zijn. Ook van de workshops. Dat zijn ook goede leermomenten."
- "Ze antwoorden altijd vriendelijk en doen hun best om je zo goed mogelijk te helpen. Meer moet dat niet zijn."

**Administratie & Logistiek**

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het was in de lokalen van C3A te Zwijnaarde. Gemakkelijk te bereiken en er is daar genoeg parkeergelegenheid. Ook het lokaal was geschikt, ruim genoeg. De broodjeslunch was ook in orde."
- "De offerte was in orde en de facturatie is ook vlot verlopen. Het was in Gent, gemakkelijk te bereiken en niet ver van de autostrade. Er is ook voldoende parking. Ik ben ook al eens met de bus geweest en ook dat is te doen. De accommodatie is er in orde, de lunch is dat ook. Het is een vernieuwd gebouw. We zijn in het restaurant daar dichtbij gaan eten. Het was aangenaam en lekker."
- "De facturatie is in orde. Het is in Gent, gemakkelijk te bereiken met de wagen en er is ook genoeg parking. Het lokaal is ruim en geschikt, ook het eten enzo was oké, geen opmerkingen."
- "De administratie is tijdig uitgevoerd en volgens afspraak. De facturatie is voldoende gedetailleerd. De locatie te Zwijnaarde is heel goed, het is er uitgerust om professionele opleidingen te kunnen geven. Ook de lunch is in orde."
- "De facturatie gebeurt goed. De locatie is gemakkelijk te bereiken en qua accommodatie, alle nodige is daar ruim aanwezig."
- "De administratie was in orde. Ook de leslocatie en de accommodatie ter plaatse is geschikt en gemakkelijk te bereiken."
- "Je krijgt zo'n certificaat. Dat was correct opgesteld. Het was in de buurt van Gent. Gemakkelijk te bereiken en ook gemakkelijk om te parkeren, je moet ook niet de stad in of zo. In het lokaal was het soms wat koud, vooral dan in de winter. Dat is het probleem van elke vrouw zeker. Ook de lunch is er iets minder, want ook in dat lokaal was het te koud. Je verlaat dan een lokaal waar je nog wat warmte hebt van die pc's."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "We betalen een prijs per dag. Als je het deelt door het aantal deelnemers, dan betaal je bijna niet, dat is het voordeel via Cevora. De kwaliteit is zeker goed."
- "De prijs ken ik niet, het was wel de moeite waard om te volgen."
- "Het was zeker de moeite waard."
- "Het is niet goedkoop, maar je krijgt er wel veel voor terug."
- "Het was de moeite waard. Je steekt er veel van op."
- "Die verhouding is goed, vind ik."
- "Het is niet goedkoop, maar het zijn specialisten."
- "Het is duur, maar de kwaliteit is ook heel goed."

### **Algemene indruk**

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik ben heel tevreden. Zij zijn al jarenlang bezig met Autocad en zijn er dus in gespecialiseerd. Dat ondervind je. Bovendien organiseren ze gratis workshops en die vind ik ook interessant."
- "Ik ben tevreden. De sterke punten: de lesgever, die is vree goed en dat is natuurlijk belangrijk. Hij kon het ook goed overbrengen en je valt er niet bij in slaap. Hij legt het heel goed uit."



- "Ik ben gewoon tevreden. Het was een algemeen goede dienstverlening, niets dat er echt uitspringt positief, maar ook niets negatiefs."
- "Ik ben voor 95% tevreden. Het is echt toegepast op ons vakgebied, zeer specifiek op wat wij nodig hebben, direct inzetbaar binnen ons beroep."
- "Ik ben heel tevreden. Het is heel praktisch bruikbaar en de lesgever deed dat heel goed."
- "Ik ben vrij tevreden. Het sterke punt vind ik hun kennis van hun programma's."
- "Ik ben heel tevreden. Hun opleidingen zijn inhoudelijk sterk en ze onderrichten altijd de nieuwste zaken. Ze leggen ook telkens de link met onze praktijk en dat apprecieer ik."
- "Ik ben heel tevreden. Het feit dat ze focussen op onze doelgroep van architecten, vind ik het sterke punt."
- "Ik ben absoluut tevreden. Organisatorisch is altijd alles in orde, de trainer weet waarover hij spreekt en ze richten zich op ons, de bouwsector en dat vind ik ook goed."