

C3A

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Computer Assisted Arts Association nv
Maatschappelijke zetel:	Tramstraat 57 9052 Gent-Zwijnaarde - België
Adres:	Tramstraat 57 9052 Gent-Zwijnaarde - België
Telefoonnummer:	09/2202101
Faxnummer:	09/2224811
E-mailadres:	info@c3a.be
Website:	http://www.c3a.be
Start van de doorgelichte activiteiten:	1986
Huidige juridische vorm:	nv - 2008
Naam van de directeur, functie:	Jos Vandamme - afgevaardigd bestuurder
Contactpersoon, functie:	Brigitte Hardeman - administratie
Datum van de audit:	28-05-2008
Auditverantwoordelijke:	
Lid van:	
Erkend door:	
Ondernemingsnummer:	BE 0433.116.678

Auditor

Johan Wittevrongel

Scope van de audit

De scope van de audit werd als is beperkt tot:

Opleiding ontwerp en project software voor architecten en andere professionals in de bouwsector o.a. AutoCAD, Google Sketchup Pro, REVIT en Buzzsaw.

Toelichtingen

Bij deze audit werden alleen de betaalde opleidingen doorgelicht. Advies en alle andere activiteiten o.a. verband met de CA3-Userclub maken geen deel uit van de audit.

Voorstelling van de organisatie

Ontstaan, geschiedenis en structuur

De eerste basis voor de organisatie werd gelegd in 1985 aan het Hoger Architectuurinstituut Sint-Lucas Gent. De stichter zaakvoerder van C3A, Jos Vandamme startte als jonge assistent verbonden aan dit instituut met de eerste cursussen AutoCAD binnen de school. Wat aanvankelijk gestart was als een binnenschools initiatief gericht naar studenten en afgestudeerden, groeide al snel uit tot een zelfstandige organisatie die zich richt tot het bredere publiek van bouwprofessionals: architecten, bouwfirma's en projectontwikkelaars.

De organisatie is sinds die tijd geleidelijk organisch gegroeid, samen met de snelle ontwikkeling van de toepassing van ICT tools in het ontwerp en uitvoeren van bouwprojecten. De organisatie is zijn oorspronkelijke roeping steeds trouw gebleven, met name ondersteunen van bouwkundigen om informatica efficiënt in hun praktijk in te schakelen. Naast opleiding, ontwikkelde men ook een bredere ICT ondersteuning zowel op het vlak van hardware, software ontwikkeling (C3A-Extensies) als recentelijk nieuwe webbased vormen van samenwerking onder professionals.

Als kleine organisatie kenmerkt C3A zich door een platte structuur, horizontale samenwerking en collegiale ideeënuitwisseling staan centraal. Wel is er een zekere functionele opsplitsing naar werkgebieden. De zaakvoerder staat, naast de algemene leiding, samen met een drietal freelance docenten in voor de organisatie en de invulling van de opleidingssessies. Ook de andere medewerkers hebben elk hun eigen specialisatie, respectievelijk hardware ondersteuning, softwareondersteuning en ontwikkeling of ondersteuning van het extra-net.

C3A

Activiteiten en specifieke kenmerken

C3A is een authorised Reseller en erkend Trainingscenter van Autodesk. Men is uitsluitend actief in de sector van de bouw met de focus op ontwerp en architectuur. Opleiding is naast de andere activiteiten steeds een belangrijke hoofdactiviteit geweest voor de organisatie.

De organisatie organiseert binnen haar eigen goed uitgerust trainingscentrum, op regelmatig tijdstippen open cursussen i.v.m het gebruik van ontwerp en architectuursoftware. Op vraag van klanten worden ook in groep meer specifiek bedrijfsgeoriënteerde trainingen georganiseerd voor alleen de bedrijfseigen medewerkers.

Momenteel maken een drietal producten van Autodesk met name AutoCAD, Revit en Buzzsaw deel uit van het basisaanbod. De eerste twee pakketen zijn in hoofdzaak teken- en designsoftware, het derde focust op projectopvolging en documentatie. C3A beperkt hier zich niet tot de software van Autodesk maar biedt ook andere producten aan. Momenteel omvat hun aanbod ook Google Sketchup PRO, een design visualisatieprogramma en toepassingen van Word en Excel voor de opmaak van Bestek en Meetstaten.

De organisatie vertrekt bij de opbouw en organisatie van de dagdagelijkse praktijk van de bouwprofessionals en leert hen hoe hij de nieuwe ICT tools op een succesvolle en efficiënte wijze kan integreren in zijn dagdagelijkse praktijk.

Vanuit diezelfde zorg voor het praktische nut ontwikkelde de organisatie extra toepassingsprogrammatuur en modelgegevens aangepast aan de lokale Belgische werkomgeving. Deze C3A-Extensies zijn gebaseerd op Microsoft Software en Autodesk Software en verhogen in hoge mate het gebruiksgemak. Dit leidde tot een zekere standaardisatie in werkmethodek binnen de architectuur en bouwwereld en vergemakkelijkt de informatie-uitwisseling tussen ontwerpers, fabrikanten, ingenieurs en uitvoerders. Binnen de opleiding wordt ook aan dit aspect veel aandacht besteed.

Toekomstige ontwikkelingen

In 2008 is een belangrijke expansie gepland via de uitbreiding van het C3A-gebouw, zodat met meer infrastructuur de steeds groeiende groep C3A-Userclubleden nog beter kan ondersteund worden.

Visie

"C3A stelt concrete informatica-oplossingen voor, specifiek voor professionals in de bouwsector. Gebaseerd op een weloverwogen strategie en op basis van kennis en ervaring wordt advies gegeven omtrent geschikte hardware, software en werkmethodek. De C3A-Userclub staat in voor een permanente uitwisseling van kennis en ervaring met betrekking tot apparatuur, programmatuur en vooral een optimaal gebruik ervan. Dankzij deze C3A-Extensies zijn de meeste ontwerp bureau's al vele jaren hun teksten en tekeningen automatisch aan het structureren conform het C3A-Afsprakenstelsels, en deze C3A-Extensies zorgen meteen voor een dankbare standaardisatie in onze bouwsector."

Doorgelichte activiteiten

Vormen van dienstverlening

Open opleidingen:	meer dan 50 dagen / jaar
In-company opleidingen:	tussen 10 en 50 dagen / jaar

C3A

Domeinen

Informatica:	meer dan 50 dagen / jaar
Wetenschappen & Technieken:	meer dan 50 dagen / jaar

Toelichtingen

Naast kennisoverdracht inzake gebruik van software besteedt men veel aandacht aan methodiek. Dit aspect wordt op een systematische wijze geïntegreerd in de opleiding.

Thema's

Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal dagen

Thema's	Open opleidingen	In-company opleidingen
Autocad Basis	10	5
Autocad -Update	5	6
Autocad 3D	4	2
Autocad Architecture Basis	10	0
Autocad Architecture Update	1	0
Google Sketchup PRO	18	1
Revit Basis	65	0
Revit Vervolmaking	14	0
Bestek en Meetstaat	8	0
Totaal(149)	135	14

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in :

Bedrijfsleiders KMO's:	5 %
Bedienden:	15 %
Zelfstandige ondernemers:	80 %

Activiteitssector

uitgedrukt in : aantal klanten

Industrie:	5 %
Bouw:	90 %
Overheid:	5 %

Bedrijfsgrootte

uitgedrukt in :

minder dan 250 medewerkers:	99 %
-----------------------------	------

Type klant

uitgedrukt in :

Directe eindklanten:	95 %
Klanten voor wie de organisatie in onderaanneming werkt:	5 %

C3A

Aantal verschillende klanten

2008:	tussen 101 en 1000
2007:	tussen 101 en 1000
2006:	tussen 101 en 1000

Talen

uitgedrukt in : aantal dagen/uren

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

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

nv Covemaeker Diksmuide

arch.buro Mas Oudenaarde

studiebureel Boucherie Roeselare

NV Kinopolis Group Gent

ir.arch.buro Boeckx & Partners Oostende

Architecten- en Ingenieursburo OSQB Antwerpen

arch.buro Abscis Gent

nv Matexi Waregem

architecten Delobelle-Depuydt Gent

arch.buro BURO II Roeselare

Provincie OostVlaanderen - dienst gebouwen Gent

Qfor ClientScan

Training

Deze synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01-01-2008 tot en met 31-04-2008.

Tijdens het bezoek werd de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantenonderzoek werd uitgevoerd gecontroleerd door de auditor.

Aantal klanten door de auditor geselecteerd en ondervraagd: 12.

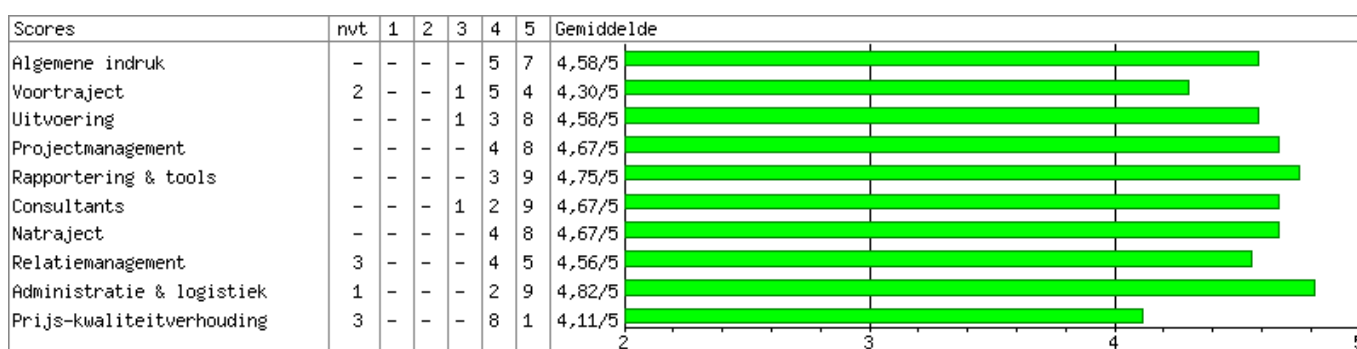
Periode van het klantenonderzoek: van 10-05-2008 tot en met 20-05-2008.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en haar dienstverlening.

De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de Qfor ClientScan.

Resultaat

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	5	7	4,58/5
Voortraject	2	-	-	1	5	4	4,30/5
Uitvoering	-	-	-	1	3	8	4,58/5
Projectmanagement	-	-	-	-	4	8	4,67/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	3	9	4,75/5
Consultants	-	-	-	1	2	9	4,67/5
Natraject	-	-	-	-	4	8	4,67/5
Relatiemanagement	3	-	-	-	4	5	4,56/5
Administratie & logistiek	1	-	-	-	2	9	4,82/5
Prijs-kwaliteitverhouding	3	-	-	-	8	1	4,11/5



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

Percentage algemene indruk : 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

Percentage tevredenheid aspecten : 97%

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

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,59/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

Homogeniteitsindex algemene indruk : 100%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 94%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,58/5

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

C3A

Synthese:

Bijna alle klanten zijn tevreden over de voorafgaandelijke informatie die ze ontvangen. Alle nodige informatie is vlot beschikbaar via de website. Deze informatie is correct en gedetailleerd. Volgens een deelnemer moet men beter aangeven welke voorafgaandelijk ervaring wenselijk of noodzakelijk is om de cursus vlot te kunnen volgen. De inschrijvingprocedure verloopt vlot en is zeer klantvriendelijk. Bij In-company opleiding houdt men altijd ten volle rekening met de specifieke aandachtspunten die door de klant vooropgesteld worden.

Alle klanten zijn tevreden over de inhoud van de opleiding. Men brengt nieuwe kennis en ervaring bij en leert de software echt gebruiken. De link naar de praktijk wordt altijd onmiddellijk gelegd. De belangrijke punten worden goed naar voor gebracht. Men demonstreert niet alleen de werkwijze maar verklaart ook de structuur van het programma. Daarnaast laat men de cursisten ook zelf oefenen. Er worden heel veel praktische tips meegegeven. Enkele deelnemers vonden het programma wel overladen in de zin dat men te weinig tijd laat om alles te verwerken.

C3A respecteert zeer stipt de afgesproken planning. Geen enkele klant had weet van gecancelde of verschoven opleidingsdagen. Men gebruikt de beschikbare tijd zeer intensief. De grootte van de groepen wordt goed bewaakt. Iedere deelnemer beschikt steeds over een eigen computer. Wat volgens de deelnemers, voor dit soort opleiding, wel zeer belangrijk is.

Over de documentatie zijn alle deelnemers tevreden, de meeste zelfs zeer tevreden. De documentatie is zeer volledig, goed gestructureerd en geïllustreerd met afbeeldingen en voorbeelden. Men ziet dat er goed nagedacht werd om er een praktisch handboek van te maken, een echte hulp bij zelfstudie.

De docenten zijn echte praktijkmensen die niet alleen hun software kennen maar ook de praktische problemen en vragen waarmee bouwkundigen geconfronteerd worden. Vanuit deze achtergrondkennis kunnen ze vlot inspelen op alle vragen en opmerkingen van de cursisten. Volgens de meeste deelnemers zijn ze zeer geduldig en leggen ze alles zeer goed uit. Volgens één cursist had één docent wel wat moeite om zich aan te passen aan het leerritme van minder ervaren cursisten.

Opleidingssessies worden systematisch geëvalueerd. Bovendien hadden meerdere cursisten de ervaring dat met hun opmerking rekening gehouden werd bij de organisatie van nieuwe opleidingen. Met vragen achteraf kon men steeds vlot terecht bij de organisatie. Deze nazorg maakt deel uit van de service die C3A als software provider verzorgt.

De organisatie is vlot bereikbaar en gemakkelijk aanspreekbaar. Klanten worden op een systematische manier geïnformeerd over nieuwe opleidingen. Via de 'C3A-Userclub' organiseert men regelmatig workshops waarop onder vakgenoten allerlei onderwerpen i.v.m gebruik van architectuursoftware besproken worden. Ook dit aspect van de dienstverlening wordt door de klanten naar waarde geschat.

De facturatie verloopt volgens alle klanten vlekkeloos. Ook de inschrijvingprocedure is administratief eenvoudig. De organisatie beschikt over een goed uitgerust leslokaal met performant en aan de opleiding aangepast ICT materieel.

De prijskwaliteit is volgens de meeste klanten goed. De opleidingen zijn niet goedkoop. Men krijgt dan ook les van echte specialisten die hun twee vakgebieden bouwkunde en ICT zeer goed kennen.

Alle opdrachtgevers en deelnemers zijn tevreden, de meeste onder hen zelfs zeer tevreden over de opleidingen van C3A. Hun opleidingen zijn up-to-date. Ze brengen steeds de nieuwste zaken. Ze gaan in de diepte en weten als de beste de link te leggen met de dagelijkse praktische toepassing. Hun exclusieve focus op de doelgroep van bouwfirmas en architecten is volgens alle klanten hun grote 'plus' en tilt ze boven het niveau van een algemene ICT solution provider.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

	Vaste medewerkers		Regelmatige en occasionele medewerkers		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	3	3,00	3	1,00	4,00
Niet consultants	2	2,00	0	0,00	2,00

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

Stabiliteit van het team van vaste consultants

Gemiddelde anciënniteit van de consultants (uitgedrukt in jaren):	10,00
Aantal consultants die de laatste 12 maanden de organisatie verlaten hebben:	0
Aantal consultants die de laatste 12 maanden aangeworven zijn:	0

Overzicht van de opleidingsachtergrond en de werkervaring van de consultants:

Alle medewerkers hebben een hogere technische opleiding of in bouwkundige richting of op het vlak van ICT technologie gevolgd. Allen combineren de kennis van en de interesse voor de twee vakgebieden architectuur en informatica. Als Authodesk Authorised Training center wordt voor de Autodesk-software via Autodesk jaarlijks trainingen gevolgd. Als kennisgedreven organisatie wordt door de leiding veel aandacht gegeven aan spontane kennisuitwisseling. Collega's volgen elkaars cursussen, het management stimuleert zelfstudie en biedt alle kansen tot het volgen van externe opleiding indien zich interessante opportuniteiten aanbieden. De vele contacten met professionals uit de bouwwereld zijn nog de beste garantie om mee te blijven met de nieuwste ontwikkeling en behoeften.

Interne kwaliteitsopvolging

Al vele jaren wordt systematisch bij alle opleidingen via evaluatieformulieren getoetst naar de reactie en voorstellen van deelnemers. Ook de vele informele contacten die men met klanten onderhoudt via de C3A-Userclub vormen een ideaal klankbord.

Tot slot volgt ook Autodesk nauwgezet de kwaliteit van de opleiding op. Evaluatiedocumenten die betrekking hebben Autodesk producten worden steeds doorgestuurd. In het kader van de erkenning als Authorised Training Center en Value Added Reseller worden door de docenten ook regelmatig tests afgelegd. Dit is een externe waarborg naast de interne kwaliteitsopvolging voor het up-to-date blijven van hun kennis.