

Inleiding

Officiële naam van de organisatie:	Computer Assisted Arts Association
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
Startjaar van de doorgelichte activiteiten:	1986
Huidige juridische vorm:	nv - 2008
Naam van de directeur, functie:	Dhr. Jos Vandamme - afgevaardigd bestuurder
Contactpersoon, functie:	Mw. Brigitte Hardeman - administratie
Datum van de audit:	11-04-2011
Auditverantwoordelijke:	Jos Vandamme
Lid van:	-
Erkend door:	-
Ondernemingsnummer:	BTW BE 0433.116.678
Vestiging(en):	9052 Gent-Zwijnaarde - België

Auditor

Koen Jansegers

Scope van de audit

De scope 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.

Qfor erkenning

Op basis van de controles uitgevoerd door de auditor heeft de Certificatiecommissie beslist dat de doorgelichte organisatie en haar activiteiten beantwoorden aan de norm Qfor ClientScan.

Geldigheidsperiode: van 12-04-2011 tot 12-04-2014

De geldigheidsperiode is de maximum geldigheidsduur. Voor een actuele lijst van alle geldige Qfor erkenningen kunt u steeds terecht op www.qfor.org.

Toelichtingen

Bij deze audit werden alleen de betalende opleidingen doorgelicht. Advies en alle andere activiteiten die verband houden met de C3A-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, binnen de structuur van een vzw, groeide al snel uit tot een zelfstandige organisatie die zich richt tot het bredere publiek van bouwprofessionals: architecten, bouwfirma's en projectontwikkelaars. Sinds 2008 heeft C3A het statuut van een naamloze vennootschap (nv).

De organisatie is sinds haar oprichting 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 webbased vormen van samenwerking onder professionals.

Als kleine organisatie kenmerkt C3A zich door een vlakke structuur, waarbij een horizontale samenwerking en collegiale ideeënuitwisseling centraal staan. 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.

Activiteiten en specifieke kenmerken

C3A richt zich uitsluitend op de bouwsector en specifiek op die professionals die focussen 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 met betrekking tot 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 pakketten 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 werkmethodiek 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.

Met de C3A-Userclub biedt de organisatie, naast opleiding, permanent ondersteuning aan haar leden. De C3A-Userclub staat in voor een permanente uitwisseling van kennis en ervaring met betrekking tot apparatuur, programmatuur en vooral een optimaal gebruik ervan. Naast de integratiesoftware en de upgrades ervan gedurende het jaar, aanvullingen bij standaardpakketten (de typische C3A-Extensies) en een 'hotline'-service, worden bijna wekelijks gratis workshops georganiseerd waarbij telkens performante mogelijkheden van de IT-toepassingen aan bod komen. C3A-Userclubleden kunnen ook beroep doen op de 'c3assistentie', waarbij voor een vastgestelde vergoeding in de lokalen van C3A of ter plaatse bij iemand van de C3A-Userclub advies en assistentie verschaft wordt, zowel voor het configureren of installeren van bepaalde software als bij het uitwerken van een praktische toepassing.

Enkel de betalende in-company en open opleidingen behoren tot de draagwijdte van deze audit.

C3A is een authorised Reseller, Gold Partner en erkend Trainingscenter van Autodesk.

Toekomstige ontwikkelingen

In 2009 is een belangrijke expansie uitgevoerd 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 werkmethodes."

Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

Bezoek aan de organisatie

Gedurende het bezoek werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd.

Doorgelichte activiteiten

Vormen van dienstverlening

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

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	8	4
Autocad -Update	5	4
3DS MAX	4	
3DS MAX Update	2	
Photoshop	2	
Google Sketchup PRO	20	4
SketchUp Vervolmaking	10	2
Revit Basis	50	15
Revit Vervolmaking	11	
Project	2	
Bestek en Meetstaat	6	2
Totaal: (151)	120	31

Klantenbestand

Profiel van de personen

uitgedrukt in :

bedrijfsleiders van 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 %

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:

arch. en ing.buro Depoortere - Het Tekenhuis /BIM plan - ir.arch.buro Boeckx & Partners - arch.buro Abscis - arch.buro BURO II - VK Group - Danelith-Delmulle - Stad Roeselare - Provincie WestVlaanderen - Hogeschool West-Vlaanderen -

Hogeschool Artesis Antwerpen

Qfor ClientScan

Training

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

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.

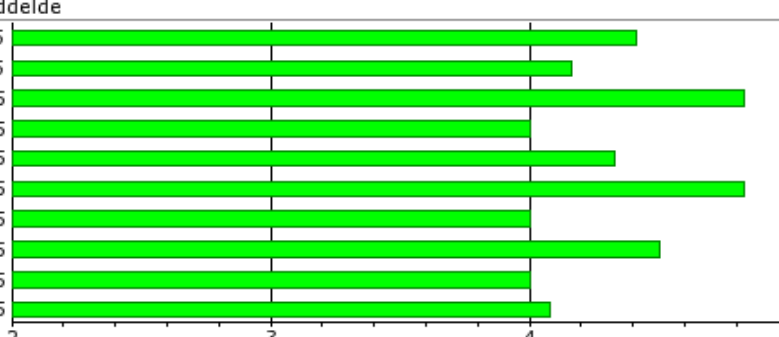
Periode van het klantenonderzoek: van 30-03-2011 tot en met 06-04-2011.

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

Percentage tevredenheid aspecten : 96%

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

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,31/5

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 : 93%

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 : 4,36/5

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

Synthese:

De meeste klanten hebben de software gekocht bij C3A of kennen de organisatie al langer. De klanten zijn tevreden tot heel tevreden over de voorafgaandelijke gesprekken met betrekking tot de opleiding en met de informatie die ze vooraf ontvangen. Alle praktische en inhoudelijke informatie is ook vlot beschikbaar via de website. Deze informatie is correct en gedetailleerd. De inschrijving verloopt eveneens vlot en tijdig. De deelnemers krijgen een duidelijke bevestiging. Bij in-companyopleidingen houdt men altijd rekening met de specifieke wensen van de klant.

Over de uitvoering en inhoud van de opleidingen spreken alle klanten zich positief tot heel positief uit. Ze waarderen vooral de praktijkgerichte inhoud, de interactie en de vele oefeningen. Ze zeggen dat ze wel degelijk bijleren. Er wordt nieuwe kennis en ervaring bijgebracht en ze leren de software echt gebruiken. Niet alleen de werkwijze wordt gedemonstreerd, maar ook de structuur van het programma wordt verduidelijkt.

C3A houdt zich correct aan de afgesproken planning en timing. Een aantal klanten benadrukt dat het intensieve opleidingen zijn en dat het tempo hoog ligt, maar goed is. De grootte van de groepen wordt goed bewaakt. Twee

klanten hadden liever meer geoefend, maar dit was niet mogelijk bij gebrek aan tijd.

De klanten stellen het erg op prijs dat iedere deelnemer over een eigen computer beschikt. Ook over de syllabus zijn alle deelnemers tevreden tot heel tevreden. Deze zijn doorgaans zeer volledig, goed gestructureerd en geïllustreerd met afbeeldingen en voorbeelden. Het zijn praktische naslagwerken.

Over de trainers zijn alle klanten tevreden tot heel tevreden. Ze worden omschreven als praktijkervaren, zeer goede lesgevers, professioneel en geduldig. Ze kunnen vlot inspelen op alle vragen en bemerkingen van de deelnemers dankzij hun produktkennis en ervaring.

Opleidings sessies worden systematisch geëvalueerd. De deelnemers krijgen systematisch de contactgegevens van de organisatie voor vragen achteraf.

De medewerkers van C3A zijn vlot bereikbaar en gemakkelijk aanspreekbaar. Klanten worden ook regelmatig geïnformeerd over nieuwe opleidingen. Via de 'C3A-Userclub' organiseert men regelmatig workshops waarop onder vakgenoten allerlei onderwerpen in verband met gebruik van architectuursoftware besproken worden. Ook dit aspect van de dienstverlening wordt door de klanten geapprecieerd.

De administratie verloopt volgens alle klanten correct en tijdig. De organisatie beschikt volgens de deelnemers over een goed uitgerust leslokaal en een aan de opleiding aangepast ICT materieel. De locatie is gemakkelijk te bereiken. Ook de andere voorzieningen, zoals de lunch, worden omschreven als kwalitatief in orde.

De prijs-kwaliteitverhouding is volgens de klanten goed tot zeer goed. De deelnemers waarderen dat ze onderricht krijgen 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. De sterke punten van de C3A zijn: de specialistische kennis en praktijkervaring van de trainers, het didactisch materiaal en de algemene dienstverlening en organisatie. Bovenal waarderen de klanten het feit dat C3A focust op de professionals binnen de bouwsector.

Human Resources

Overzichtstabel van de medewerkers

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

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:	1
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.

Interne kwaliteitsopvolging

Via evaluatiedocumenten toetst C3A systematisch de tevredenheid van de deelnemers aan haar opleidingen. Daarnaast zijn de talrijke informele contacten die de organisatie met klanten onderhoudt via de C3A-Userclub 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 examens afgelegd. Dit is een externe waarborg naast de interne kwaliteitsopvolging voor het up-to-date blijven van hun kennis.

Als Authodesk Authorised Training center worden 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.