

INLEIDING

Officiële naam	CAFCA	Start van de activiteiten	2000
Adres	Rembert Dodoensstraat 45	Huidige juridische vorm	nv
Gemeente	3920 Lommel	Oprichting juridische vorm	2000
Tel.	011/554010	Andere vestigingsplaatsen	-
Fax	011/552405	Directie	Jean-Pierre Cuypers, afgevaardigd bestuurder
E-mail	info@cafca.be	Contactpersoon	Jean-Pierre Cuypers, afgevaardigd bestuurder
Website	http://www.cafca.be	Lid van	Partner van Microsoft

Auditor: Lut Kint

VOORSTELLING ORGANISATIE**Ontstaan, geschiedenis & structuur**

CAFCA nv werd in 2000 opgericht door twee partners. In 2005 heeft Jean-Pierre Cuypers, de huidige afgevaardigd bestuurder, de aandelen van zijn partner overgenomen. De organisatie heeft het statuut van een naamloze vennootschap.

Het softwarepakket, met als naam CAFCA, werd in 1989 ontwikkeld door de zustervenootschap B&C Computer bvba. Eind jaren '90 werd beslist een volledig nieuw pakket te ontwikkelen om te kunnen werken met het besturingssysteem Microsoft Windows. In 2000 werd de nieuwe vennootschap, CAFCA, opgericht met voldoende startkapitaal om ook de kosten van onderzoek en ontwikkeling te dragen. Op die manier kan aan de bestaande klanten continuïteit geboden worden en kan het klantenbestand verder uitgebreid worden.

De huidige organisatie telt, naast de afgevaardigd bestuurder, zeven voltijdse medewerkers. Jean-Pierre Cuypers houdt zich bezig met het algemeen management en de ondersteuning van de verkopers. In 2007 werd er een verkoper en een productmanager aangeworven. Naast een helpdeskmedewerker, werken er drie ontwikkelaars. Eén medewerker verzorgt de trainingen en volgt het implementatietraject op.

Activiteiten & specificiteiten

Het CAFCA-softwarepakket werd ontwikkeld met als doel de administratie voor de bouw- en installatiebedrijven te automatiseren. Het pakket bestaat uit een modulair systeem en is beschikbaar in het Nederlands en het Frans.

Bij de verkoop van het softwarepakket wordt samen met de klant bekeken welk type opleiding het meest geschikt is. Voor elke module wordt een halve dag opleiding voorzien. Het aantal deelnemers is beperkt tot 12 à 14.

Over het algemeen beschikt elke deelnemer over een eigen computer om de opleiding te volgen. De open opleidingen worden op regelmatige basis georganiseerd op twee locaties, te Geel en te Denderleeuw. Alle klanten worden schriftelijk op de hoogte gebracht van de opleidingsdata. Via de website kunnen ze ook alle informatie terugvinden en zich online inschrijven.

De inhoud en data van in-company opleidingen worden in samenspraak met de klant vastgelegd. De trainer bespreekt met de klant de behoeften en levert, in overleg met de ontwikkelaar en programmeur, maatwerk.

Toekomstige ontwikkelingen

De organisatie streeft ernaar om in haar open opleidingsaanbod per kwartaal de vijf modules aan te bieden op de twee locaties.

De mogelijkheden worden momenteel onderzocht om vanaf 2008 de opleidingen in het Frans te organiseren.

CAFCA zoekt voortdurend naar nieuwe mogelijkheden om de bestaande modules te verbeteren en nieuwe modules te ontwikkelen.

Visie ¹

"Training is een zeer belangrijke activiteit. Een goed opgeleide klant belast minder de helpdesk, krijgt betere inzichten in de functionaliteiten en zal tevreden zijn over zijn beslissing en investering."

Bezoek aan de organisatie

Gedurende het bezoek werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd, evenals de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het klantentevredenheidsonderzoek werd uitgevoerd.

¹ Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

DOORGELICHTE ACTIVITEITEN²

Vormen van dienstverlening	Open trainingen	In-company trainingen	Coaching
Aanduiding	◇	◇	

Trainings-domeinen	Veiligheid & Milieu	Informatica	Wetenschappen & Technieken	Economie & Administratie	Talen
Aanduiding		◆			
	Sales	Cultuur & Welzijn	Logistiek & Kwaliteit	Communicatie	Management & HR

De draagwijdte van de audit werd als volgt bepaald:

- Training: specifieke software voor bouw- en installatiebedrijven

- ² ◆ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie meer dan 50 dagen per jaar prestaties levert;
 ◇ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie 10 tot 50 dagen per jaar prestaties levert;
 * : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie minder dan 10 dagen per jaar prestaties levert.

Thema's

Thema's	Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal uren		
	Open trainingen	In-company trainingen	Coaching
Software CAFCA administratie	96	310	
Totaal	96	310	

Klantenbestand

Uitgedrukt in aantal dagen/uren *

Profiel van de personen	
Top management	-
Bedrijfsleiders KMO's	20 %
Middle management	-
Bedienden	40 %
Arbeiders	10 %
Zelfstandige ondernemers	30 %
Andere:	-

Uitgedrukt in aantal dagen/uren

Activiteitssector	
Handel en distributie	-
Industrie	-
Financiën	-
Overheid	-
Non profit	-
Diensten	-
Andere: bouw en installatie	100 %

Uitgedrukt in aantal dagen/uren

Bedrijfsgrootte	
< of = 200 medewerkers	100 %
> 200 medewerkers	-

Uitgedrukt in aantal dagen/uren

Talen	
Nederlands	100 %
Frans	-
Engels	-
Duits	-
Andere:	-

Toelichtingen: * Percentages zijn een schatting.

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie:

A. Michielse en zonen (Brasschaat) - ADT - B+ Villa's - Batsleer Koen - BMB elektro - Van Sant (Westerlo) - Brusselmans - Elektrolyse - Geeraerts Jack (Halle) - Goeminne Roger - Jansen Verwarming (Lommel)

REFERENTENONDERZOEK TRAININGSACTIVITEITEN

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01/08/06 tot en met 31/07/07.

Aantal referenten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 10.

Periode van het referentenonderzoek: van 25/09/07 tot en met 02/10/07.

Resultaten Training

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	1	5	4	4,30/5
Voortraject	-	-	1	-	8	1	3,90/5
Uitvoering	-	-	3	1	3	3	3,60/5
Projectmanagement	-	-	1	-	8	1	3,90/5
Rapportering & tools	1	-	1	1	6	1	3,78/5
Trainers	-	-	1	1	3	5	4,20/5
Natraject	-	-	1	1	6	2	3,90/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	6	4	4,40/5
Administratie & logistiek	1	-	1	-	8	-	3,78/5
Prijs-kwaliteitverhouding	2	-	-	1	4	3	4,25/5

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

Percentage algemene indruk: 90% ³

Percentage tevredenheid aspecten: 84% ⁴

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten: 3,96/5 ⁵

Homogeniteitsindex algemene indruk: 80% ⁶

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten: 67% ⁷

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau: 4,13/5 ⁸

³ Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

⁴ Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

⁵ Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het referentenonderzoek.

⁶ Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

⁷ 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.

⁸ Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

Synthese

De klanten zijn via het internet of een advertentie met CAFCA in contact gekomen. In een eerste gesprek wordt een presentatie gegeven van het pakket en worden de opleidingsmogelijkheden voorgesteld. Eén klant vindt, achteraf gezien, dat er niet voldoende gepeild is naar de behoeften. De bestaande klanten worden schriftelijk, per fax of per e-mail op de hoogte gehouden van het open opleidingsaanbod. Een aantal klanten was tevreden over een eerder gevolgde opleiding en heeft zelf het initiatief genomen om een extra in-company opleiding te organiseren.

Tijdens een open opleiding wordt de module overlopen en worden de mogelijkheden uitgelegd. Als er iets niet duidelijk is, kunnen de deelnemers vragen stellen. De deelnemers kunnen via een projectiescherm de verschillende handelingen volgen en meedoen. De meningen over het theoretische en praktische aspect lopen uiteen. Sommige klanten vinden dat ze te veel informatie hebben gekregen en niet voldoende mogelijkheid hebben gehad om zelf te oefenen. Sommige deelnemers vinden de opleiding te algemeen. De andere klanten vinden de gegeven uitleg duidelijk en vinden de opleiding voldoende

praktisch. De in-company klanten vinden de opleiding over het algemeen praktisch en op maat. Eén klant vindt de opleiding niet praktisch genoeg. De klanten appreciëren de persoonlijke aanpak en het feit dat ze direct een antwoord hebben op specifieke vragen.

Doorgaans hebben de deelnemers aan een open opleiding geen opmerkingen over de groeps grootte en -samenstelling. Eén klant vindt het beter om met kleinere groepen te werken. Volgens alle klanten worden de timing en de gemaakte afspraken nageleefd. Opleidingen van een halve dag en gespreide sessies vinden de klanten een goede formule.

Tijdens een open opleiding krijgen de deelnemers een computer ter beschikking. Over het gebruik van een syllabus en de inhoud ervan lopen de meningen uiteen. Voor sommige klanten is de syllabus duidelijk en handig. Twee klanten vinden dat de syllabus niet voldoet als naslagwerk. Een aantal klanten, die geen syllabus kregen, vinden het niet nodig een syllabus te gebruiken. Eén in-company klant is zeer opgetogen over de op maat gemaakte syllabus.

Doorgaans zijn de klanten tevreden over de trainer. Ze waarderen zijn manier van lesgeven en vinden dat hij alles goed en duidelijk uitlegt. Eén klant suggereert om de materie wat levendiger te brengen. Een andere klant heeft de indruk dat de trainer niet voldoende voorbereid is. Volgens alle klanten kent de trainer het product door en door.

De deelnemers kunnen met hun vragen na de opleiding terecht bij de trainer of helpdeskmedewerker. Deze manier van werken verloopt vlot. Twee klanten drukken de wens uit een afspraak te maken met de zaakvoerder om de samenwerking te bespreken.

Volgens de klanten is de organisatie vlot bereikbaar, zowel telefonisch als per e-mail. De medewerkers zijn klantvriendelijk en reageren doorgaans snel.

De locaties voor de open opleidingen zijn gemakkelijk bereikbaar en er is voldoende parkeergelegenheid. De opleidingsruimtes zijn goed ingericht. De facturatie is over

het algemeen duidelijk en conform de afspraken. Voor één klant was dat niet het geval.

De meningen over de prijs van de opleiding zijn verdeeld. Sommigen vinden de opleiding duur, anderen vinden de prijs normaal. Over de kwaliteit van de opleiding is iedereen het eens. Eén klant kan zich hierover nog niet uitspreken en laat het hangen van het vervolg van de opleiding.

Op één klant na, is iedereen positief tot heel positief over de samenwerking met CAFCA. Als sterke punten komen de klantvriendelijkheid, de bereidheid om altijd een oplossing te vinden en de vlotte organisatie naar voren. De opleidingen zijn to the point en de lesgever weet waarmee hij bezig is. Eén klant wil zich op dit ogenblik nog niet uitspreken omdat de opleiding nog niet alle oplossingen heeft aangeboden.

HUMAN RESOURCES ¹⁵

Profiel van de medewerkers		Voltijds	Halftijds	¼ van de tijd	Occasioneel	Punctueel
Trainers	Aantal vaste medewerkers ¹⁶	1				
	Aantal freelance medewerkers ¹⁷					
Profiel van de medewerkers		Voltijds	Halftijds	¼ van de tijd	Occasioneel	Punctueel
Directie en commerciële, pedagogische of ondersteunende medewerkers	Aantal vaste medewerkers ¹⁶	7				
	Aantal freelance medewerkers ¹⁷					

¹⁵ Deze gegevens zijn een weergave van de situatie op het moment van het bezoek van de auditor aan de organisatie.

¹⁶ De medewerkers met een arbeidsovereenkomst en de bestuurders (zaakvoerders) van het bedrijf.

¹⁷ Zij die hun prestaties factureren aan de organisatie.

Opleidingsachtergrond & ervaring trainers

De trainer heeft meer dan tien jaar ervaring opgedaan bij bedrijven actief in de IT-sector. Hij heeft enkele jaren als zelfstandig agent gewerkt voor CAFCA.

Duur samenwerking trainers

De trainer werkt sinds oktober 2005 voor CAFCA. Hij werd aangenomen als interim en werkt sinds juni 2006 met een vast contract.

INTERNE KWALITEITSOPVOLGING

Op het einde van de opleiding wordt aan de deelnemers gevraagd een evaluatieformulier in te vullen. Via de contacten met de helpdesk krijgt de organisatie feedback over de vragen en moeilijkheden die de klanten

ondervinden bij de toepassingen. Door de kleine structuur is er een continue samenwerking en uitwisseling van informatie tussen de verschillende medewerkers.

CAFCA is 'certified partner' van Microsoft.