

Concept

## Klanttevredenheidsonderzoek

Eplan nv

06-03-2008



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Eplan nv vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN (B) .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN (B) .....	6
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>9</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO .....</b>	<b>10</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn vele duizenden commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van bedrijfsadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten en bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, bedrijfsadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers van deze diensten.

### 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend "Maatwerk Bedrijfsopleidingen"
- Cedeo-erkend "Open Bedrijfsopleidingen"
- Cedeo-erkend "Coaching"
- Cedeo-erkend "Coach"
- Cedeo-erkend "Bedrijfsadvies"

Erkenningen hebben een geldigheid van 3 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee opname in het Cedeo-register
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen (B)

Aantal referenten ondervraagd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			11%	67%	22%
Opleidingsprogramma / offerte				67%	33%
Uitvoering			11%	44%	44%
Opleider(s)				33%	67%
Lesmateriaal②		11%	22%	22%	11%
Accommodatie③					
Natraject			11%	67%	22%
Organisatie / administratie				89%	11%
Relatiebeheer			11%	67%	22%
Prijs/kwaliteit verhouding			33%	56%	11%
Globaal: opleiding / samenwerking			11%	67%	22%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Driemaal heeft de referent geen mening over dit item
- ③ De referenten hebben geen gebruik gemaakt van accommodatie van Eplan.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Verreweg de meeste referenten zijn al zeer lang klant bij Eplan nv (hierna te noemen Eplan). Deze respondenten hebben voorafgaand aan hun keuze voor Eplan de markt grondig verkend en zijn van mening dat Eplan op haar gebied verreweg de beste is. Men zegt: "Zij zijn zeer professioneel en bieden gespecialiseerde producten en opleidingen" en "De opleidingen van Eplan geven een hoog resultaat en zijn gestandaardiseerd." Enkele referenten zijn sinds kort klant en hebben hen ook goed vergeleken met anderen in de markt. Eén van hen zegt: "De nieuwe versie van het softwareprogramma biedt meer mogelijkheden en door de goede opleiding heeft Eplan de beste prijs-kwaliteitverhouding." Na aanschaf van het product worden er afspraken gemaakt voor een opleiding. Deze afspraken verlopen meestal per telefoon en met een vaste contactpersoon. Eplan past het programma volledig aan aan de wensen van de klant en er is goed en duidelijk overleg. Een zeer tevreden referent merkt op: "Door de opleiding in-company uit te voeren volgen is het programma veel meer op onze mensen toegespitst." Eenmaal wordt score drie gegeven en deze referent legt uit: "Wij konden gratis overstappen op een beter software-programma, maar moesten daar een dure opleiding bij nemen, ze zetten je zo wel voor het blok, ik moest even slikken."

**Opleidingsprogramma / offerte**

De gemaakte afspraken worden correct afgehandeld en het geheel wordt kort daarna schriftelijk bevestigd. Het programma is goed afgestemd op de vraag en kan eventueel ook in een korter tijdsbestek worden uitgevoerd. "In het open programma duurt de opleiding vijf dagen, maar wij hebben drie dagen ingepland." De dagprijs is helder en de geplande data worden in goed overleg gekozen.

**Uitvoering**

De respondenten zijn van mening dat het lesprogramma van Eplan zeer intensief is middels de combinatie van theorie en praktijk. Eplan streeft er daarbij naar om de invulling altijd zo concreet mogelijk te houden. Een referent zegt: "De theorie wordt belicht in combinatie met een toelichting naar de praktijk." Enkele referenten hebben van tevoren zelf enkele topics aangegeven en zo worden al hun vragen beantwoord. Twee zeer tevreden referenten zeggen: "Het is een zeer uitgebreid programma, maar ze proberen wel de belangrijkste onderwerpen voor ons eruit te halen" en "Ieder heeft zijn eigen computer en de stof wordt direct toegepast en toegelicht." Een ander voegt hier aan toe: "Terwijl je er mee bezig bent, komen er vanzelf andere vragen." Eenmaal wordt score drie gegeven en deze score wordt als volgt onderbouwd: "Wij hebben niet alles kunnen behandelen, omdat de dagen niet efficiënt genoeg waren ingedeeld en de tijd niet optimaal werd benut."

**Opleider(s)**

De uitstekende score geeft aan dat eenieder tevreden tot zeer tevreden is over de opleiders van Eplan. Er is van te voren telefonisch kennis gemaakt en speciale wensen zijn nogmaals doorgenomen. Bij een volgend traject wordt meestal om dezelfde opleider gevraagd en daar houdt Eplan ook zeker rekening mee. De opleiders van Eplan kennen het pakket door en door en kunnen boeiend vertellen. De deelnemers zijn zeer tevreden over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van hun opleider en enkele gehoorde uitspraken zijn: "Het is een vriendelijke man, hij staat heel dichtbij de praktijk", "Er is een permanente interactie met de groep", "Er is altijd tijd en ruimte voor eigen vragen", "Hij past goed bij ons bedrijf en maakt duidelijk het verschil" en "Het is voor ons allemaal een zeer intensieve dag, wij bestoken hem met vragen."

**Lesmateriaal**

De referenten spreken van een syllabus of map, aangevuld met eigen aantekeningen. Het geheel is zeer bruikbaar en vormt zeker een naslagwerk, maar door de enorme omvang zijn vooral de eigen aantekeningen waardevol. Eén referent spreekt ook van een opleiding op Cd-roms. Tweemaal wordt score drie gegeven. Een van de betreffende referenten legt uit: "Wij hadden niets op papier, achteraf hebben wij toch nog de digitale syllabus van de open opleiding kunnen krijgen, maar dat was eigenlijk niet de bedoeling." De ander onderbouwt zijn score drie als volgt: "Mijn deelnemers hadden graag de voor hen belangrijke onderdelen uitgebreider op papier gezien." Tot slot is één referent ontevreden over het lesmateriaal en zegt: "Er was niets op papier, we moesten zelf aantekeningen maken, dat kost veel tijd, een samenvatting zou zeer wenselijk zijn."

**Accommodatie**

Alle trajecten worden in-company uitgevoerd.

**Natraject**

Het traject wordt mondeling afgerond met de deelnemers, dit kan in enkele gevallen zeer informeel gezien de kleine groep. Eenmaal is er een afsluitend gesprek met de referent bij het in gebruik nemen van de standaard. Na afloop van een opleiding is er de mogelijkheid om contact op te nemen met de opleider voor extra vragen. Een tevreden referent zegt hierover: "Soms hebben wij moeilijke vragen die zij eerst via Duitsland moeten opzoeken, maar zij komen er altijd per telefoon of per mail op terug." Enkele referenten plannen een terugkomdag en hebben zo tegen die tijd de extra vragen goed geïnventariseerd: "Er valt altijd nog meer te leren." Over de resultaten van de opleiding worden de volgende uitspraken gedaan: "Ik ben tevreden met wat ik gezien heb", "Wij zien zeker iets in een vervolg voor de leidinggevendenden", "Je hebt er echt wat aan" en "Het is heel goed toe te passen in de eigen praktijk." Eenmaal wordt score drie gegeven en deze referent onderbouwt zijn score als volgt: "De opleider is bij de basis misschien te lang blijven staan en zodoende hebben we niet voldoende tijd gehad om alles te behandelen."

**Organisatie / administratie**

Alle referenten zijn goed te spreken over de organisatie en administratie van Eplan. Zowel per telefoon als per mail is het bedrijf goed te bereiken. Een zeer tevreden referent zegt: "Als je belt, wordt je zeer gericht doorverbonden en hoef je de vraag dus niet ettelijke keren te stellen." Eenmaal wordt opgemerkt dat er de laatste tijd minder ervaren mensen bij de servicelijn werkzaam zijn. De opleider is ook per GSM te bereiken en belt eventueel snel terug. De rekening is conform de afspraak.

**Relatiebeheer**

De meeste referenten ontvangen een digitale nieuwsbrief van Eplan op regelmatige basis, enkelen spreken ook van informatie per post. Eén van hen merkt op dat er een keer verwarring is ontstaan over de opgenomen informatie omdat deze nog niet in België van toepassing was. Allen hebben een prettige relatie met Eplan, zowel met de sales afdeling als met de helpdesk. Tweemaal is men van mening dat de nieuwsbrief regelmatig zou kunnen verschijnen met meer topics, nieuwigheden en updates. Voor één van deze twee referenten is dit een reden voor score drie: "Ik heb te weinig contacten met Eplan, ik zou graag frequenter bericht ontvangen om op de hoogte te blijven."

**Prijs/kwaliteit verhouding**

Het merendeel van de ondervraagden is goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding van Eplan. "De prijs is verantwoord", "Het is een courante prijs met prima kwaliteit" en "Het is veel geld, maar marktconform" zijn drie uitspraken over dit onderwerp. Eén van deze referenten is van mening dat een product soms te snel op de markt komt met nog teveel fouten die er vervolgens te lang in blijven zitten. Drie andere referenten scoren een drie en onderbouwen hun score als volgt: "Vergeleken met anderen zijn zij duurder en het maximum is niet uit het programma gehaald", "Het is iets duurder dan anderen, dan verwacht je ook net iets meer en dat mis ik" en "Het is voor een kleine afdeling veel geld, maar ik ben met de goede ondersteuning achteraf wel heel tevreden."

**Globaal: opleiding / samenwerking**

Eplan wordt geprezen om haar professionele manier van werken, haar uitstekende maatwerk en haar goede opleiders. Andere gehoorde uitspraken zijn: "Eplan evolueert goed met de techniek en de huidige technologie", "Er is weinig personeelsverloop onder de opleiders en zodoende de mogelijkheid voor een langdurige relatieopbouw", "Zij zijn de beste in de tekenbranche" en "De volledige organisatie is goed op elkaar afgestemd en daardoor verloopt alles soepel." Eén referent scoort een drie op dit item en hij komt tot deze conclusie omdat de tijd niet optimaal benut is en daardoor niet alles behandeld is. Tot slot zouden alle referenten Eplan zeker aanbevelen aan anderen: "Dat is een feit."

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open (B)

Aantal referenten ondervraagd: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				67%	33%
Opleidingsprogramma				33%	67%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				17%	83%
Trainingsmateriaal			17%	50%	33%
Accommodatie				17%	83%
Natraject				67%	33%
Organisatie en administratie				50%	50%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteit verhouding			50%	17%	33%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
  - 2 = ontevreden
  - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
  - 4 = tevreden
  - 5 = zeer tevreden

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De helft van de ondervraagden maakte voor de eerste keer kennis met de opleidingen van Eplan nv (hierna te noemen Eplan). Deze samenwerking is een logisch gevolg van de aanschaf van een nieuw product bij Eplan. Eén van de referenten zegt: "Wij hebben op voorhand een Cd-rom ontvangen met informatie over de opleiding en de exacte inhoud van het traject." Andere referenten die al jaren zaken met hen doen voegen hier aan toe: "Het is een top-product in deze markt, wij zijn ooit via een productpresentatie met hen in contact gekomen" en "Wij hebben een servicecontract met hen en kregen zodoende ook informatie over deze opleiding." Op de website is ook voldoende informatie te vinden. Eén van de referenten had door het aantal van vijf deelnemers een semi-maatwerk traject kunnen afspreken: "Wij kregen alleen les met zijn vijven en bovendien tegen een scherpe prijs."

#### Opleidingsprogramma

De inschrijving verloopt meestal per mail en wordt zeer correct afgehandeld. Naar aanleiding van het nieuwe softwareprogramma van Eplan is de cursusfrequentie verhoogd en kan de referent zich op verschillende locaties op korte termijn inschrijven. De tijden en data worden keurig bevestigd en de prijs is helder en duidelijk.

### **Uitvoering**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de opleidingen door Eplan. De cursusdagen zijn opeenvolgend met meestal een pauze na de derde dag. Het geheel is zeer intensief en ook heel praktisch. De groepen zijn klein, maximaal zes personen. Eerst is er een theoretische uitleg, maar vervolgens wordt de stof direct toegepast. Een zeer tevreden referent zegt: "We hebben allemaal een eigen laptop en moeten het geleerde gelijk zelf proberen." Een andere referent voegt hier aan toe: "Er zijn veel oefeningen en er is voldoende ruimte om eigen vragen te stellen." Eén van hen merkt op: "Het één en ander hangt ook af van het niveau van de groep." Bij de referent met vijf deelnemers kon uiteraard ruim worden ingespeeld op de eigen vragen en onderwerpen.

### **Opleiders**

De uitstekende score op dit item geeft aan hoezeer men te spreken is over het niveau van de opleiders van Eplan. Zowel inhoudelijk als didactisch zijn alle referenten van mening dat de opleiders zeer kundig zijn. Voor elk traject is een vaste opleider beschikbaar en hij kent het systeem door en door. Uiteraard heeft ieder zijn eigen stijl. Enkele zeer tevreden referenten zeggen: "Hij is goed op de hoogte van het hele programma en is prettig in de omgang", "Hij legt ook de achtergronden goed uit", "Er zat alles in wat ik ervan verwachtte" en "Wij hadden ooit al eens een opleiding van hem gehad, het is een heel goede leraar." Ook na afloop van een traject kan men met vragen bij de opleider terecht via de mail of de telefoon.

### **Trainingsmateriaal**

Na afloop ontvangen de referenten een Cd-rom met een uitgebreide handleiding van het programma. Deze Cd-rom is zeer nuttig en bevat oefeningen en tips. Eén van de ondervraagden merkt op: "De Cd-rom is erg uitgebreid, maar toch goed om te hebben." Een referent van de vervolgopleiding spreekt van een syllabus die van tevoren wordt uitgedeeld en waarin in grote lijnen wordt beschreven wat behandeld gaat worden. Hij zegt: "Je moet verder goed opletten en zelf aantekeningen maken, het is een verdiepingstraject, dus de eigen aantekeningen zijn het belangrijkste." De referent met score drie mist toch een syllabus zoals werd uitgedeeld bij een vorig traject: "Dat is toch wel handiger, ik zoek het liever op op papier."

### **Accommodatie**

Over de accommodatie in België zijn allen zeer goed te spreken. Er zijn verschillende locaties mogelijk, deze zijn goed te bereiken en hebben voldoende parkeergelegenheid. De gehele dag is goed verzorgd en de lunch is uitstekend. Op één van de locaties wordt de lunch verzorgd in een hotel er tegenover. Een enthousiaste referent zegt: "De lunch alleen al is een reden om naar Eplan te gaan!"

### **Natraject**

Ter afsluiting van een traject wordt aan alle deelnemers gevraagd een schriftelijke eindevaluatie in te vullen en naar eventuele opmerkingen wordt goed geluisterd. Twee zeer tevreden referenten voegen hier aan toe: "Wij kregen na afloop nog enkele attente presentjes" en "Ik kwam met een goed gevoel naar buiten." Via de telefonische helpdesk en een servicecontract blijft er altijd de mogelijkheid om verdere vragen te stellen, maar ook het directe telefoonnummer van de opleider is bekend. Enkele gehoorde opmerkingen over de resultaten zijn: "Het is een erg uitgebreid pakket, je gebruikt niet alles, maar je leert wel veel", "Ik heb het maximale eruit gehaald, meer dan ik had gedacht", "Ik ben veel verder gekomen", "Wij kunnen de weg nu beter vinden" en "Al doende leert men en dus word je in de eigen praktijk alleen maar beter."

### **Organisatie en administratie**

De goede score op dit item geeft aan dat Eplan zowel per telefoon als per mail goed te bereiken is. Men wordt altijd correct te woord gestaan door het secretariaat en de rekening is conform de afspraak. Ook via de helpdesk wordt men snel te woord gestaan en er zijn korte lijnen. In enkele gevallen vraagt Eplan om een kopie van het gesignaleerde probleem per mail te sturen, zodat zij dit beter kunnen bestuderen. Zij komen hier dan later op terug. Eenmaal wordt opgemerkt dat de hotline iets stroever loopt dan in het recente verleden. "De medewerkers moeten het soms zelf nog leren en hebben niet altijd gelijk een antwoord" aldus deze referent.

**Relatiebeheer**

Eplan onderhoudt een goede relatie met haar klanten en deze relatie wordt omschreven als “Zeer plezierig.” Verder spreken alle referenten van een regelmatige nieuwsbrief per mail met daarin updates van het programma of wijzigingen van de website. Daarnaast laat de vaste contactpersoon eens per jaar iets van zich horen en houdt hij de referent op de hoogte van bijzonderheden die voor deze referent van betekenis kunnen zijn.

**Prijs-kwaliteit verhouding**

De referenten oordelen divers over de prijs-kwaliteitverhouding van Eplan. De twee referenten met score vijf zeggen: “Het is zeker in verhouding” en “Gezien de intensiteit en het uitstekende niveau is de prijs redelijk.” De referent met score vier voegt hier aan toe: “Het is een goede prijs.” De overige referenten zijn niet helemaal tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding en de volgende uitspraken illustreren hun mening: “Wij werken er niet veel mee en dus is het in verhouding een stevige prijs voor ons”, “Omdat wij met een groep een speciale prijs konden afspreken viel het mee, voor individuen is het een pittige prijs” en “Het pakket kost veel geld, je zou dan denken dat de opleiding iets goedkoper kon worden aangeboden.”

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Eplan wordt geprezen om haar praktische opleidingen en haar goede leraren. Andere gehoorde uitspraken zijn: “Je krijgt het gevoel dat het bijna maatwerk is, het is zeer gericht”, “Ze zijn altijd te bereiken, ze kunnen het altijd oplossen en ze doen echt moeite voor elke klant”, “Eplan weet het beter en weet meer dan anderen, bovendien geven ze tips en trucs” en “De complete dag is goed verzorgd.” Eenmaal wordt opgemerkt dat er nog weinig documentatie te vinden is buiten Eplan om: “Je kunt de informatie alleen via hen vinden.” Allen zouden Eplan willen aanbevelen aan anderen: “Ze zijn goed bezig en zijn de absolute marktleider.”

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door CEDEO. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw drs. H.T.J. Naaijkens - Wokke voerde met Eplan nv op 06-03-2008.

### Algemeen

EPLAN nv biedt met het uitgekende Computer Aided Engineering (CAD)-systeem procesgeoriënteerde engineeringoplossingen. Het systeem omvat naast het geavanceerde EPLAN Electric P8 ook de programma's EPLAN Fluid, EPLAN PPE en EPLAN Cabinet; samengevoegd in het EPLAN-platform bieden zij de mogelijkheid tot integratie, ook met tools van andere disciplines. De dienstverlening van EPLAN omvat naast Consultancy, Customer Solutions en Software services ook Trainingen voor de verschillende software-programma's, waarmee de gehele cyclus, van ontwerp, advies, onderhoud en toepassing omvat wordt. De trainingen, waarop het Cedeo-onderzoek betrekking heeft, vormen een breed pakket; middels een onderverdeling in Basic, Advanced en Special trainingen bieden zij deelnemers, via een zorgvuldig samengesteld stappenplan, ruime mogelijkheden tot verdere professionalisering, aangepast aan niveau en opleidingsbehoefte van de cursisten.

### Kwaliteit

De trainingen worden voornamelijk verzorgd door de eigen, gecertificeerde, opleiders van EPLAN, die op grond van hun ervaring in de praktijk beschikken over uitgebreide expertise, wat betreft theorie en praktijk, van de EPLAN-programma's. Daarnaast beschikt EPLAN over een schil van deskundige freelancers, die eveneens beschikken over de vereiste certificeringen. Voor alle docenten geldt, dat zij bij elke nieuwe versie van de programma's de daarbijbehorende certificeringen moeten verwerven, waarmee actuele deskundigheid steeds gewaarborgd is. Met de recent ingevoerde 'blended learning'-trajecten, een combinatie van klassikaal onderwijs en e-learning, speelt EPLAN alert in op de vragen in de markt naar individuele trainingen op maat. Het hierbij horende documentation centre, op USB-stick, biedt de cursisten een uitgebreid areaal aan documentatie en oefeningen, uit te voeren op tijd en plaats naar keuze. In combinatie met klassikale sessies op locatie garandeert dit traject een optimale leeromgeving. Opleidingen worden zorgvuldig geëvalueerd met de deelnemers; op signalen daaruit wordt actief ingespeeld.

### Continuïteit

Vanuit haar innovatieve benadering ontwikkelt EPLAN continu nieuwe initiatieven. Een voorbeeld hiervan vormt de recent georganiseerde EPLAN Electric P8 Scholendag voor docenten, waarop een educatieve versie van het programma werd gepresenteerd; vanwege de grote belangstelling vanuit scholen worden zelfs twee extra bijeenkomsten georganiseerd. De mogelijkheid tot - wereldwijd - interdisciplinair werken via het EPLAN-platform leidt tot een grote vraag vanuit de markt naar de producten van EPLAN en daarmee naar de trainingen voor de programma's, hetgeen een belangrijke garantie vormt voor de continuïteit. Ook de regelmatig georganiseerde seminars, voor bestaande en potentiële opdrachtgevers, dragen daaraan bij. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht CEDEO de continuïteit van EPLAN nv voor de komende tijd dan ook geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De maatwerktrainingen van EPLAN worden ontwikkeld op basis van vragen van de klant: uitgangspunt vormt datgene wat, uitgaande van de werksituatie van de deelnemers, relevant is. Een van de troeven van EPLAN vormt het feit, dat elke deelnemer een eigen werkstation ter beschikking heeft, waarop hij een veelheid aan praktische oefeningen kan uitvoeren, onder individuele begeleiding van de docent. Gevoegd bij het feit dat het maximale aantal deelnemers aan de trainingen zeven bedraagt levert dit een optimale setting op voor een maximaal leereffect.

## **Conclusie van de Stichting Cedeo**

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van drie jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering via de opleidingshulpdesk
- Opname op de website van Cedeo