

# Klanttevredenheidsonderzoek

Compaen Groep

17-06-2015



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Compaen Groep 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 ORGANISATIEADVIES.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</b>

# Cedeo-erkenning

## 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

## 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 jaaronzet 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 en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 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:
    - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
    - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
  - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Organisatieadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Plan van aanpak / offerte				90%	10%
Uitvoering				30%	70%
Adviseur(s)/consulente(s)				30%	70%
Afronding②				10%	40%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer		10%	10%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding③		10%		70%	
Globaal: project / samenwerking			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten onthouden zich van een oordeel over de afronding.
- ③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Men is op verschillende manieren in contact gekomen met Compaen Groep (hierna te noemen Compaen). Sommigen spreken over een langdurige relatie of hebben op het internet gezocht. Anderen zijn door collega's of relaties op het bureau gewezen. Ter illustratie: "Destijds is de voormalige directeur bij ons langsgesproken om het bedrijf voor te stellen" en "Lang geleden hadden we een nieuw managementteam en toen hebben we via het Internet gezocht naar een bureau, dat het team kon coachen en begeleiden. We hebben vervolgens drie partijen uitgenodigd waarvan bekend is dat ze kwaliteit kunnen leveren en zij hadden het meest sprankelende verhaal." Er worden diverse redenen aangevoerd om voor Compaen te kiezen, zoals: de goede recensies, de locatie in de buurt, de kennis, de kwaliteit van de mensen, de kwaliteit van de website en de goede presentatie. Enkele uitspraken ter illustratie: "Destijds is er een kennismakingsgesprek geweest en sindsdien hebben we een samenwerking die goed bevalt", "Naast hun deskundigheid zijn ze ook heel toegankelijk", "We hadden extern advies nodig en hadden goede ervaringen opgedaan met de coach. We hebben dus gekozen voor de persoon" en "Ze hebben een bepaalde methodiek, die de mensen begrijpen en het is een betrouwbare en enthousiaste partij." In het voortraject worden door Compaen gesprekken gevoerd met de betrokkenen om een goed beeld te krijgen van de wensen en aandachtspunten voor het traject. Positieve tot zeer positieve beoordelingen worden gegeven over de werkwijze van het bureau in het voortraject.

### **Plan van aanpak / offerte**

Over het plan van aanpak, dat aan de hand van het overleg in het voortraject wordt opgesteld, en de bijbehorende offerte zijn allen goed te spreken. In het voortraject wordt de tijd genomen om de vraag van de klant helder te krijgen. Er wordt goed geluisterd en voldoende deskundige inbreng geleverd om zo een plan van aanpak met offerte aan te bieden, dat past bij de wensen van de diverse opdrachtgevers. Volgens de referenten lukt dit Compaen heel goed. De kosten van de trajecten en projecten zijn vooraf duidelijk en worden toegelicht in de offerte. Twee respondenten merken hierbij wel op, dat het traject op uurbasis wordt afgesproken en dat daardoor de uiteindelijke totaalkosten van tevoren niet helemaal helder zijn. Zij vinden dit niet ideaal, maar spreken over “een kwestie van vertrouwen” in Compaen.

### **Uitvoering**

Alleen maar enthousiaste verhalen worden verteld over de uitvoering van de diverse trajecten. De afgeronde opdrachten voldoen aan de verwachtingen en worden gekenmerkt door maatwerk en flexibiliteit. Ter illustratie enkele uitspraken: “Ze hebben een heel traject gedaan voor het complete team. Nu loopt nog steeds een ander traject, gericht op het coachen van en de samenwerking tussen de directeur en de adjunct-directeur”, “Ze hebben het “Process Communication Model®”, zowel de basis als de verdieping, voor ons verzorgd en dat deden ze erg goed. Het heeft veel opgeleverd en heeft inzicht gegeven in hoe we communiceren in stress situaties. Het is een kwestie van uit een conflict stappen en het procesmatig bekijken, zodat de spanning eraf gaat”, “Door in de vorm van een bemiddeling te helpen is er een oplossing gekomen bij een bestaand conflict met een werknemer. Ze hebben daarbij goed geluisterd en ook de persoon gewezen op zijn rechten en plichten”, “Compaen doet voor ons de ziekteverzuimbegeleiding. Daarbij bezoeken zij de medewerker en helpen hem om weer aan het werk te gaan”, “Ze doen bij ons een traject in bedrijfsadvisering en geven bruikbare tips en adviezen” en “Naar volle tevredenheid voert Compaen de arbodienstverlening uit.”

### **Adviseur(s)/consulente(s)**

Door allen worden de kwaliteiten van de adviseurs en consultants heel positief beoordeeld. Dit heeft onder andere te maken met de grote deskundigheid en flexibiliteit van de adviseurs. Er wordt goed naar de klant geluisterd en ook tijdens de uitvoering is er veel ruimte om in te gaan op de signalen van de klant en de deelnemers aan het traject. Illustratief zijn de volgende citaten: “We hebben al verschillende adviseurs gehad en ze zijn allemaal goed in hun werk en deskundig, ook de jonge mensen”, “Ik vond hem erg prettig, heel rustig en heel discreet”, “Ik ben heel tevreden. Hij zorgde voor maatwerk, afgestemd op onze behoefte. Hij schudde de inhoud van de training zo uit zijn mouw en hij kwam met veel aansprekende voorbeelden. De stof zat er goed in. Daarnaast is hij een heel prettig en betrokken persoon”, “Ze hebben heel snel door wat we nodig hebben en dat bieden ze aan. Ik vind het heel goed dat de medewerkers van Compaen hun grenzen kennen en ook aangeven wat ze niet kunnen leveren” en “De consultant kan heel goed luisteren en direct reageren. De adviezen spreken ons aan en hij heeft een goed analytisch vermogen.”

### **Afronding**

Bij vijf respondenten zijn de trajecten nog niet afgerond en voor hen is het om die reden te vroeg om een oordeel te geven over dit onderdeel. De rest is tevreden tot zeer tevreden over de wijze van afronden. Er is na afloop altijd ruimte voor evaluatie met de deelnemers en ook met de opdrachtgever worden het verloop van het traject en de behaalde resultaten doorgesproken. Enkele uitspraken: “Na afloop van de workshops verzorgen ze een evaluatie met zowel de deelnemers als de opdrachtgever” en “De trajecten worden altijd goed afgesloten met een evaluatie en we kijken dan samen in hoeverre de gestelde doelen ook zijn behaald. Tijdens die gesprekken is er veel ruimte voor feedback van beide kanten.” In het kader van de nazorg vertellen de respondenten, dat men altijd met vragen en problemen terug kan komen bij het bureau. Men is goed te spreken over de resultaten die worden behaald in de diverse trajecten.

### **Organisatie en Administratie**

De referenten zijn in meerderheid ervan overtuigd dat er sprake is van een professionele organisatie, die de organisatie en administratie goed op orde heeft. Er wordt over goede bereikbaarheid en snelle reactie op vragen gesproken, zoals duidelijk wordt aan de hand van de volgende quotes: "E-mailen gaat heel snel, heel effectief", "Ik krijg de juiste persoon altijd wel te pakken. Het loopt goed" en "Ik ken iedereen en de communicatie verloopt soepel en heel goed." Compaen heeft flexibiliteit hoog in het vaandel staan, als het gaat om het op maat maken van de trajecten maar ook op organisatorisch gebied. Dat betreft zowel de opstelling bij het verschuiven van afspraken, als bij het, indien nodig, aanpassen van een traject aan de wensen van de klant. De gemaakte afspraken worden altijd prima nagekomen en de facturen zijn in overeenstemming met de offerte. Een van hen heeft wel een verbeterpunt en geeft een neutrale score. In dit kader geeft de referent aan dat de aanpak nog professioneler kan en dat er op het gebied van automatisering nog wel een verbetering gemaakt kan worden.

### **Relatiebeheer**

De meesten zijn goed te spreken over de wijze, waarop Compaen de relatie met de klanten onderhoudt, ook buiten de momenten waarop er projecten lopen. Er wordt over het algemeen regelmatig contact gezocht door het bureau en ook wordt er relevante informatie naar de klanten gestuurd. Enkele citaten: "Per traject hebben we een vaste contactpersoon en daarnaast sturen ze individuele mailings. De contacten zijn goed", "Ik zie ze regelmatig en dat loopt prima" en "Ze sturen informatie per e-mail. Als je zoveel contact hebt als wij, dan is het niet nodig om nog meer aan acquisitie te doen." Een van hen geeft een score drie, omdat het bureau volgens deze referent naar hem toe niet echt wat aan relatiebeheer doet. Hij had dat wel verwacht. Een ander is ontevreden over de wijze waarop het relatiebeheer wordt vormgegeven. Bij hem wordt de relatie wel onderhouden, maar de referent ervaart de manier waarop dat gebeurt als niet prettig: "Ik ervaar het vooral als dwingend en ogenschijnlijk geïnteresseerd, maar met als inzet acquisitie".

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee van de geïnterviewden hebben geen zicht op de prijs van de trajecten en projecten en kunnen dan ook geen score geven voor dit onderdeel. De anderen zijn in meerderheid tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. De meesten vinden de trajecten niet goedkoop, maar afgezet tegen de geleverde kwaliteit vinden zij het prima. Enkele uitspraken: "Ik vind het wel duur, maar daar leveren ze wel kwaliteit voor", "Bij hen is het goed. Bij anderen betaal je meer voor de trajecten" en "De kwaliteit is goed, maar de prijs is pittig." Eén van hen is echter ontevreden op dit onderdeel. Hij vindt de prijs te hoog en ervaart het uurtarief als "niet meer van deze tijd".

### **Globaal: project / samenwerking**

Over het geheel gezien is de meerderheid positief tot zeer positief over de uitvoering van de projecten en de wijze van samenwerken van Compaen. Meerdere sterke punten worden genoemd, zoals: de klantgerichtheid, de flexibiliteit, het nakomen van de afspraken, de kwaliteit van de adviseurs, de expertise en de diversiteit in trajecten. Een en ander wordt geïllustreerd met de volgende citaten: "Ze komen de afspraken na en luisteren goed naar de wensen, die ze dan vertalen naar een passend traject", "Ze zijn goed in wat ze doen en ze zijn professioneel en discreet", "Ze maken voor mij bijvoorbeeld inzichtelijk, wat mijn sterke en zwakke punten zijn. Hetzelfde geldt voor mijn collega. Daardoor leren we hoe we elkaar kunnen versterken en kunnen vinden", "Ik heb het gevoel, dat ze een deskundige partner zijn, die helpt bij de teamdynamiek", "Wat ze verkondigen, leveren ze ook. Het is niet alleen maar theorie, maar ook veel ervaring opdoen", "Ik kan voor veel dingen bij hen terecht, zoals voor een advocaat maar ook voor een psycholoog", "Ik zoek relaties, die dingen voor me doen, die ik niet kan, en dat werkt goed bij hen, een echt partnerschap" en "Ze zijn deskundig op het gebied van personeel in het onderwijs." Naast de aandachtspunten, die bij de verschillende onderwerpen zijn genoemd, maakt een van de geïnterviewden nog een opmerking: "Als een traject geïmplementeerd wordt, wordt een inschatting gemaakt van het aantal gesprekken dat nodig is. Als in de uitvoering blijkt dat minder sessies nodig zijn, dan wordt toch doorgegaan tot het afgesproken aantal gesprekken." Een andere referent is niet helemaal tevreden over het totaalbeeld en dat heeft, zoals al eerder bij de betreffende onderdelen naar voren is gekomen, te maken met de tarieven en het relatiebeheer. De rest is zeker bereid om Compaen aan te bevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met Compaen Groep op 17-06-2015.

### Algemeen

Compaen Groep, opgericht in 2008, is een stabiel groeiend adviesbureau dat kan bogen op een brede ervaring, zowel in het onderwijs als in profit- en non-profit organisaties. In de afgelopen periode is de focus van de dienstverlening steeds meer gericht op het bedrijfsleven, wat leidt tot een positieve bijdrage aan de bedrijfsactiviteiten van Compaen Groep. Doel van het bureau is mensen en organisaties verder te brengen in hun ontwikkeling. Om dat te realiseren biedt het bureau een breed portfolio aan diensten: nadrukkelijk kenmerk daarvan is steeds de maatwerk aanpak, gebaseerd op theorieën, maar altijd met een resultaatgerichte, activerende en praktisch toepasbare invulling. Zo wordt succesvol gewerkt met het Process Communication Model® en met Insights Discovery®. Uitgangspunt is: 'doen wat we zeggen en ook zeggen wat we doen'. Het brede palet aan dienstverlening omvat onderzoek, advies en begeleiding, opleiding & training, coaching, personele diensten, outplacement, assessments en interim management, voor alle sectoren waarin het bureau actief is. Specifiek voor de onderwijssector omvat de dienstverlening verder nog onderwijsaudits en ondersteuning op het vlak van marketing, evenals een breed scala aan trainingen, waaronder twee post-HBO opleidingen.

### Kwaliteit

De adviseurs en trainers van Compaen Groep zijn afkomstig uit diverse disciplines: de verschillende ervaringskaders van de professionals bieden - door de mogelijkheden van elkaar te leren - waardevolle verrijking van de expertise. Continue professionalisering is een structureel punt van aandacht: met vijf procent van de omzet en tien procent van de uren wordt daarin veel geïnvesteerd. Zo hebben een aantal adviseurs de opleiding Process Communication Model® gevolgd en zijn trainers daarnaast gecertificeerd voor Insights Discovery®. Regelmatig worden tweedaagse bijeenkomsten georganiseerd, waarop nieuwe ontwikkelingen en thema's aan de orde komen, naast teamvergaderingen, vier keer per jaar, en 4 à 5 ontwikkeldagen. 'Practice what you preach' is een belangrijk uitgangspunt van het bureau: voorbeeldgedrag van de adviseurs en trainers is vanzelfsprekend. Evaluaties worden na iedere opdracht uitgevoerd, waarbij hoge eisen zijn gesteld aan de uitkomsten en waardering van de adviseur of trainer. Het bureau is zoals vermeld actief op een breed scala aan terreinen; kenmerkend daarbij is de sterke focus op kwaliteit en integriteit. Zo kan het bij onderzoek bijvoorbeeld gaan om het vaststellen van het competentieniveau van leerkrachten, maar ook om feitenonderzoek in geval van incidenten of klachten. Standaard zijn bij onderzoeken steeds twee adviseurs betrokken, onder meer om een zo groot mogelijke objectiviteit te borgen. Kenmerkend voor de, door NIP-geregistreerde, psychologen uitgevoerde assessments is dat de kandidaten altijd met respect behandeld worden, wat bijvoorbeeld geïllustreerd wordt door het feit dat de bevindingen uit de assessments steeds op de dag van het onderzoek met de psycholoog besproken worden.

### Continuïteit

Compaen Groep is breed actief binnen de onderwijssector en ten aanzien van de activiteiten in het bedrijfsleven is sprake van een sterke groei. Het gaat daarbij om diverse sectoren van het bedrijfsleven; naast multinationals speelt het bureau ook bij MKB-bedrijven, in de retail, bij productiebedrijven en in de bancaire sector een steeds grotere rol. Op basis van opnieuw de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de continue zorg voor kwaliteit, de sterke focus op innovatie, het grote enthousiasme voor 'het vak' en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van de Compaen Groep voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.



**Bedrijfsgerichtheid**

Belangrijke aanjager voor de groei van Compaen Groep, zowel in het onderwijs als in het bedrijfsleven, zijn de PCM-trainingen. Het Process Communication Model® biedt een gestructureerde methodiek om samenwerking, leidinggeven, coaching, klantrelaties, trainingen etc. beter te laten verlopen en om zodoende betere resultaten te kunnen behalen. Door in te spelen op de zes in het model onderscheiden persoonlijkheidstypen verbetert onder meer de kwaliteit van teams en worden miscommunicatie en conflicten voorkomen. Het feit dat het model breed toepasbaar is, zowel in onderwijs als bedrijfsleven, leidt ertoe dat de vraag naar deze trainingen steeds groeiend is. Compaen Groep werkt vanuit sociale bewogenheid, niet alleen richting haar relaties, maar ook vanuit maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dat wordt onderschreven door de belangeloze medewerking aan het project 'Vrienden van Umthombo' te Durban (Zuid Afrika), waar straatkinderen een kans krijgen op een beter bestaan.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee 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
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)