

Auditrapport

Blik op Werk Keurmerk

Resultaten cliëntenaudit 2010

50+ Carrière

Case nummer: 6176

Kiwa Nederland B.V.

Certificatie en Keuringen
Unit Mens & Zorg
’s-Gravenpolderseweg 4e
4462 CG Goes

Telefoon 0113 253434
Fax 0113 253622
Internet www.kiwa.nl

Auditrapport

Organisatie

Naam : 50+ Carrière
Contactpersoon : W. Peeters
E-mail : willem@50pluscarriere.nl /
peeters@50pluscarriere.nl
Vestigingsadres : Keizersgracht 66 , 1015 CS Amsterdam
Postadres : idem
Telefoon : 020-6731582 / 06-18452824
Fax : 020-6731582

Kiwa Nederland B.V.

Zuidwest Nederland
's-Gravenpolderseweg 4e
4462 CG GOES

Telefoon 0113 253434

Fax 0113 253622

Internet www.kiwa.nl

Aantal vestigingen : 1 Medewerkers : 3 vennoten / 19
freelancers
Aantal dossiers : 34

Onderzoek

Soort onderzoek : Keurmerk Blik op Werk, versie januari 2009
Onderdeel : Cliëntenaudit
Datum onderzoek : Week 9 + 10
Datum rapport, versie : 15-03-2010

Auditteam

Lead Auditor : Annet M. Stoffels MBA

Interviews:

Datum(s) interviews : Week 9 + 10
Gesproken met : In totaal 5/10 cliënten uit cluster 2, 3 en 4 (diverse trajecten / opdrachtgevers)

Vervolgafspraken

De resultaten van de cliëntenaudit worden met de betreffende organisatie besproken op: 31-03-2010 (resultatenaudit).

Daarbij wordt het plan van aanpak besproken.

Verbeteracties

Beoordelingsresultaat : De acties zijn vastgelegd in het plan van aanpak (zie laatste bladzijde van dit document).

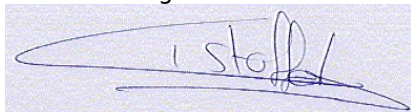
Tijdens de resultatenaudit van de volgende meetperiode wordt beoordeeld of de verbeterpunten goed zijn opgepakt. Indien dit het geval is voldoet de organisatie op dit punt aan de norm. Is dit niet het geval dan kan het bestuur van Blik op Werk besluiten dat de organisatie de norm 'klantervaring' niet gehaald heeft.

Lead auditor Kiwa

Naam: Annet M. Stoffels MBA

Datum: 15-03-2010

Handtekening:



Review en certificatiebeslissing Kiwa

Akkoord met certificatieadvies:

Naam:

Datum:

Handtekening:

1. Resultaten cliëntenaudit

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de telefonische cliëntenaudit weergegeven. De thema's zijn afkomstig van Blik op Werk, bijlage 2 Richtlijnen voor vragenlijst cliëntenaudit, versie 20-1-2009.

1.1 Voortraject/inzicht in aanpak

Drie van de cliënten gaven aan dat zij via het UWV bij 50+ Carrière terecht zijn gekomen. Voor deze cliënten was er sprake van een keuze voor 50+ Carrière of een eventuele andere aanbieder.

De overige 2 klanten heeft 'bewust' gekozen voor 50+ Carrière, een via een advertentie, de ander via internet. Alle cliënten werden voornamelijk getriggerd door de leeftijdscategorie.

Alle cliënten hebben het eerste contact /gesprek als zeer prettig ervaren. Men heeft ervaren hun eigen vragen, wensen, eisen en soms ook hun eigen privé problemen goed kwijt te kunnen.

Het doel van het eerste gesprek en het in te zetten traject (bijv. begeleiden naar werk) en gewenste resultaat was voor iedereen duidelijk. Afspraken werden (op papier) vastgelegd.

1.2 Uitvoering

De cliënten zijn positief over de uitvoering / begeleiding van 50+ Carrière. Mogelijkheden over een juiste aanpak van het traject zijn samen (begeleider, betrokkene) besproken en geïnventariseerd (en regelmatig geëvalueerd). Zonodig zijn aanvullende trainingen ingezet (2x), waar tijdens de interviews positief op gereageerd is. Geen van de cliënten heeft aangegeven ergens ontevreden over te zijn geweest.

Cliënten waren zeer positief over het nakomen van de afspraken. Cliënten gaven aan dat de begeleider / 50+ Carrière zich zeer goed aan de gemaakte afspraken hield. Men was positief over de snelheid van werken / snelheid van het traject. In enkele gevallen heeft dit zelfs de verwachtingen overtroffen.

Tussentijdse evaluaties hebben bij alle cliënten plaatsgevonden. In eerste instantie worden er vaste afspraken gemaakt, maar tijdens het traject werden deze bijgesteld naar de behoeften van de cliënten, die in 3 gevallen hebben geleid tot nieuwe inzichten.

1.3 Begeleiding

Alle cliënten zijn zeer positief over de begeleiding. Men is doorgaans zeer positief over de begeleider als persoon (bejegening, belangstellend, betrokkenheid). Er is begrip voor de persoonlijke situatie van de cliënt. Daarnaast is men ook positief over de vakinhoudelijke deskundigheid. Goede tips en initiatieven, duidelijkheid scheppen over wat wel en niet mogelijk is, aardig en luistervaardig zijn meerdere malen genoemd.

Het aantal contactmomenten (telefonisch, afspraken) was conform de behoefte van de cliënt.

1.4 Afronding

Alle cliënten geven aan dat het doel van het traject uiteindelijk bereikt is. Bij 2 cliënten heeft het traject mede geholpen om zelf intussen een baan te vinden. Voorts heeft bij iedere cliënt een formele eindevaluatie plaatsgevonden. Duur van het traject is meestal conform de verwachting. Bij 3 cliënten werd een nazorgtraject uitgevoerd, waarbij er geregeld contact is tussen de begeleider en inmiddels voormalig cliënt. Bij 2 cliënten was dat niet nodig, maar men weet dat men te allen tijde contact op kan nemen met de begeleider, hetgeen als zeer positief wordt ervaren.

1.5 Communicatie en bereikbaarheid

Over de communicatie en bereikbaarheid zijn alle cliënten zeer positief. De locatie is zowel met eigen vervoer (fiets, auto) als met openbaar vervoer goed te bereiken. De meeste afspraken (persoonlijk contact) vonden plaats op de vestiging. Men ervaart het als prettig dat er 1 vaste begeleider is en dat er duidelijk afspraken worden gemaakt omtrent vervanging.

Alle cliënten gaven aan dat de vestiging en de begeleider telefonisch goed te bereiken was. Indien een (voicemail) bericht werd achtergelaten werd door de begeleider z.s.m. teruggebeld. Over eventuele vervanging (wie, waarom, gegevens) werd vooraf duidelijk gecommuniceerd (vakanties etc). Het merendeel van de cliënten heeft echter aangegeven nooit ervaring te hebben gehad met een vervangende begeleider.

Communicatie via e-mail vindt regelmatig plaats. E-mails zijn duidelijk en worden spoedig beantwoord (vrijwel altijd binnen 1 dag). Traditionele schriftelijke communicatie (per post) vindt nauwelijks plaats, tenzij het officiële verslagen of rapportages zijn. De enkele keer dat dit van toepassing is geweest, was de ervaring positief (duidelijke rapportages).

1.6 Organisatie

Over de flexibiliteit (zover van toepassing geweest) zijn de cliënten positief. Er is vanuit de begeleider begrip voor cliënten indien afspraken verzet moeten worden. Aanpassingen (of wensen) in het traject zijn bespreekbaar. De cliënten zijn op de hoogte van een privacyreglement. Geen van de cliënten heeft klachten gehad, integendeel. Maar als men niet tevreden zou zijn, zou men dit in eerste instantie met de begeleider bespreken.

Na afronding van het traject is er met de meeste cliënten nog contact met de begeleider geweest. Zie nazorg / eindevaluatie onder punt 1.4 afronding.

1.7 Totaalbeeld

Overall gezien zijn alle geïnterviewde cliënten (zeer) tevreden. Vrijwel alle bevroegde cliënten geeft als gemiddelde rapportcijfer een 9 (range van 8 tot 10).

Als sterke punten worden vooral de kleinschaligheid, leeftijdsgerichte persoonlijke begeleiding, het prettige persoonlijke contact, luistervaardigheid en deskundigheid genoemd. Men ervaart een goede samenwerking en een goede communicatie.

Er zijn geen aandachtspunten door de cliënten genoemd, men is uiterst tevreden.

Complimenten en aanmoediging van de cliënten om zo door te gaan.