



naam organisatie: **Meijer Consult**

Blik op Werk Keurmerk
Resultaten cliëntenaudit dd 26 september 2011

Kiwa Nederland B.V.
Stationspark 45
4462 DZ Goes

Telefoonnummer: 0031 113 25 34 34
Fax: 0031 113 25 36 22
Internet: www.1kiwa.com

© Kiwa

Auditrapport**Organisatie**

Naam : Meijer Consult
Contactpersoon : Dhr. E. Wijnen
E-mail : info@mc-loopbaanadvies.nl
Vestigingsadres : Brink 10, 8021 AP Zwolle
Postadres : Zie boven
Telefoon : 038 4606562
Fax :

Aantal vestigingen : 1 Medewerkers : 4
Aantal dossiers : <50

Kiwa Nederland B.V.
Stationspark 45
4462 DZ Goes

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

Onderzoek

Soort onderzoek : Keurmerk Blik op Werk, versie 1.1 dd 16 april 2010
Onderdeel : Cliëntenaudit
Datum onderzoek : 26 September 2011
Datum rapport, versie : 26 September 2011

Auditteam

Auditor : Marian Lacunes
Marian.lacunes@kiwa.nl
06 22967053

Interviews:

Datum(s) interviews : 26 September 2011
Gesproken met : 7 cliënten

Vervolgafspraken

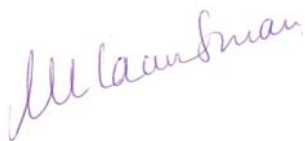
De resultaten van de cliëntenaudit worden met de betreffende organisatie besproken op 7 oktober 2011 tijdens de resultatenaudit.

Verbeteracties

Beoordelingsresultaat : NVT

Lead auditor Kiwa

Naam: Marian Lacunes
Datum: 26 september 2011
Handtekening:

**Review en certificatiebeslissing Kiwa**

Akkoord met certificatieadvies:

Naam: Raymond Kersten
Datum: 7 oktober 2011
Handtekening:



Resultaten cliëntenaudit

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de telefonische cliëntenaudit weergegeven. De thema's zijn afkomstig van Blik op Werk, Met 20 cliënten is telefonisch contact opgenomen. Met 7 cliënten is uiteindelijk een gesprek gevoerd.

1.1 Voortraject/inzicht in aanpak

Alle 7 cliënten gaven aan dat zij via het UWV bij Meijer Consult terecht waren gekomen. Voor 6 van deze cliënten was er geen sprake van een eigen keuze voor Meijer Consult. Eén cliënt kon naast Meijer Consult uit nog een organisatie kiezen, maar heeft bewust gekozen voor Meijer Consult. Cliënt heeft de keuze voor Meijer Consult gebaseerd op de afstand ten opzichte van zijn woonadres.

Alle cliënten hebben het eerste contact / gesprek als zeer prettig ervaren. Men gaf aan dat de eigen vragen en wensen in het gesprek naar voren waren gekomen. Cliënten gaven allen unaniem aan dat zij netjes, respectvol en vooral vriendelijk te woord zijn gestaan.

Tijdens het 1^e gesprek werd gesproken over de werkwijze en de aanpak van het traject. Ook de doelen en het gewenste resultaat (bijvoorbeeld het vinden van een baan) waren voor de cliënten duidelijk. Afspraken werden (op papier) vastgelegd.

1.2 Uitvoering

De cliënten waren allen zeer positief over de uitvoering / begeleiding van Meijer Consult. Mogelijkheden over een juiste aanpak van het traject zijn, door de begeleider en de betrokkenen samen, geïnventariseerd en besproken. Cliënten waren zeer positief over het nakomen van de afspraken. Men was ook zeer te spreken over de mate van flexibiliteit van de organisatie en de snelheid van werken. Tussentijdse evaluaties hebben bij alle cliënten tijdens ieder contactmoment plaatsgevonden. Tijdens de evaluaties werd er geëvalueerd over de vorderingen t.o.v. de beginsituatie en de verdere aanpak van het traject. In eerste instantie werden er vaste afspraken gemaakt, maar tijdens het traject werden deze bijgesteld naar de behoeften van de cliënten.

1.3 Begeleiding

Alle cliënten waren zeer positief over de begeleiding. Men was zeer positief over de begeleider als persoon. Als sterke punten werden genoemd: de bejegening, belangstelling, betrokkenheid, openheid, vriendelijkheid, inlevingsvermogen, professionaliteit en het uitstralen van rust en vertrouwen. Ook was de begeleider in staat de situatie goed aan te voelen. Er was begrip voor de persoonlijke situatie van de cliënt. Tevens was men positief over de vakinhoudelijke deskundigheid van de begeleider. Cliënten gaven aan al snel een "klik" te voelen met de begeleider. Er werd prima en duidelijke informatie gegeven. Het aantal contactmomenten (telefonisch, afspraken) waren conform de behoefte van de cliënt. Cliënten waren zeer tevreden en hadden geen klachten..... integendeel!

1.4 Afronding

Het beoogde resultaat is niet voor iedere cliënt behaald. Bij iedere cliënt heeft een formele eindevaluatie plaatsgevonden. Duur van het traject was conform de verwachting. Nazorg is bij de geïnterviewde cliënten niet van toepassing geweest. Enkele cliënten gaven aan dat de begeleider na het traject nog contact had opgenomen, dit werd als zeer positief ervaren.

Alle cliënten gaven aan te weten dat men te allen tijde contact op kan nemen met de begeleider, ook dit werd als positief ervaren.

1.5 Communicatie en bereikbaarheid

Over de communicatie en bereikbaarheid waren alle cliënten zeer positief. Afspraken vonden plaats op de vestiging. De locatie was goed te bereiken, (in 1^e instantie wat moeilijk te vinden). Alle cliënten gaven aan dat de begeleider telefonisch goed te bereiken was. Indien een (voicemail) bericht werd achtergelaten, werd door de begeleider z.s.m. teruggebeld. Ook vond communicatie via e-mail plaats. E-mails waren duidelijk en werden spoedig beantwoord (vrijwel altijd binnen 1 dag).

1.6 Organisatie

Over de flexibiliteit (zover van toepassing geweest) waren de cliënten positief. Er was vanuit de begeleider begrip voor cliënten indien afspraken verzet moesten worden. Aanpassingen (of wensen) in het traject waren bespreekbaar. Niet alle cliënten waren op de hoogte van de aanwezigheid van een privacyreglement of klachtenreglement. Eén cliënt was daar wel heel duidelijk van op de hoogte en kon direct aangeven dat dit besproken was tijdens het eerste gesprek. En dat daarvoor ook getekend was. Geen van de cliënten heeft klachten gehad.

1.7 Totaalbeeld

Overall gezien zijn alle geïnterviewde cliënten zeer tevreden. Alle geïnterviewde cliënten gaven als rapportcijfer een 8 á 9 .

Als sterke punten werden genoemd: de bejegening, belangstelling, betrokkenheid , openheid , vriendelijkheid, inlevingsvermogen, professionaliteit en het uitstralen van vertrouwen . De communicatie en samenwerking hebben alle cliënten als zeer prettig ervaren. Cliënten gaven aan dat de begeleider in de gesprekken zeer professioneel over kwam. Cliënten waren uiterst tevreden. Complimenten van de cliënten om zo door te gaan.

Er zijn geen verbeterpunten aangegeven die aanleiding gaven tot een plan van aanpak.

Cliënten gaven aan Meijer Consult zeker aan te bevelen bij anderen.