



## Altrecht Talent: opnieuw succesvol gecertificeerd voor Blik op Werk Keurmerk

Nadat vorig jaar met bloed, zweet en tranen het Blik Op Werk certificaat werd binnengehaald werd op 31 mei jl. onderzocht of **Altrecht Talent** voor hercertificatie in aanmerking komt.

Tijdens deze zogenaamde audit stonden drie punten centraal: een onderzoek onder cliënten, een onderzoek naar geleverde prestaties en een beoordeling van zogenaamde algemene indicatoren zoals het privacy- en klachtenreglement, processchema's en de eigenheid van de organisatie. Ook wordt gekeken of Altrecht Talent aandacht heeft voor het functioneren van de trajectbegeleiders, de continuïteit van de organisatie en of we onze primaire processen conform de keurmerknormen hebben vastgelegd.

Om met het derde punt te beginnen: vorig jaar constateerde de auditor alleen gebreken in het privacyreglement. Dit reglement is in de loop van het afgelopen jaar aangepast en voldoet nu aan de normen. Voor de rest was en is alles op orde.

Wat betreft het cliëntenonderzoek: tien cliënten zijn in de week voorafgaande aan de audit langdurig geïnterviewd door de auditor. De resultaten van dit onderzoek zijn door de auditor als volgt samengevat: *“Zakelijk maar toch dichtbij: Altrecht Talent is een organisatie die met veel zorg en betrokkenheid de mogelijkheden van haar cliënten weet te stimuleren”*.

De cliënten gaven Altrecht Talent het rapportcijfer 7,7.

Enkele vermeldenswaardige punten uit het auditrapport:

- Alle ondervraagde cliënten geven aan dat het eerste contact met de begeleiders van Altrecht Talent goed tot zeer goed verliep en dat ze bij het eerste contact goed de gelegenheid kregen hun persoonlijke situatie uit te leggen. Als sterke punten van de organisatie worden verder in het bijzonder de betrokkenheid en het inlevingsvermogen van de coaches genoemd. Zij leggen de nadruk op de mogelijkheden van de cliënt en focussen zich niet op beperkingen. Cliënten ervaren dit als bevorderend voor het zelfvertrouwen. De cliënt voelt zich belangrijk: de agenda van de cliënt staat centraal. Coaches ondersteunen, stimuleren, denken mee en geven duidelijke antwoorden. Zij bespreken aan het begin van een traject de doelen en de aanpak. 90% van de cliënten was direct tevreden over de voorgestelde aanpak en vond dat het traject goed was afgestemd op hun persoonlijke situatie. De cliënten die een cursus of training via Altrecht Talent hebben ontvangen zijn daar positief over en de cliënten die concrete vacatures of werkplekken aangeboden hebben gekregen, vonden deze goed passen bij hun persoonlijke situatie en ervaring.
- 90% van de cliënten geeft aan tevreden te zijn met het resultaat van het gevolgde traject.
- 90% van de ondervraagde cliënten vindt Altrecht Talent een flexibele organisatie.

Tenslotte de resultaten. Omdat we vooral werken met mensen die een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt, de zogenaamde Zeer Moeilijk Plaatsbaren (ZMP-ers) moet “slechts” twintig procent van de trajecten succesvol zijn om aan de Blik Op Werk normen te voldoen. We scoorden hier ruim 60%! Ook bij jobcoachings- en sociale activeringstrajecten scoorden we ver boven de vereiste normen.

Gezien het bovenstaande zal het geen verbazing wekken dat de audit succesvol is verlopen en dat we dus gehercertificeerd worden.

Waren er dan helemaal geen minpunten? Jawel, maar de veertien minors in 2009 zijn gereduceerd tot twee!

Trajectbegeleiders moeten sneller hun trajecten afsluiten en tijdens jaargesprekken moet expliciet een afsprakenlijstje worden opgenomen dat bij het volgende jaargesprek geëvalueerd kan worden.  
That's all.

Volgende afspraak april 2011.

Namens het BOW team,

Gerard de Punder,  
kwaliteitscoördinator Altrecht Talent.