



In april/mei 2009 is er in opdracht van de Stichting Blik op Werk een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder opdrachtgevers van Salude.

Tijdens het onderzoek benadert Cedeo opdrachtgevers van Salude met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met Salude. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van Salude? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre Salude erin is geslaagd verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken.

Met gepaste trots presenteren we u de resultaten van het onderzoek.

### **Voortraject/inzicht in aanpak**

De referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met de Salude Groep.

60% van de referenten zijn op het bedrijf geweest door een collega of een relatie en 40% van de referenten zijn zelf op zoek gegaan en hebben Salude via het internet gevonden. De referenten geven verschillende redenen aan om voor het bedrijf te kiezen: de locatie, de goede ervaringen in het verleden, de aanbeveling van een collega of een relatie, de flexibiliteit, het luisteren naar de klant, de terugkoppeling en de kwaliteit van het geleverde werk. "Ze zijn heel flexibel en begrijpen goed wat wij zoeken. Ook luisteren ze goed naar de vraag", vertelt een tevreden referent. Ter voorbereiding op de presentatie van het plan van aanpak en de start van het traject voert Salude gesprekken met de opdrachtgever en de cliënt om de vragen en wensen helder te krijgen. De referenten ervaren hun inbreng hierbij als goed. Vooraf worden ook de beoogde resultaten vastgesteld. Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop Salude zich heeft ingespannen in het voortraject.

Score tevredenheid	1	2	3	4	5
<b>Voortraject/inzicht in aanpak</b>				60%	40%
<b>Uitvoering</b>				60%	40%
<b>Begeleiding</b>				80%	20%
<b>Afronding</b>			20%	20%	60%
<b>Communicatie en bereikbaarheid</b>				40%	60%
<b>Organisatie</b>				60%	40%
<b>Totaalbeeld</b>				60%	40%

1 = zeer ontevreden

2 = ontevreden

3 = noch ontevreden/noch tevreden

4 = tevreden

5 = zeer tevreden

### **Uitvoering**

Over de uitvoering van de trajecten door Salude zijn alle referenten goed te spreken. De uitvoering geschiedt conform de gemaakte afspraken. Afhankelijk van het traject en de behoefte van de cliënt worden naast de gesprekken met de adviseur ook testen afgenomen. De referenten spreken in dit kader over een psychologische test en een beroepskeuzetest. Ter illustratie: "Er is sprake van intensieve begeleiding met veel overleg. Ze schetsen daarbij een realistisch beeld van de mogelijkheden en onmogelijkheden van de cliënt", "Het is echt maatwerk. Daar kan een psychologische test bij zitten en soms ook een opleiding en jobcoaching. Zij gaan het traject met ons aan op basis van 'no cure, no pay'" en "Het traject bestaat uit gesprekken met een consulent, waarbij we los testen, zoals beroepskeuzetesten, en soms ook trainingen inkopen op advies van Salude." De referenten menen dat de trajecten voldoende zijn afgestemd op de cliënt en zijn ook tevreden over de snelheid van werken bij Salude. Gedurende de trajecten vinden mondelinge en/of schriftelijke evaluaties plaats over de vorderingen in het traject. Zo nodig kan het traject bijgesteld worden aan de hand van deze evaluaties. Een referent spreekt over een eenmalige tussentijdse evaluatie en vindt dit wat summier. Andere referenten spreken juist over een goed en veelvuldig overleg.



### **Begeleiding**

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de begeleiding in de trajecten van Salude. De begeleiding wordt verzorgd door een vaste coach. Als sterke punten van de begeleiders worden onder andere door de referenten naar voren gebracht: de deskundigheid, de communicatie, de realistische kijk, de kwaliteit van de rapportages en de cliëntgerichtheid. Ter illustratie: “Zijn rapportages waren indrukwekkend op het gebied van voorkennis, adviezen en achtergrondinformatie” en “Hij kon zich goed inleven in de cliënt.” Alle referenten zijn van mening dat de begeleiding voldoende is afgestemd op de cliënt en dat er goed is ingegaan op de vragen, wensen en belangstelling van de cliënt.

### **Afronding**

De meerderheid van de referenten laat zich positief uit over de afronding van de trajecten door Salude. Het uiteindelijk doel van de trajecten, plaatsing op de arbeidsmarkt, wordt niet altijd gehaald, maar de referenten zijn wel van mening dat Salude reële resultaten boekt met de trajecten. “Ze hebben dan wel nog geen werk gevonden voor de cliënt, maar ze hebben wel barrières opgeheven”, geeft een tevreden referent aan. De trajecten worden afgesloten met een evalueatie en/ of eindrapportage. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk plaatsvinden. Enkele referenten geven aan dat Salude nog activiteiten ontwikkelt in het natraject om het succes op langere termijn te bevorderen. Zij spreken hierbij over ondersteuning van de cliënt door de coach nog enige tijd na afloop van het traject. Een referent is niet helemaal tevreden over de afronding, omdat hij regelmatig zelf om het eindrapport moet vragen en ook omdat hem niet bekend is of Salude aan nazorg doet bij de trajecten. De duur van de trajecten is heel wisselend en ligt tussen drie maanden en een jaar.

### **Communicatie en bereikbaarheid**

Over de communicatie en de bereikbaarheid van Salude zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. Gevraagde informatie komt op tijd en de bereikbaarheid zowel telefonisch als per e-mail is goed. Er wordt snel teruggebeld als de betreffende persoon even niet bereikbaar is en ook op e-mails wordt vlot gereageerd.

### **Organisatie**

Alle referenten zijn goed te spreken over de organisatie van Salude. Het bedrijf is flexibel in het verschuiven van afspraken en het aanpassen aan specifieke wensen. “Ze zaten niet zo dichtbij en ze waren dan ook bereid om naar de cliënt toe te gaan. Er kan veel bij hen”, aldus een zeer tevreden referent. De meerderheid van de referenten weet dat Salude over een privacyreglement en een klachtenregeling beschikt. De overige referenten hebben er niet naar geïnformeerd, maar zijn er wel van overtuigd dat Salude de privacy en de klachtenafhandeling goed geregeld heeft.

### **Totaalbeeld**

Alle geïnterviewde klanten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop Salude de trajecten ten uitvoer heeft gebracht en de samenwerking met het bedrijf.

**Als sterke kanten komen onder andere naar voren: de flexibiliteit, de communicatie, de kwaliteit van de medische keuring, de prijs-kwaliteitverhouding, het nakomen van de afspraken en de klantgerichtheid.**

Ter illustratie: “Ze groeien maar de klant blijft centraal staan. Ze hebben een goede balans gevonden tussen het zakelijke en het menselijke aspect” en “Ze geven een reëel beeld van de situatie. Geen ‘wollige’ verhalen maar duidelijke en praktische verslagen.” Een referent heeft nog wel een aandachtspunt of verbeterpunt voor Salude. Hij zou graag zien dat er wat vaker gerapporteerd wordt over de vorderingen in het traject.