

Auditrapport

Organisatie	: Broekmann Personeelsdiensten
Soort audit	: Cliëntenonderzoek
Toetsingsnorm	: Blik op Werk 2011
Hoofdlocatie	: Emmen
Audit datum/data	: 14 Juni 2012
Projectnummer	: 11-31815-CO
Lead Auditor	: L. Goofers
Datum rapport	: 14 Juni 2012

Vertrouwelijk

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd, aan derden worden verstrekt en/of ter inzage worden gegeven, en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, in elektronische vorm of op welke andere wijze dan ook, tenzij met voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van TÜV Rheinland Nederland B.V.

Indien dit rapport in het kader van een opdracht aan TÜV Rheinland Nederland B.V. werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de op de opdracht van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden voor advies, onderzoeks- en certificatieopdrachten aan TÜV Rheinland Nederland B.V. en/of naar de in dat kader tussen de partijen gesloten overeenkomst.

© 2010 TÜV Rheinland Nederland B.V.

INHOUDSOPGAVE:

1 Samenvatting en Conclusie	3
1.1 Algemene indruk	3
1.2 Samenvatting bevindingen	3
1.3 Conclusie	3
2 Certificatie gegevens	4
2.1 Aanvrager	4
2.2 Scope certificatie	4
2.3 Wijzigingen in de organisatie	4
2.4 Soort audit	4
2.5 Het auditteam	4
2.6 Deelnemers organisatie	4
2.7 Afspraken voor volgende audit	4
3 Resultaten	6
3.1 Bevindingen	6
3.2 Observaties	6
3.3 Verbeterpunten	6
Positieve bevindingen	7

BIJLAGEN:

Bijlage	1	Auditprogramma
Bijlage	2	Auditplanning en registratie van Conformiteit/ Niet-Voldaan

1 Samenvatting en Conclusie

1.1 Algemene indruk

Het cliëntenonderzoek vond plaats volgens planning.

Het cijfer is 6.5: Uit het cliëntenonderzoek is gebleken dat het soms cliënt niet duidelijk is in welke fase van het traject hij/zij verkeert (kent de mooie namen voor de begeleidingsfasen niet altijd). Het is goed ervoor te zorgen dat er geen onjuiste verwachtingen ontstaan en dat vanaf het begin van de bemoeienis voor cliënt duidelijk is wat wel en wat niet "mag" (zoals b.v. inzet van uitzendbureau's). Bewaking van "de klik" tussen cliënt en begeleider is geboden. Een en ander is tijdens de controle-audit met de directie besproken. Deze was het eens met het aspect: "aandacht hiervoor tijdens de overdracht van de cliënt van de ene begeleider naar de andere".

1.2 Samenvatting bevindingen

De Lead Auditor heeft het managementsysteem van de organisatie bestudeerd en getoetst op samenhang en conformiteit met de toetsingsnorm.

Gedurende de audit heeft het auditteam de volgende bevindingen genoteerd:

Aantal Non-conformiteiten (N)	: geen
Aantal Deviaties (D)	: geen
Aantal Observaties (O)	: geen

Tevens werden de nog openstaande bevindingen van vorige audits geëvalueerd en door de Lead Auditor als afgehandeld beoordeeld.

1.3 Conclusie

Op basis van de aangetoonde conformiteit geeft de Lead Auditor een positief advies om het onderzoek voort te zetten in het 1^e controle onderzoek.

Het advies van de Lead Auditor wordt getoetst door de certificatiemanager die vervolgens de directeur van TÜV Rheinland Nederland B.V. adviseert over het nemen van de formele beslissing over het al dan niet verlenen van het certificaat en de auditfrequentie.

2 Certificatie gegevens

2.1 Aanvrager

Gegevens van de te certificeren organisatie

Naam	: Broekmann Personeelsdiensten
Adres	: Albatrosstraat 6
Postcode + Plaats	: 7821 AM, Emmen
Land	: Nederland
Aantal medewerkers	: 3
Aantal fte	: 2,5 fte
Aantal locaties in scope	: 1

2.2 Scope certificatie

De scope van het certificatie onderzoek is: nvt

2.3 Wijzigingen in de organisatie

Er zijn plannen voor uitbreiding van het aantal vaste medewerkers zijn op handen.

2.4 Soort audit

De audit was ingericht als	: Cliëntenaudit
Auditdata	: 14 juni 2012
Bezochte hoofdlocatie	: Emmen
Bezochte locatie(s)	: Emmen

2.5 Het auditteam

Het auditteam bestond uit	
Lead Auditor	: L. Goofers

2.6 Deelnemers organisatie

De deelnemers namens de organisatie zijn opgenomen in het auditprogramma in bijlage 1.

Tijdens het gehele bezoek aan de organisatie was de verantwoordelijke voor het managementsysteem en zijn team aanwezig en beschikbaar voor ondersteuning en begeleiding van het auditteam.

2.7 Afspraken voor volgende audit

Voor de eerstvolgende audit is het volgende afgesproken:

Type audit	: 1 ^e controle audit
Datum	: 19 juni 2012

Locatie(s) : Emmen
Bijzondere onderwerpen : --
Vervolgafspraken : --

3 Resultaten

3.1 Bevindingen

In bijlagen 2 en 3 zijn de aan de norm gerelateerde bevindingen van het auditteam samengevat weergegeven. Hierbij zijn de bevindingen als volgt geclassificeerd.

Non Conformiteit (N): Het ontbreken van een doeltreffende implementatie van een systeemeis van de norm, of een situatie waarbij niet of onvoldoende geborgd is dat het product of de dienstverlening voldoet aan de gestelde eisen.

Binnen 14 dagen dient er een oorzaakanalyse inclusief specifieke correcties en corrigerende maatregelen te worden opgesteld (deze moeten opgestuurd worden naar TÜV Rheinland Nederland B.V. t.a.v. BackOffice) en binnen 3 maanden moeten deze correcties en corrigerende maatregelen geïmplementeerd zijn. De verificatie door de LA zal tevens binnen 3 maanden plaatsvinden. U krijgt hiervan apart bericht. Indien de maatregelen onvoldoende zijn leidt dit tot het niet verstrekken, het opschorten of het intrekken van het certificaat.

Deviatie (D): Een op zichzelf staande tekortkoming of misstap met betrekking tot de eisen van de norm, welke geen invloed heeft op het functioneren van het systeem of op het voldoen aan de eisen van het product of van de dienstverlening.

Binnen 14 dagen dient er een oorzaakanalyse inclusief specifieke correcties en corrigerende maatregelen te worden opgesteld (deze moeten opgestuurd worden naar TÜV Rheinland Nederland B.V. t.a.v. BackOffice) en binnen 3 maanden moeten deze correcties en corrigerende maatregelen geïmplementeerd zijn. De implementatie van de correcties en de corrigerende maatregelen zal tijdens de eerstvolgende audit geverifieerd worden.

Observatie (O): Dit is een bevinding die mogelijk kan leiden tot een deviatie of een non conformiteit.

De organisatie hoeft hiervoor géén oorzaakanalyse of corrigerende maatregelen naar TÜV Rheinland Nederland B.V. te sturen.

De informatie, die gebruikt is in de auditbevindingen, is gebaseerd op waargenomen feiten. Dit is door de Lead Auditor tijdens de eindbespreking bevestigd.

Geconstateerde bevindingen:

Er zijn geen afwijkingen geconstateerd.

3.2 Observaties

Tijdens de bestudering van de documentatie en naar aanleiding van het uitgevoerde implementatie onderzoek werden vanuit het auditteam de volgende observatie opgetekend. Deze kunnen mogelijk leiden tot een deviatie of een non conformiteit.

3.3 Verbeterpunten

Tijdens de bestudering van de documentatie en naar aanleiding van het uitgevoerde implementatie onderzoek werden vanuit het auditteam de volgende verbeterpunten opgetekend. Zij dienen te worden beschouwd als opmerkingen, zonder een expliciete waardering of adviserend karakter.

. Met een extra ZZP-er erbij en binnenkort een intercedent, is/wordt een groeiend aantal cliënten begeleid. Met wat extra aandacht aan de overdracht van informatie intern en steeds toetsen of de cliënt en begeleider nog op een éénduidig pad zitten, zal de positieve ontwikkeling zich verder kunnen voortzetten.

Positieve bevindingen

Tijdens de audit is de documentatie bestudeerd en de implementatie van het managementsysteem in de praktijk op conformiteit beoordeeld, hierbij vielen bij het auditteam de volgende positieve punten op:

. In tegenstelling tot anderen op de markt heeft Broekmann Personeelsdiensten een succesjaar achter de rug. Cliënten en opdrachtgevers waren zeer tevreden en het bedrijfje begint het kleine bedrijfsverzamelgebouw te ontgroeien.

- einde rapport -

Organisatie : Broekmann Personeelsdiensten
 Hoofdlocatie : Albatrosstraat 6, EMMEN
 Contactpersoon : Dhr. Bennie Broekmann
 Norm : Blik op Werk 2011
 Soort onderzoek : 1^e controle onderzoek

Afgesproken datum van het onderzoek : 19 Juni 2012

Te bezoeken vestigingen of locaties : EMMEN

Aanwezig namens TÜV Rheinland Nederland B.V. (Tel.: 088 888 7 888, Fax.: 088 888 7 879)

Lead Auditor (LA) : L. Goofers, 06 122 71 668

Datum/locatie: 19 Juni 2012, EMMEN			
Tijd		Onderwerp	Aanwezig Functie/ naam
Ca. 9.00 - 09:30	LA	Opening Introductie, Scope en norm Handleiding 2011 Directie Beleid (wijzigingen i.d. organisatie), klanttevredenheid – cliënten + opdrachtgevers Stratus + uitkomsten cliëntenaudit, doelstellingen, planning, T.V.B.'s, algemene indicatoren	Dhr. Bennie Broekmann, directeur, job coach
	LA	BOW Effectiviteit en beheer management systeem / kwaliteit v.d. organisatie, corrigerende maatregelen – verbeteringen n.a.v. vorige audit, kwaliteitsregistraties zoals m.b.t. klachten, privacy, website, CVS (tellingen uitstroom 2011) + Primair processen	idem
	LA	Personeelszaken Arbo/VGW, Opleidingen, Opleidingsplan, eventueel personeelsdossiers, functioneringsgesprekken ZZP-ers e.a. derden	idem
	LA	Inkoop Inkoop procedures, contracten, leveranciers beoordelingen, functioneringsgesprekken	idem
12.30	LA	Vaststellen + Rapportage bevindingen	Dhr. Bennie Broekmann, directeur, job coach
13.00	LA	Einde audit	idem

Deel 1: Samenvatting resultaten Blik op Werk Keurmerk

A. Algemene indicatoren

Resultaten	Voldoet aan alle eisen
1. Kwaliteit van de organisatie	Ja
2. Waarborgen privacy	Ja
3. Managen van klachten	Ja
4. Waarborgen kwaliteit personeel	Ja

B. Indicatoren rondom Tevredenheid en ervaring klant

Op dit moment kunnen de TVO-cijfers nog niet worden opgenomen in dit document.

C. Indicatoren nakomen van afspraken

Dienst 3 Diagnose, onderzoek, loopbaanoriëntatie	Aantal	%	Norm	Behaald
3.b. Het aantal succesvol beëindigde onderzoeken en diagnoses.	1	50%	0%	Ja
Dienst 5 Jobcoaching	Aantal	%	Norm	Behaald
5.b. Het aantal succesvol beëindigde jobcoachtrajecten	0	0%	0%	Ja
Dienst 7 Outplacement	Aantal	%	Norm	Behaald
7.a.2. Het aantal beëindigde outplacementtrajecten genoemd bij 7.a.0 met een prestatieafspraken	0	0%		
7.b.0. Het aantal succesvol beëindigde outplacementtrajecten	1	100%		
7.b.2. Het aantal succesvolle beëindigde outplacementtrajecten met een prestatieafspraken	0	-	80%	Ja
7.d.0. Het aantal Outplacementtrajecten waarbij het resultaat is 'de deelnemer heeft ander werk'	0	0%		
Dienst 9 Toe leiden naar werk - vanuit situatie geen werk	Aantal	%	Norm	Behaald
9.a.2. Het aantal beëindigde re-integratietrajecten met een prestatieafspraken	16	100%		

9.b.0. Het aantal succesvol beëindigde re-integratietrajecten	14	88%		
9.b.2. Het aantal succesvol beëindigde re-integratietrajecten met prestatieafspraken	14	700%	80%	Ja
9.d.0. Het aantal re-integratietrajecten waarbij het resultaat is 'de deelnemer heeft werk'	16	100%		

Conclusie

Uw gegevens zijn beoordeeld door de auditor.

U voldoet aan alle eisen.

Resultaten onder de norm

Er zijn geen resultaten onder de norm

Op basis van deze rapportage wordt door Blik op Werk bepaald of uw organisatie in aanmerking komt voor het Blik op Werk Keurmerk. Over twee weken ontvangt u hierover bericht van Blik op Werk.

Aan de resultaten in dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend.

Deel 2: Basisgegevens beoordeling

Audit-bezoek

- Gesproken met: Bennie Broekmann, Directeur, coach
Jorinde van Winden, financieel, administratieve ondersteuning
- Functie(s): zie boven.
- Geraadpleegde normdocumenten: Handleiding 2011
- Gebruikte bedrijfsdocumentatie: Handboek bijgewerkt. Procesverhalen in stroomschema ondergebracht. 07.07.2011.
Contracten: Samenwerking met Cvites 09.11.2011. Hier doen we jobcoaching in onderaanneming.
UWV: mantelovereenkomst voor onbepaalde tijd 2008 loopt, afgesloten 2 april 2009.
Niet failliet verklaring: 1.1. 12.
KvK inschrijving dd: 15.07.2011
Privacyreglement 30.01.2012. 3 x, 2 exemplaren eruit halen.
Accountgesprek UWV dd 31 jan en 11 april 2012 met Arjen Coppen.
Overzicht opdrachtgevers. 2011 : Tuintotaal, UWV, DSM Melehorst, Vossebelt, Kwekerij Innoveen, Deli XL, SG automatisering. 2010: Olyslager Verf,,Hoorstra.
Beoordeling ZZP-er gelijk aan vaste medewerker 06.07.2011 en dec 2011. Evaluatie contract jaarlijks.
- Bezochte locatie(s): Emmen
- a. Hebben de aangeleverde gegevens betrekking op de meetperiode?: ja
- b. Zijn de trajecten/contracten bij de juiste dienst gerapporteerd?: ja
- c. Is er een inzichtelijk en sluitend systeem waarmee kan worden vastgesteld hoeveel trajecten en contracten in de meetperiode zijn beëindigd?: ja
- d. Is er een inzichtelijk en sluitend systeem waarmee kan worden vastgesteld het aantal trajecten/contracten met een prestatieafspraken: ja
- e. Is er een inzichtelijk en sluitend systeem waarmee kan worden vastgesteld het aantal trajecten/contracten die succesvol zijn afgerond?: ja
- Omzetcategorie: € 75.000-149.999 (€ 1.700)

Tevredenheid en ervaring

- a. Zijn alle klanten meegenomen in het tevredenheidsonderzoek: ja
- b. Is voldoende gewaarborgd dat bij het invullen van de vragenlijst er geen invloed is uitgeoefend (inhoudelijk) door de organisatie.: ja
- c. Heeft de organisatie te maken met moeilijke doelgroepen die mogelijk geen goed oordeel kunnen vellen over de tevredenheid: nee
- Algemene toelichting: Cijfer 6.5: Uit het cliëntenonderzoek dat door auditor werd gehouden is gebleken dat het soms cliënt niet duidelijk is in welke fase van het traject hij/zij verkeert (kent de mooie namen voor de begeleidingsfasen niet altijd). Het is goed ervoor te zorgen dat er geen onjuiste verwachtingen ontstaan en dat vanaf het begin van de bemoeienis voor cliënt duidelijk is wat wel en wat niet "mag" (zoals b.v. inzet van uitzendbureau's). Bewaak de klik tussen cliënt en begeleider.
- 1. Heeft er een onderzoek plaatsgevonden (alleen in het tweede jaar van de meetcyclus) naar de klantervaringen (via cliëntenaudit en/of onderzoek CEDEO)?: ja
- 2. Is het verslag van de klantervaringen besproken met het management?: ja
- 3. Zijn er verbeterpunten vastgesteld door de auditor nav deze bespreking: ja
- Zo ja, wat zijn de verbeterpunten?: Zie onder algemene toelichting tevredenheid en Nakomen afspraken.
- 4. Is het verslag toegestuurd naar Blik op Werk, ter publicatie?: ja
- Indien nee, waarom niet?: Niet ingevuld
- 5. Zijn de verbeteringen zoals vastgelegd in cyclusjaar 2, naar tevredenheid van de auditor opgepakt?: n.v.t.
- Indien nee, waarom niet?: Niet ingevuld

Beoordeling Algemene Indicatoren

1. Kwaliteit van de organisatie: behaald

2. Waarborgen privacy: behaald

3. Managen van klachten: behaald

4. Waarborgen kwaliteit personeel: behaald

Algemene toelichting

Met een extra ZZP-er erbij en binnenkort een intercedent, is/wordt een groeiend aantal cliënten begeleid. Met wat extra aandacht aan de overdracht van informatie intern en steeds toetsen of de cliënt en begeleider nog op een éénduidig pad zitten, zal de positieve ontwikkeling zich verder kunnen voortzetten.

Beoordeling Indicatoren Tevredenheid

Op dit moment kunnen de TVO-cijfers nog niet worden opgenomen in dit document.

Beoordeling Indicatoren Nakomen Afspraken

Dienst 3 Diagnose, onderzoek, loopbaanoriëntatie

Vraag	Dienstverlener	Uiteindelijk	Percentage	Norm
3.a. Het aantal beëindigde onderzoeken en diagnoses in de meetperiode	2	2		

3.b. Het aantal succesvol beëindigde onderzoeken en diagnoses.	1	1	50%	0%
Dienst behaald				

Dienst 5 Jobcoaching

Vraag	Dienstverlener	Uiteindelijk	Percentage	Norm
5.a. Het aantal beëindigde jobcoachtrajecten	1	1		
5.b. Het aantal succesvol beëindigde jobcoachtrajecten	0	0	0%	0%
Dienst behaald				

Dienst 7 Outplacement

Vraag	Dienstverlener	Uiteindelijk	Percentage	Norm
7.a.0. Het aantal beëindigde outplacementtrajecten	1	1		
7.a.2. Het aantal beëindigde outplacementtrajecten genoemd bij 7.a.0 met een prestatieafspraken	0	0	0%	
7.b.0. Het aantal succesvol beëindigde outplacementtrajecten	1	1	100%	
7.b.2. Het aantal succesvolle beëindigde outplacementtrajecten met een prestatieafspraken	0	0	-	80%
7.c. Het aantal beëindigde outplacementtrajecten met een prestatieafspraken genoemd onder 7.a.2 dat succesvol had moeten zijn	0	0		
7.d.0. Het aantal Outplacementtrajecten waarbij het resultaat is 'de deelnemer heeft ander werk'	0	0	0%	
7.d.2. Het aantal Outplacementtrajecten met prestatieafspraken waarbij de deelnemer ander werk heeft gekregen	0	0		
Opmerking van Dienstverlener	15-06-2012	De deelnemer is een opleiding gaan volgen		
Dienst behaald				

Dienst 9 Toeleiden naar werk - vanuit situatie geen werk

Vraag	Dienstverlener	Uiteindelijk	Percentage	Norm
-------	----------------	--------------	------------	------

9.a.0. Het aantal beëindigde re-integratietrajecten	16	16		
9.a.2. Het aantal beëindigde re-integratietrajecten met een prestatieafspraken	16	16	100%	
9.b.0. Het aantal succesvol beëindigde re-integratietrajecten	14	14	88%	
9.b.2. Het aantal succesvol beëindigde re-integratietrajecten met prestatieafspraken	14	14	700%	80%
9.c. Het aantal re-integratietrajecten dat succesvol had moeten zijn	2	2		
9.d.0. Het aantal re-integratietrajecten waarbij het resultaat is 'de deelnemer heeft werk'	16	16	100%	
9.d.2. Het aantal re-integratietrajecten met prestatieafspraken waarbij de deelnemer werk heeft gekregen	16	16		
Dienst behaald				

Algemene toelichting

In tegenstelling tot anderen op de markt heeft Broekmann Personeelsdiensten een succesjaar achter de rug. Cliënten en opdrachtgevers waren zeer tevreden en het bedrijfje begint het kleine bedrijfsverzamelgebouw te ontgroeien.

Conclusie van CI

Conclusie van CI: goedgekeurd