

**•** Door: Len van Oosterhout • Eindhoven, November 2012 • Fontys Hogeschool Communicatie • Begeleidend docent: Hanneke van den Elsen

**INHOUDSOPGAVE**

**BIJLAGEN 1. Instrumenten Dariuz 3**

**BIJLAGEN 2. Interviews intern- medewerkers 5

BIJLAGEN 3 Organogram 13**

 **BIJLAGEN 4. Spinnenwebmethode 14**

**BIJLAGEN 5. Samenvatting interviews – extern trainers 19

BIJLAGEN 6. Uitwerking interviews – extern trainers 21**

**BIJLAGEN 7. Samenvatting interviews – extern klanten 28

BIJLAGEN 8. Uitwerking interviews – extern klanten 32**

**BIJLAGEN 9. Enquête uitwerkingen 60
 9.1 Enquête resultaten 66**

**BIJLAGEN 1| Instrumenten Dariuz

Instrumenten Dariuz**[[1]](#footnote-1)Onderstaand worden de instrumenten van Dariuz beschreven. Nog steeds blijft Dariuz. De instrumenten door ontwikkelen om zo te kunnen in blijven spelen op veranderingen in de markt en op wensen en behoeften van de gebruikers.Gemeenten zien een steeds bredere doelgroep op zich afkomen. Een doelgroep waarbij optimale participatie een zeer diverse betekenis heeft. De ene cliënt kan direct door naar regulier werk, terwijl er bij een andere cliënt toch eerst de nodige werkervaring opgedaan moet worden. Bij weer een andere cliënt betekent optimaal participeren zinvolle dagbesteding.

**1. WegWijzer**
Dit is een screeningsinstrument waarmee de eerste richting van een cliënt wordt bepaald in het kader van werk. Er wordt gescreend op welke manier een cliënt kan werken. Zelfstandig of onder begeleiding. Daarnaast wordt de cliënt ingedeeld op de participatieladder[[2]](#footnote-2) en wordt er door middel van het instrument bepaald welk traject het beste bij de cliënt past. De trajecten die een cliënt heeft gevolgd of nog zou kunnen volgen en de voorzieningen die een cliënt heeft of heeft gehad wordt met behulp van de wegwijzer in kaart gebracht. De wegwijzer geeft inzicht in de huidige stand van zaken van de cliënt maar geeft ook de mogelijkheid om een lerende organisatie te monitoren op effectiviteit.

**2. Diagnose**
De diagnose is een intake instrument. Aan de hand van een vragenlijst wordt de Dariuz®

diagnose bepaald. De kenmerken van de cliënt worden in kaart gebracht door middel van een vragenlijst en een gesprek tussen professional (gecertificeerde gebruiker van Dariuz®)

en cliënt. Om zo een ‘diagnose’ vast te stellen. Met de diagnose kan er een betrouwbaar beeld gegeven worden van de mogelijkheden en belemmeringen van cliënten. De diagnose biedt professionals en casemanagers handvaten voor maatwerk en begeleiding, vervolgstappen en trajecten voor de betreffende cliënt en haar/zijn re-integratie.

# 3. Assessment

Het assessment is een vragenlijst die zowel door de direct leidinggevende als de medewerker wordt ingevuld. Dit instrument geeft inzicht in de arbeidsvaardigheden van de cliënt. Op de werkplek wordt onderzocht welke competenties ontwikkeld zijn en welke nog niet. Het Dariuz assessment is een instrument om het functioneren, de competenties en de benodigde werkaanpassingen van cliënten in kaart te brengen.

**4. Loonwaardemeting**
Het instrument loonwaardemeting gaat verder op het assessment. Het brengt de loonwaarde van de medewerker in kaart door de geleverde werkprestatie in een specifieke functie af te zetten tegen de vereisten van de betreffende functie. Naast de assessmentvragenlijsten (welke altijd het uitgangspunt zijn voor de loonwaardemeting), wordt bij een bedrijfsbezoek een functieanalyse uitgevoerd. De medewerker wordt geobserveerd op zijn/haar werkplek en wordt (net als de leidinggevende) geïnterviewd volgens een semigestructureerd interview. De loonwaardemeting geeft vervolgens inzicht in de productiviteit, de begeleidingsbehoefte, de inzetbaarheid en de verdiencapaciteit.

# 5. Matchen van mensen (two ticks to match)Dit is een webapplicatie die bedoeld is voor de onderkant van de arbeidsmarkt. Met dit instrument wordt gematcht op basis van arbeidsvaardigheden, gedragingen en competenties van de toekomstige werknemer. De competenties in het het Dariuz® instrument vormen een basis voor het matchen met two ticks to match.

# 6. Bestandsanalyse De bestandsanalyse brengt alle gegevens samen die zijn verzameld bij de instrumenten wegwijzer, diagnose, assessment en loonwaardemeting. De bestandsanalyse maakt het voor klanten mogelijk om alle gegevens in percentages in kaart te brengen om een geheel beeld te krijgen van de cliënten en of hier een rode draad in te zien is.

**7. Dariuz® Konnekt**
Dariuz konnekt maakt het mogelijk om informatie die met de andere Dariuz® instrumenten over de cliënt verzameld zijn in te lezen in het cliëntvolgsysteem. Op deze manier kunnen er snel conclusies in beeld gebracht. Met dit instrument wordt een volledig ingevuld cliëntvolgsysteem ingevuld, zonder dat daar extra handelingen gedaan moeten worden.

 **BIJLAGEN 2| Samenvatting interviews – intern medewerkers**

**1. Interview medewerker Dariuz**

**Communicatie Dariuz**

***Wat verstaat u onder communicatie?***
Elkaar van relevante zaken op de hoogte houden, wat er speelt bij elke medewerker op het gebied van Dariuz

***Welke rol speelt communicatie binnen Dariuz?***
Interne communicatie speelt een grote rol binnen Dariuz. Ik vindt zelf dat de kloof met het management op sommige vlakken heel groot is en sommigen vlakken weer laag. Wanneer er iets gecommuniceerd moet worden vanuit het management met betrekking tot medewerkers of belangrijke zaken die er spelen wordt dit vaak niet goed gedaan. Dariuz is transparant over gang van zaken wanneer het over Dariuz gaat maar terugcommuniceren naar wat er gebeurt met andere medewerkers verloopt niet (altijd) goed. Het management zou hier duidelijker en opener over moeten zijn, zoals het een leidinggevende betaamt.

***Welke rol zou communicatie binnen Dariuzmoeten spelen?***
Een hele belangrijke rol, transparant zijn is erg belangrijk, ook vooral omdat we een kleine organisatie zijn.

***Legt u verantwoording af bij de communicatieadviseur op het gebied van communicatie?***
Niet bij de communicatieadviseur, hier heb ik eigenlijk heel weinig contact mee. Alleen wanneer er kansen liggen voor een artikel of dergelijke, communiceer ik dit met de communicatieadviseur. Ik maak wel altijd gesprekverslagen, en hou overzicht op verkoopkansen, dit wordt meer naar andere gecommuniceerd en in salesgesprekken.

***Hoe ervaart u de communicatie binnen de organisatie?***
Dit is erg wisselend, het hangt ook erg af van de medewerkers die aanwezig zijn. maar als ik het in een paar woorden zou moeten omschrijven; open, sfeer, informeel, geroddel (met elkaar, over elkaar) een wisselende sfeer dus.

***Hoe beoordeelt u de communicatie met de externe omgeving?***
De communicatie extern vindt ik redelijk. Ze laten zich goed zien op de ‘nieuwe’ markt hiermee bedoel ik gemeenten. Acties spelen hier goed op in. Maar laten zich nu naar mijn mening te weinig zien op de ‘oude’ markt, SW-bedrijven. In mijn ogen is de communicatie extern dat Dariuz wel wil, maar het niet kan.

***Wat zou u over Dariuz willen communiceren?***
Dariuz zou ik omschrijven als een goed middel die een organisatie kan ondersteunen bij duurzame uitstroom. Een instrument om mensen te diagnosticeren om te kijken welke belemmeringen of krachten er zijn, daarnaast om de ontwikkeling te volgen.

***Heeft u behoefte aan een eenduidig communicatiebeleid voor Dariuz?***
Ik vind dat er op dit moment niet eenduidig genoeg gecommuniceerd wordt, bijv. de campagne van Maurik (sportevenement) slaan ze compleet de plank mis. Dit kan ook gemiste kansen opleveren voor in de toekomst. Ik zou graag zien dat Dariuz jaarlijks doelen kiest per maand waar op gericht wordt met communicatie zodat het gestructureerd wordt. Niet zomaar wat communiceren maar juist ook kijken naar het groter geheel.

**Organisatie Dariuz**

***Hoe omschrijft u Dariuz als organisatie?***
Kleine organisatie die in opkomst is en waar veel groei te behalen valt. Niet heel erg professioneel gezien vanuit het beleid wat er ligt. Geen doorontwikkeling, functioneringsgesprekken gaan altijd anders, geen duidelijke afspraken op gebied van salarissen en werkzaamheden. De lat wordt erg hoog gelegd voor de medewerkers, als het niet werkt dan worden er maatregelen genomen. Er zijn geen vast- gekaderde functies.

***Kunt u acht kenmerken opnoemen die voor u Dariuz vertegenwoordigen***
- Kwaliteit - Diensverlenend
- Professionaliteit - Meedenkend
- laagdrempeligheid uitstralen - Inspelen op behoeften
- Ondersteunend - gestructureerd moet zijn, goede service

**Omgeving Dariuz**

***Hoe omschrijft u de omgeving van Dariuz?***
Zoekende, proberend, afwachten en nog een klein beetje visieloos. Dit maakt het voor Dariuz lastig maar biedt ook kansen. Dariuz wordt nogal tegengehouden door haar (toekomstige) klanten. Gemeenten vinden vaak dat het te duur is en willen het zelf uitzoeken. Tegenover de concurrentie heeft Dariuz het zwaar te verduren. Concurrenten zijn grotere organisaties die maatwerk leveren en snel inspelen op de wensen en behoeften van haar klanten.

**2. Interview medewerker Dariuz

Communicatie Dariuz**

***Mijn visie op Dariuz is:***Dariuz is gericht op een duurzame uitstroom.Nederland beter maken, opereren aan de onderkant van de arbeidsmarkt, loonwaardemeting en wil hier dan ook de beste in zijn.

Dariuz is over 10 jaar marktleider! Ik hoop dat Nederland Dariuz heeft geadopteerd. Een privaat bedrijf is. En dat de overheid en Nederland Dariuz minded is. Dat Dariuz zich verder heeft ontwikkeld door toe treden naar scholen, en andere mogelijke opties.

***Wat verstaat u onder communicatie?***
Wij hebben een andere aanpak als de concurrenten, we willen de beste zijn en we ‘vliegen geen mensen in’. Wij doen het zelf. Eenduidig en methodisch handelen. We willen zoveel mogelijk betrouwbaar en valide zijn omdat je zo de instrumenten en de mensen een meetbaar instrument kan bieden. Het heeft anders niet zoveel zin. Zo objectief mogelijk vaststellen van het arbeidspotentieel.

***Welke rol speelt communicatie binnen Dariuz?***
Extern: Belangrijke rol, communicatie is van wezenlijk belang. Goed communiceren en aansluiten op de markt, en in contact blijven met de markt. communicatie zet je groter neer, Dariuz wordt ook gezien als groot bedrijf maar is dit in werkelijkheid niet.

Intern: ik wil de communicatie van de organisatie zo plat mogelijk houden. Veel ruimte laten en verantwoordelijkheid neerleggen bij elke medewerker. In elk geval zo min mogelijk top down.

***Welke rol zou communicatie binnen Dariuz moeten spelen?***
Wat we nu al doen, wat we ontwikkelen. Een inhoudelijke bijdrage leveren en inhoudelijk sterke artikelen blijven produceren.

***Welke effecten/doelen wilt u met behulp van communicatie bereiken?***
Dat heel Nederland over een paar jaar Dariuz heeft ‘geadopteerd’.
 ***Heeft u behoefte aan een eenduidig communicatiebeleid voor Dariuz?***We hebben wel formats met betrekking tot middelen die we communiceren bijvoorbeeld de nieuwsbrief etc. We communiceren naar mijn mening eenduidig. Voor sollicitatiegesprekken hebben we geen richtlijnen, ik kijk meer naar wat er bij de organisatie past, is dit zo dan wordt er snel gehandeld en niet moeilijk gedaan.

***Hoe verloopt de communicatie tussen u en de aandeelhouders?***Met de aandeelhouders communiceren we vooral via rapportages, zoals een maandrapportage en kwartaalrapportages.

***Hoe beschrijft u Dariuz bij klanten/externe partijen?***
Dariuz biedt de oplossing voor een duurzame uitstroom aan mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt.

**Organisatie Dariuz**

***Kunt u acht kenmerken opnoemen die voor u Dariuz typeren?***
- innovatief - groeiende organisatie
- commercieel - kwaliteit
- oplossingsgericht - efficiënt en effectief
- betrouwbaar - biedt inzicht voor het beleid
 (instrumenten inzichtelijk maken voor het beleid)

**Omgeving Dariuz**

***Hoe omschrijft u de omgeving van Dariuz?***
Dynamisch

**3. Interview medewerker Dariuz**

**Communicatie Dariuz**

***Wat verstaat u onder communicatie?***
Communicatie is breed, daar draait een organisatie door.

***Welke rol speelt communicatie binnen Dariuz?***Het is niet praten om het praten. Wanneer we elkaar spreken dan is het ook echt van belang. Er is geen structuur in de interne communicatie hierdoor krijg je geen vergaderingen die moeten en geen zin hebben. Het is erg informele communicatie binnen de organisatie. Ik ervaar de interne communicatie als erg positief en fijn.

***Welke rol zou communicatie binnen Dariuz moeten spelen?***Een vergadercultuur is slecht voor de organisatie, ik ben tevreden met hoe het de communicatie nu verloopt. De scrum vindt ik een goede poging, erg dynamisch, punten worden concreet gemaakt en het is ook een vorm van collegialiteit doordat er vaak voor eten wordt gezorgd.

***Legt u verantwoording af bij de communicatieadviseur op het gebied van communicatie?***Te weinig, het zou meer moeten. Maar ik weet niet precies wat ik samen met een communicatieadviseur precies zou moeten bespreken. Ik ben als het ware een communicatiemiddel, ik voer gesprekken met klanten, geef presentaties en behoud persoonlijk contact.

***Hoe ervaart u de communicatie binnen de organisatie?***Voor mij goed, de communicatie verloopt informeel en ad hoc, ervaar ik als erg prettig. Je moet zelf de communicatie opzoeken, het is je eigen verantwoordelijkheid.

***Hoe beoordeelt u de communicatie met de externe omgeving?***Dariuz heeft een stoffig karakter, dit moet gekoesterd worden. Organisaties die snel en vlot over willen komen, schrikt de gemeenten af. Wanneer een bedrijf wat ‘stoffiger’ overkomt vinden ze dit niet ‘bedreigend’. Niet meteen het idee dat je hen iets wil verkopen en het alleen voor de winst wil doen. ***Wat zou u over Dariuz willen communiceren?***Dat Dariuz een bewezen oplossing is, winst maken niet belangrijk is en dat Dariuz klein is en kwaliteit levert.
 ***Heeft u behoefte aan een eenduidig communicatiebeleid voor Dariuz?***Ik mis het eerlijk gezegd niet dat er geen eenduidig communicatiebeleid is intern. Extern vindt ik het wel erg belangrijk dat alles in een lijn wordt gecommuniceerd. Maar als kleine organisatie is dat lastig en al helemaal in deze dynamische omgeving.

**Organisatie Dariuz**

***Hoe beschrijft u de sfeer binnen Dariuz?***
De één is positiever dan de ander, dit zou gemeenschappelijker moeten zijn, ervaringen delen is hierbij belangrijk, kleine organisatie heeft voor en nadelen, wanneer er iets speelt bij een collage zal iedereen zich dit aantrekken en beïnvloeden. ‘Je bent zo sterk als de zwakte’

***Hoe omschrijft u Dariuz als organisatie?***Kleine organisatie, levert kwaliteit en heeft een bewezen oplossing.

***Kunt u acht kenmerken opnoemen die voor u Dariuz vertegenwoordigen***- Kwaliteit - Zelf doen
- Gedrevenheid - Methodisch handelen
- Wetenschap - Teamwerk
- Flexibel - Pionieren

**Omgeving Dariuz**

***Hoe omschrijft u de omgeving van Dariuz?***Als erg dynamisch, het verandert steeds en de markt weet zelf eigenlijk niet eens waar ze heen willen. Dit maakt het ook moeilijk voor Dariuz om zich concreet ergens op te focussen. Dariuz moet zich daarom flexibel opstellen en niet teveel vast houden aan lijnen.

***De verschuiving van SW-organisaties naar gemeenten***
De wet werken naar vermogen is niet doorgegaan, hierbij was het de bedoeling dat de gemeente als het ware een grote bak zouden vormen voor de Sociale bijstand, loondispensatie. Deze wet is niet doorgegaan en blijkt nu veel minder interessant. Nu blijkt dat gemeenten de basisproblemen hebben waarbij Dariuz juist kan helpen. Op dit moment zitten veel mensen in de bijstand waarvan ze niet weten waar ze deze het beste kunnen plaatsen - de gemeente moet dus keuzes maken hoe ze dit gaan aanpakken.

Dariuz heeft de wet werken naar vermogen uiteindelijk dus ook niet nodig gehad. De gemeenten worden door de crisis en bezuinigingen gedwongen om met het onderwerp bezig te zijn.

We gaan ons dus meer richting op gemeenten, maar mogen ook zeker de SW- bedrijven niet vergeten. Dit kunnen we ons niet eens veroorloven want op dit moment hebben we meer instrumenten uitgezet bij SW- bedrijven dan bij gemeenten.

Uiteindelijk is het de bedoeling dat SW- bedrijven en gemeenten meer gaan samenwerken. De SW bedrijven vallen al onder de gemeenten maar zijn in praktijk twee losstaande organisaties. Bij de ene gemeenten gaat de samenwerking goed maar bij de ander niet. Voor SW- bedrijven is de toekomst ook erg onzeker en onvoorspelbaar. Ambitie van de gemeente zou moeten zijn om meer te gaan samenwerken.

**4. Interview medewerker Dariuz**

**Organisatie Dariuz  *Wat is voor u Dariuz?***
Wat Dariuz nu wil gaan uitstralen is vooral dat ze ervoor zorgen dat er een duurzame uitstroom plaats vindt. Hiermee wordt bedoeld dat de consument die het assessment doet daadwerkelijk geplaatst wordt en voor lange termijn. Ze blijven begeleiden dus. Dariuz wordt op dit moment gezien als een instrument wat wordt gebruikt en daarna niet meer bruikbaar is voor diegene. Terwijl er veel meer uitgehaald kan worden.

Op branche niveau zou Dariuz zichzelf dus effectiever en efficiënter gezien willen hebben. En er meer de werkgevers erbij betrekken. Uit Dariuz kan veel meer uitgehaald worden! Nu moeten de klanten dat nog zien.

Dariuz legt de lat erg hoog voor zichzelf het is geen product dat na één keer ‘weggegooid’ (hoeft) te worden.

Dariuz wordt gezien als een eendimensionale organisatie die een product levert en omzet maakt. Dit is uiteindelijk totaal niet wat ze wil zijn. Ze willen gezien worden als een organisatie die met een integrale oplossing komt.

Visionary company:
Leidend, innovatief, die blijvend ontwikkeld in haar marktomgeving. Winstgevendheid en zorgt voor belanghebbenden.

***Hoe ziet u de omgeving van Dariuz?***
De omgeving waarin Dariuz zich bevindt is erg lastig, als organisatie die omzet maakt wordt je al snel gezien als commercieel. Ook de doelgroep gemeenten is een lastige doelgroep. Zij staan vaak niet open voor veranderingen en wanneer wij met ons instrument aankomen en hiervoor betaald moet worden is dit vaak een probleem.

Van buitenaf wordt er veelal gesproken over het feit dat Dariuz geld verdiend en dus commercieel is, dit is vanaf het begin zo geweest. Dariuz wordt gezien als zakelijk en commercieel.

***Kunt u vier kenmerken opnoemen die voor u Dariuz vertegenwoordigen***
- dynamisch
- bevlogen
- duurzame oplossing (kwaliteits bewust)
- ingewikkeld (complex)

Dariuz werkt intern erg ad hoc, er ligt op dit moment te weinig focus in de boodschap. Hier gaat verandering in komen want de nadruk ligt nu teveel op het instrument en moet meer komen te liggen op de organisatie zelf.

***Hoe omschrijft u de concurrenten van Dariuz?***
Concurrenten zien Dariuz als gevaarlijk met veel kwaliteiten. Dariuz is vaak gespreksleider bij discussies waarna de concurrenten zich vaak gelijk willen voelen aan Dariuz.

***Wat is het toekomstbeeld van Dariuz in uw ogen?***
Het toekomstbeeld wat Dariuz voor zich heeft is dat ze zich graag zouden willen opsplitsen en willen verdelen in afdelingen en zich daarin gaan specialiseren. Denk hierbij aan: Dariuz voor scholen en laagopgeleiden.

**BIJLAGEN 3| Organogram**

**BIJLAGEN 4| Spinnenweb methode**Deze bijlagen bevat het plan dat is opgesteld ter voorbereiding van de spinnenwebmethode. In dit plan worden zowel inhoudelijk als praktische zaken omschreven en heeft een handvat geboden tijdens het toepassen van de spinnenwebmethode.

 **Soort bijeenkomst**De vorm van de bijeenkomst ligt tussen een brainstormsessie en een discussie in. Dat houdt in dat de deelnemers worden uitgedaagd om van gedachten te wisselen, met ideeën te komen en kritisch naar Dariuz te kijken. Uitgangspunt hierbij is de spinnenwebmethode. Deze methode biedt een goed uitgangspunt om tot discussie te komen over waar de organisatie voor staat (van Riel, 2010). Een spinnenweb is in deze methode een grafische weergave van acht kenmerken van een organisatie die men het belangrijkst vindt. De acht kenmerken worden op een schaal van 1 tot 10 beoordeelt in hoeverre deze terugkomt in de huidige identiteit als in de gewenste identiteit.

**Deelnemers**

De groep deelnemers bestaat uit alle medewerkers en het management van Dariuz. In totaal acht personen. De bijeenkomst is een onderdeel van de SCRUM die maandelijks plaatsvindt en georganiseerd wordt door Dariuz. Alle medewerkers van Dariuz moeten hierbij aanwezig zijn. Daarom is dit een mooie gelegenheid om de spinnenwebmethode tijdens de SCRUM toe te passen. Er zijn twee medewerkers die sinds kort in dienst zijn waardoor het voor hen lastig zou kunnen zijn al een concreet beeld van Dariuz te hebben. Dit neemt niet weg dat zij juist met een frisse blik tegen Dariuz aankijken en vanuit een ander perspectief Dariuz bekijken en beoordelen. Dit zal blijken tijdens de bijeenkomst.

**Organisatorische aspecten**Datum bijeenkomst: 11 september 2012

Tijd bijeenkomst: 16.00 – 17.00

Plaats bijeenkomst: Vergaderruimte Landgoed Bleijendijk Vught

Aantal deelnemers: 8 personen

Benodigdheden: flip-over en stiften

 post-its en pennen

 een losse wand om de post-its op te plakken

 een rekenmachine

 voldoende stoelen in een kring

**Ontwerp bijeenkomst**

In deze paragraaf staan de onderdelen van de bijeenkomst genoemd. Per onderdeel wordt een omschrijving gegeven en de tijdsplanning en de benodigdheden worden genoemd.

 **Opening**

Om de bijeenkomst af te trappen geef ik een korte introductie van het doel van de bijeenkomst. Ik vertel kort waarom het belangrijk is dat de deelnemers aanwezig zijn en wat ik met de resultaten van de bijeenkomst ga doen.

**Inventarisatie**

Dit deel begint met een korte uitleg over de spinnenwebmethode. Daarna schrijft iedereen op post-its in totaal acht kenmerken op die zij vinden passen bij Dariuz. Als alle post-its zijn verzameld, worden die bij elkaar gehangen. Volgens de officiële spinnenwebmethode zou iedereen nu individueel een top 8 moeten samenstellen uit deze woorden. In deze bijeenkomst stellen we de top 8 samen vast. Juist de discussie is belangrijk, omdat de deelnemers op deze manier worden uitgedaagd om breder te denken. Deze discussie moet niet al te lang duren en het is belangrijk dat iedereen aan het woord komt. Aan het eind van de discussie is er dus een top 8 van de belangrijkste kenmerken van Dariuz

 **Tijdsplanning**

16:00 Korte uitleg en uitdelen post-its

16:10 Verzamelen post-its en ophangen. Discussie over top 8

16:20 Volgende onderdeel

 **Benodigdheden**

- Dezelfde opstelling als in het vorige onderdeel

- Post-its en pennen

- Een wand waar de post-its op geplakt kunnen worden

- Flip-over en stiften

 **Punten geven**

Dit onderdeel begint weer individueel. De deelnemers kennen punten toe aan de top 8 van

kenmerken. Hiervoor gebruiken zij een schaal van 1 t/m 10. Eerst kennen zij punten toe aan de mate waarin het kenmerk werkelijk herkenbaar is in de organisatie. Daarna kennen zij punten toe voor de gewenste situatie. Bij dit laatste punt benoem ik uitdrukkelijk dat men hierbij rekening houdt met de tijd en moeite die nodig is om deze gewenste situatie te bereiken. Het gevaar is anders dat iedereen in de gewenste situatie de volle 10 punten geeft op elk positief punt. Als iedereen de punten heeft toegekend, wordt het gemiddelde van cijfers berekend door mijn ‘assistent’. Daarna wordt dit visueel weergeven in het spinnenweb zodat het voor de medewerkers en directie meteen duidelijk is waar de verschillen liggen.

**Tijdsplanning**

16:40 Korte uitleg, uitdelen post-its

16:50 Verzamelen post-its. Voor deelnemers pauze, voor mij verwerken post-its

**Benodigdheden**

- Dezelfde opstelling als in het vorige onderdeel

- Post-its en pennen

- Een rekenmachine
- Assistent

- Een voorgetekend spinnenweb, waarin alles snel ingetekend kan worden.

 **Bespreken spinnenweb**

In dit onderdeel wordt besproken wat de uitkomst van het spinnenweb betekent voor Dariuz Wat klopt er wel, wat klopt er niet? Past dit binnen het gewenste imago? Zou er bij nader inzien iets aangepast moeten worden? Tot welke acties zou dit moeten of kunnen leiden? Het is een korte discussie.

**Spinnenwebmethode conclusies bijeenkomst**
Dit hoofdstuk worden de conclusies die getrokken zijn aan de hand van de spinnenwebmethode beschreven. Hierin wordt duidelijk wat de huidige identiteit en de gewenste identiteit is van Dariuz In de vorige bijlagen staat het plan beschreven dat voorafgaand aan deze bijeenkomst is opgesteld.

De spinnenwebmethode vond plaats tijdens de Scrum, hierbij waren acht personen aanwezig:

1 Directeur
2 Management leden
2 Medewerkers communicatie
1 Sales medewerker
1 Inhoudsdeskundige

Afwezig:

1 Accountmanager

***Verloop bijeenkomst***
De bijeenkomst verliep moeizaam, er waren die dag al zes presentaties gehouden waardoor de concentratie erg laag was tijdens het uitvoeren van de spinnenwebmethode. Tijdens de uitvoering was het opvallend dat niet iedereen serieus met de opdracht omging.

Daarnaast duurde de uitvoering van de spinnenwebmethode maar 30 minuten in plaats van 60 minuten. Dit door tijdnood. Door de spinnenwebmethode sneller te laten lopen zijn er wijzigingen aangebracht tijdens de bijeenkomst. Zo zijn de punten die gegeven zijn, samen bepaald in plaats van individueel. Dit bleek achteraf een voordeel. Op deze manier kwam er discussie opgang waardoor iedereen weer even haar/zijn concentratie terug vond. De discussies brachten nieuwe inzichten met zich mee. Wel werd er soms onnodig een discussie aangewakkerd, dit door steeds dezelfde persoon. Opvallend was dat die dezelfde persoon de discussie domineerde waardoor andere leden zich meer terugtrokken en de discussie steeds tussen dezelfde personen plaatsvond. Doordat er niet veel tijd was moest men snel tot overeenstemming komen. Dit werd aangegeven tijdens de discussie.

Door tijdgebrek was het niet meer mogelijk om de spinnenwebmethode visueel te laten zien aan de deelnemers. Deze is later verstuurd via de mail. De uiteindelijke discussie heeft door tijdgebrek niet meer plaatsgevonden.

De spinnenwebmethode is samengesteld uitgaand van de input van de aanwezigen. Kenmerken die het spinnenweb niet haalden maar waar wel over gediscussieerd is zijn: het oplossingsgericht te werk gaan, altijd in ontwikkeling, veel kennis en maatschappelijk betrokken. Door de discussie kon iedereen haar mening onderbouwen waarom deze wel of niet in de top acht hoorden. Doordat iedereen haar argument kon toelichten kwam men snel tot overeenstemming over de acht kenmerken.

Opvallend is dat tijdens de interne interviews deze kenmerken ook naar voren kwamen. Ook al staat de identiteit niet expliciet beschreven. Impliciet hebben medewerkers een duidelijk beeld van Dariuz.

Dit spinnenweb laat een erg positief beeld zien. De enige twee die lager beoordeelt worden in de gewenste identiteit zijn ‘veel kennis’ en ‘zoekende’. Opvallend is dat veel kennis wel gecommuniceerd wordt door Dariuz en dat Dariuz ontwikkeld is door een grote kennisorganisatie, TNO arbeid.

Er zijn geen negatieve kenmerken genoemd en geen uitgesproken keuzes gemaakt. Tijdens de bijeenkomst was opvallend dat er snel voor de ‘makkelijke’ weg werd gekozen. Wanneer meerdere personen aangaven een kenmerk in de top acht te willen, werd hierin door de andere medewerkers snel in meegegaan.

Tijdens de discussie was het opvallend dat iedereen voor een ‘veilige’ weg heeft gekozen, er waren geen uitschieters en er werden geen negatieve kenmerken genoemd. Veel kenmerken kwamen overeen met elkaar en werden geclusterd, daarna zijn de medewerkers gaan kijken welk kenmerk dat cluster overkoepelde. Het werd ook snel duidelijk dat er vaak discussie wordt opgezocht, vaak onnodig, opvallend was dat deze discussies vaak door dezelfde personen werden aangewakkerd waardoor de discussie ook snel door hen gedomineerd werd. Hierdoor hebben niet alle medewerkers hun mening gegeven en zijn meegegaan met de ‘dominante’ medewerkers.

De uiteindelijke conclusie is dat volgens de medewerkers van Dariuz de huidige identiteit niet ver afwijkt van de gewenste identiteit. De cijfers geven aan dat Dariuz hoog heeft ingezet met het positioneren van de Dariuz instrumenten in de markt. Daarnaast is het opvallen dat Dariuz zichzelf ziet als marktleider, ook klanten zien hen zo. Maar dit tijdens de bijeenkomst niet genoemd heeft. Dit is een opvallend gegeven.

**BIJLAGEN 4| Samenvatting interviews – extern trainers**

**Aanmerking**
Via Chainworks zijn alle trainers voor de eerste keer in aanmerking gekomen met Dariuz.

**Feedback trainingen**De trainingen zijn aan het begin van Dariuz niet goed ingevuld. De rollenspellen die destijds een onderdeel waren van de certificering zijn toen erg slecht ontvangen. Voor veel mensen is dit beeld maar moeilijk te vergeten.

De trainers merken op dat de after sales verbeterd moet worden van Dariuz. Dit wordt vaak aangegeven in de feedbacklijsten na trainingen. Gebruikers communiceren dat een hele dag opfriscursus te lang is. Dariuz heeft soms moeilijk taalgebruik. Daarnaast wordt er ook weleens kritiek gegeven op de instrumenten, het instrument zou niet betrouwbaar genoeg zijn. Wat is de waarde van het instrument? Het kost erg veel tijd en dus geld.

**Samenwerking Dariuz**
Het is belangrijk om voldoende contact te hebben met Dariuz ook al is de frequentie van trainingen geven wat minder. Trainers geven aan het ‘wij-gevoel’ erg belangrijk te vinden en dit nu weleens missen. Ze zouden graag meer betrokken willen worden bij Dariuz. Op deze manier kunnen ze ook een meerwaarde geven aan Dariuz. Wanneer er minder trainingen zijn zakt bij ons de kennis snel weg, het zou fijn zijn als er dan juist meer trainer –trainer dagen zouden plaatsvinden of een andere invulling.

‘Als trainer zou ik graag meer van Dariuz als organisatie willen weten. Dit omdat voor mij binding erg belangrijk is.‘
- Trainer -

**Verloop trainingen en certificeringen**De trainingen worden niet door iedereen goed ontvangen, trainers moeten soms de gebruikers echt zien te motiveren tijdens een training. Hierin gaat volgens hen iets mis bij de communicatie van de klant naar gebruiker.

**Communicatie tussen Chainworks en Dariuz**
De trainers geven aan tevreden te zijn met hoe de communicatie nu verloopt. De lijnen zijn erg kort wat erg prettig werkt. Wel zouden ze graag meer betrokken worden bij Dariuz als organisatie. Om meer het ‘wij-gevoel’ te creëren. De trainer- trainer dagen worden als erg prettig ervaren en zouden in hun ogen vaker mogen plaats vinden. Binding met Dariuz wordt als erg belangrijk ervaren.

‘Het gevoel hebben met het product. Dat heeft naar mijn mening een meerwaarde. Contact en een goede band met Dariuz. Het wij-gevoel.’
- Trainer -

**Communicatiemiddelen**
De communicatiemiddelen die Dariuz inzet is genoeg en wordt als positief ervaren. De korte lijnen naar Dariuz zijn voor de trainers erg prettig. Ze zouden verder niet via een andere weg benadert hoeven worden.

**Implementatie**
Hierbij ligt het probleem niet bij Dairuz volgens de trainers maar bij de klanten zelf. Wat opvalt bij de trainers is dat de communicatie tussen professional en manager niet altijd goed verloopt met betrekking tot de instrumenten van Dariuz. Trainers geven aan dat dit voor ‘schade’ zorgt waar je als Dariuz vrij weinig aan kan doen.

**Beeld van Dariuz**
Positief beeld. De trainers van Dariuz zien Dariuz als faciliterend voor de sociale werkvoorziening. Trainer geeft aan dat Dariuz stoffig te vinden.

**Associaties en kenmerken**
Professionele organisatie
ontwikkeling van instrument

**BIJLAGEN 6| Uitwerking interviews – extern trainers
Trainer 1**

***Hoe omschrijft u Dariuz?***
Dariuz is een professioneel en erg mooi instrument. Ik omschrijf Dariuz als een applicatie om mensen te ontwikkelen en weer te laten participeren in de arbeidsmarkt.

***Wat vindt u van het imago van Dariuz?***
Dariuz heeft op dit moment haar positionering gefocust op instrument dat is natuurlijk waarvoor Dariuz zich inzet. Ik vind dat Dariuz zichzelf wel wat meer mag laten zien als organisatie. Ook krijg ik vaak van gebruikers die al langere tijd gebruik maken van de instrumenten terug dat ze benieuwd zijn naar wat Dariuz nog meer is en hoe ze ontstaan is.

Ze hebben wel het imago een beetje stoffig te zijn. dit blijkt ook uit de communicatiemiddelen die ze inzetten, website en via de mail.

***Wat vindt u van de communicatie tussen Dariuz en klanten?***De communicatie verloopt goed, maar ik merk in trainingen vaak dat de communicatie tussen het SW-bedrijf en de cursist moeizamer verloopt. Vaak gaan cursisten met een ander idee, of met tegenzin naar een cursus waarbij het voor ons moeilijk wordt om cursisten te motiveren. Opfrisdagen worden door gebruikers ook wel eens als een last gezien.

De after sales moet verbeterd worden, dit wordt ook vaak genoemd in de feedbacklijsten. Vooral nieuwe ontwikkelingen en updates worden niet vaak teruggekoppeld naar de cursist. Ik vindt dat Dariuz hier meer verantwoordelijkheden in moet nemen.

Als trainer zou ik graag meer van Dariuz als organisatie willen weten. Dit omdat voor mij binding erg belangrijk is. Ik sta in contact met Marlijn en Femke maar weet verder niet wie er nog meer werken bij Dariuz. Natuurlijk blijft het een zakelijke relatie maar om een goede binding te hebben met Dariuz zou ik het prettig ervaren als we bijvoorbeeld eens mee worden genomen op een team- uitje.

***Wat krijgt u voor feedback/kritiek terug uit de trainingen?***
Gebruikers communiceren dat een hele dag opfriscursus te lang is. Een half dagdeel zou al genoeg zijn. vaak wordt er teveel informatie gegeven en informatie die niet perse van belang is voor een opfristraining. Dariuz laat blijken dat ze dan meer willen zijn als dat ze zijn. zoals het onderdeel waarbij

Wat ik terug krijg uit trainingen is dat Dariuz soms te moeilijke taal gebruikt. Ook al hebben ze het keurmerk ‘gewone’ taal. Nog blijkt het voor sommige te moeilijk te zijn.

**Trainer 2**

***Wat voor beeld heeft u van Dariuz?***
Een prettige open organisatie. Die probeert nieuwe trends en dergelijke met de mensen te delen. Ik vindt hun nieuwsbrief bijvoorbeeld ook erg prettig. De doorontwikkeling van het product wat ze gemaakt hebben. Dat ze daar continue mee bezig zijn. Je hebt een product wat goed is, maar wat beter kan. Soms zijn er zaken die je aan de voorkant niet ziet maar die aan de achterkant wel verbeterd zijn. ik heb zelf een positief beeld van Dariuz.

***Hoe legt u Dariuz uit?***
Dariuz is een applicatie die mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt helpt aan regulier werk.

***Was u al eerder bekend met Dariuz voordat u bij Chainworks aan de slag ging?***
Toen ik bij Chainworks binnenkwam, was de DMA de voorloper van Dariuz meteen mee in aanraking gekomen en vervolgens het hele proces van de oprichting van Dariuz meegemaakt. Chainworks is samen met de vier aandeelhouders gestart.

***Wanneer u trainingen geeft krijgt u veel feedback? Organisatie en instrument?***
Je hebt positieve en negatieve feedback. Sommige mensen vinden dat de er niks verandert hoeft te worden en vinden het instrument fantastisch anderen vinden het een instrument wat heel erg te manipuleren is omdat je zelf moet bepalen wat de lat is en het instrument bepaalt het niet. Dat maakt het soms wel wat lastig. voor sommige mensen. Als organisatie, hebben de mensen die wij trainen weinig contact met Dariuz als organisatie.

***Krijg je vaak reacties dat er niet goed gecommuniceerd wordt vanuit Dariuz?***
Niet alleen trainingen maar ook over wie Dariuz precies is. Mensen kennen het instrument Dariuz maar niet het bedrijf Dariuz.

***Wat kunt u vertellen over de begeleiding vanuit Dariuz.***
Als er iets mist kan ik rechtstreeks naar Femke of Marlijn bellen. We zijn constant in gesprek over de trainingen. Dariuz krijgt feedback op trainingen. Dan wordt er gekeken waar het aan ligt als er iets niet goed is. In sommige gevallen ligt dat aan het verwachtingspatroon. Sommige mensen komen met bepaalde verwachtingen naar de training en blijkt de training totaal anders te zijn. Er zijn mensen die gaan naar een training toe omdat die toevallig dichtbij is en omdat het moet. Dan kun je al heel slecht iets goed doen. Maar ik ervaar Dariuz over het algemeen als een organisatie waarmee je in gesprek kunt zijn.

***Zou u meer op de hoogte willen worden gehouden?***
Ik denk dat met hun nieuwsbrief, en de bijeenkomst die wij vier keer per jaar hebben en de mailtjes die heen en weer sturen genoeg op de hoogte gehouden worden

***Zou u via een ander middel op de hoogte gehouden willen worden?***We hebben trainer-trainer dagen. Er is een wekelijkse nieuwsbrief. Als er echt iets verbeterd moet worden doen we dat via de mail. Ik zie niet in hoe ze anders nog meer zouden communiceren.

***Soms komen mensen met andere verwachtingen naar een training kun je daar misschien iets duidelijker over zijn?***
De vraag is aan wie dat te wijten is? Mensen schrijven zich in voor een training. Aan het begin van het jaar krijgen mensen een overzicht met de aangeboden trainingen. Op deze data en deze locatie en dit moet de inhoud van de trainingen worden. Ik heb het idee dat de mensen die inhoud van de training niet lezen. Ze gaan voor gemakzucht. Bijv. Ik zie dat er een training in assen is, ik woon in assen dus dan ga ik naar die training. Het is een moet. ‘want ik moet een opfristraining volgen.’

En soms zit er een stuk theorie en praktijk in. Als een training niet afgestemd is op individu dan kun je niet goed gauw goed doen. Ik weet niet precies wie dat niet goed doet, het idee dat ik heb is dat de contactpersonen van Dariuz communiceren naar de projectleiders van de betreffende organisatie en zei moeten het uitzetten binnen hun organisatie. Marlijn en Femke maken de trainingen, Jeanette communiceert het naar de projectleiders en zei moeten het verder in de organisatie communiceren. Er staat op de website van Dariuz geen enkele informatie over de opfristrainingen. Je zou een stuk inhoudelijk over de opfristrainingen kunnen melden om zo wat meer informatie vanuit Dariuz te geven. Er lopen allerlei belangen door elkaar heen. De ene organisatie geeft aan dat cursisten zelf mogen weten voor welke training ze zich inschrijven. Een andere organisatie geeft aan het intern te willen houden en kiezen zelf een thema.

***Vindt je dat Dariuz genoeg communiceert naar buiten toe?***
Of het genoeg is, ik denk het wel. Ze staan op congressen ze hebben hun Twitter feeds hun nieuwsbrief wekelijks. Ik denk dat het op zich wel voldoende is. De informatie die ze over hun eigen producten hebben minimaal is, ze mogen zich wel meer op de borst kloppen. De informatie daar vindt ik wel summier. Over hun producten mogen ze meer inhoud aangeven.

***Zou je iets meer kunnen vertellen over de trainingen die je geeft? In grote lijnen?***
Het materiaal wordt verzorgd vanuit Dariuz. Richting ons is het drie weken van tevoren aangeven of de training doorgaat. Aan het einde van de training wordt er een evaluatieformulier ingevuld.

Een training duurt normaal gesproken een hele dag. Hangt ook af van het aantal personen. En of er verschillenden organisaties aanwezig zijn. Er komt wel eens voor in een training dat mensen passief meedoen. Dit maakt het moeilijk om een goeie training neer te zetten.

We zijn met Dariuz in gesprek om volgend jaar misschien dingen anders te kunnen doen om mensen meer gemotiveerd te laten zijn. Ten opzichte van hoe we het nu doen. Je zou kunnen kijken naar of je misschien meer moet gaan luisteren naar de gebruikers in de opfristrainingen dan naar wat de organisatie wil. Mensen vinden een opfristraining van een dag vaak te lang. Dus we zijn met Dariuz in gesprek over hoe we dat zouden kunnen verbeteren om de tevredenheid van de deelnemers te vergroten.

***Krijgt u vaak negatieve reacties terug van de deelnemers?***
Er zijn mensen die er met tegenzin heengaan en de meerwaarde er niet van inzien. Er zijn ook mensen bij die al 5 jaar gebruik maken van Dariuz en haar voorgangers. De kans is klein dat zei iets nieuws horen die dag. Eigenlijk zou je dus meer naar de gebruiker moeten kijken wanneer het gaat om trainingen en opfristrainingen.

***Krijgt u veel positieve of negatieve reacties over de instrumenten zelf?***
Niet zozeer over de instrumenten zelf eerder over de wijze waarop het ingezet wordt bij de organisaties zelf. *Dus eigenlijk ligt hier het probleem ook weer bij de organisatie zelf?*Dariuz is een heel mooi instrument, alleen wanneer het goed ingezet wordt door de organisatie. maar kan ook verkeerd worden ingezet en dan heeft het geen toegevoegde waarde.
*Voorbeeld:* de werkleiders die onvoldoende op de hoogte zijn, mensen moeten meten maar niet meten aan gezonde gelijken. Ligt aan de interne opleiding van de werkleider.

***Krijg je als trainer vaak dezelfde reacties terug?***
Wat ik tot nu toe heb gehoord, is dat de lat wordt bepaald door diegene die het invult.

***Toevoeging***
Wat ik jammer vindt is dat, als je naar het assessment kijkt. Zijn er drie factoren die het invullen. Er wordt relatief veel werk in gestoken in de consulent. Gecertificeerd etc. In de werkleider wordt vrij weinig energie gestoken, als je, je instrument betrouwbaarder wil maken moet je meer werk steken in de werkleider. (De werkleider is de begeleider op de werkplek waar de instromer terecht komt.)

Als ik zou kijken naar de training van volgend jaar dan zou ik het op een andere manier communiceren naar de gebruikers van Dariuz niet via de projectleiders. Maar dat is lastig omdat je dan de projectleiders ook passeert. Gebruikers gaan af op de titel niet op inhoudelijke informatie.

**Trainer 3**

***Hoe ervaart u de samenwerking tussen chainworks en Dariuz***In het begin ervaar ik de Dariuz ook een beetje als ons product. Ik zag het als wij, collega’s als één orgaan. Dariuz was natuurlijk klant en ging zich ook zo gedragen. Dat was een verandering en even zoeken hoe je, je moest opstellen. Ik heb het gevoel dat daar nu balans in is. Dat we nu van elkaar weten wat de gewenste samenwerking is.

Dariuz was toen nog niet een gevestigd bedrijf. De samenwerking ervaar ik nu erg goed. We weten wat we van elkaar verwachten en hoe de procedures verlopen.

***Wat is uw beeld van Dariuz als organisatie?***
Ambitieus, open voor verandering, continue in beweging en proberen een goed product neer te zetten.

***Komt dit ook terug in de trainingen die u geeft?***
Ja ik denk het wel, ik ben trots op het product. En ik denk dat het komt omdat ik aan de wieg heb gestaan.

***Krijgt u tijdens trainingen feedback of kritiek?***
Ja ik krijg veel feedback en kritiek. We hebben nu opfristrainingen en hierbij ervaar ik het minder. Maar een tijdje terug hadden we terugkomdagen. Toen kreeg ik heel veel kritiek. Het product is niet betrouwbaar, wat is de waarde van het product, we hebben er niks aan, het kost tijd en geld.

***Merkt u tijdens trainingen dat er mensen zijn die geen gebruik van de instrumenten willen maken?***Ja, dat heeft ook wel te maken gehad met het feit dat ze eerst werden gecertificeerd middels rollenspellen. Destijds hebben mensen ook negatieve beoordelingen gehad. Ik denk dat, dat best wel veel imago schade heeft aangericht. Want dan gaan mensen in de weerstand. Dariuz is in hun ogen slecht. Mensen voelen zich persoonlijk aangevallen.

***Denkt u dat Dariuz zich daarin moet veranderen?***
We zijn er al in verandert, maar omdat Dariuz dat imago heeft is het moeilijk om dit beeld bij die organisaties aan te passen. De reactie is minder.

Maar ik denk dat het goed is dat we nu anders certificeren. Omdat er veel omgevingsfactoren zijn vooral in de sociale markt. Externe factoren waar je weinig mee kan.

***Vindt u dat Dariuz genoeg als organisatie communiceert?***
Ik zie Dariuz ook als instrument, ik vindt dat ze dat niet te weinig doen, maar dat is mijn eigen beeld.

***Vindt u dat Dariuz meer de focus moet leggen op het communiceren als organisatie of juist niet?***Ik zie Dariuz ook als instrument, en Dariuz is een bedrijf die dat faciliteert. Ik zie niet in dat ze dat te weinig doen maar dat komt misschien ook omdat dat mijn eigen beeld is.

***Moet je de focus volgens u meer willen veranderen?***
Nee ik denk het niet, ik denk dat het er omgaat wat het product doet en niet wie het product aanlevert. Je koop bijv. Een fiets als die het maar goed doet. Wie het faciliteert moet een goede dienstverlening leveren en het bedrijf zelf moet meer achter de schermen blijven. Het gaat uiteindelijk om het instrument. Dariuz heeft er natuurlijk voor gekozen om de naam hetzelfde te hebben, zowel product als organisatie. Als er kritiek komt op het product dan komt er als het ware ook kritiek op het bedrijf Dariuz dat vindt ik terecht omdat zij de dienst/product verlenen.

Ik ben erg tevreden over de samenwerking, we doen veel zelf als Chainworks mocht er iets zijn dan doen we dat via Anne (Chainworks).

***Wat maakt het product Dariuz zo goed?***
Het onderzoek dat er aan ten grondslag ligt

***Vindt u dat er meer gecommuniceerd moet worden?***
Nee ik vindt het prima zo, we hebben nu wat minder opdrachten van Dariuz. Hierdoor zakt de kennis snel weg. Daar heb ik wel last van als trainer. Als je iedere week een training hebt blijft het goed hangen. Wat het moeilijk maakt is dat de uitkomsten van het instrument vaak vaag zijn dit is moeilijk uit te leggen. Qua inhoud vindt ik het niet moeilijk je moet er gewoon inzitten. Doordat er nu minder opdrachten zijn zakt het weg. Ik ben erg tevreden over de trainer-trainer dagen. Goed dat Dariuz even langskomt. Omdat je dan weer even contact hebt. Deze dagen moeten er naar mijn mening zeker blijven en ook blijven en frequenter doen als er minder opdrachten zijn.

***Hoe ziet u dat?***
We hebben nu de community voor gebruikers, volgens mij wordt daar geen gebruik van gemaakt. Ik hoor van niemand dat ze daar gebruik van maken. Volgens mij ontvangt ook niemand de nieuwsbrief of ze lezen het niet. Als ik iets noem wat in een nieuwsbrief heeft gestaan weet vaak niemand ervan af. Het gaat dan om updates etc. Maargoed sommige mensen gebruiken het instrument ook helemaal niet. Dan kun je communiceren wat je wil maar dan wordt het toch niet gelezen.

***Via welk middel zou je het liefst benadert willen worden?***
Nee ik vindt het zo prima, ik vindt persoonlijk contact het belangrijkste. Bijv. Wanneer Femke even langskomt op de trainer –trainer. Heeft u naar uw mening genoeg contact?
ja dat ligt eraan of er genoeg opdrachten zijn, als het toch wenselijk is dat het contact zo blijft zou het voor mij wel vaker mogen.

In het begin heb ik altijd wat meer contact aan het begin van trainingen, dit wordt ook weer meer opgepakt.

Frequentie en intensiteit, hoe meer je traint hoe meer een toegevoegde waarde het is. Het gevoel hebben met het product. Dat heeft naar mijn mening een meerwaarde. Contact en een goede band met Dariuz. Het wij-gevoel.

**Trainer 4**
***Wat is uw beeld van Dariuz als organisatie?***
Dariuz is een professionele organisatie, veel bezig met ontwikkeling van nieuwe producten en bestaande producten. Waar vraagt de mark naar, hier proberen op af te stemmen. Ze begeleiden hun klanten heel goed.

***Krijgt u veel feedback terug***?
Goed dat Dariuz bezig is met vernieuwing.

***In het algemeen over Dariuz zelf Dariuz als organisatie, of als instrument?***
De mensen weten dat de instrumenten van Dariuz komen en dat Dariuz een organisatie is en dat ze daar altijd terecht kunnen voor vragen bij de helpdesk.

***Was u eerder al bekend met Dariuz, voordat u bij Chainworks ging werken?***
Nee, niet.

***Hoe vindt je op dit moment dat Dariuz haar middelen inzet?***
Ja, dat vindt ik genoeg. ze proberen onder de aandacht te komen bij nieuwe en huidige klanten. Dit doen ze erg goed.

***Welke feedback/ kritiek krijgt u vaak terug uit trainingen?***
Waarom geeft Dariuz training in gesprekstechnieken? Dit doen we als organisatie zelf al, we bepalen dat zelf. Dit is een terugkomend verhaald. Dat is wel een beetje een spanningsveld.
Daar proberen we ook aandacht aan te besteden.

***Wat is uw mening over dat Dariuz meer haar focus zou willen gaan leggen op Dariuz als organisatie?***
Daar besteden ze ook wel aandacht aan in de training. Door als Dariuz zijnde ook langs te gaan als organisatie laten ze ook de mensen achter de instrumenten/producten zien.
dat draagt wel bij aan wie ze zijn als organisatie. en laten dat ook hiermee zien.

***In uw ogen communiceren ze dus op de juiste manier?***
Ja

***Wat vindt u van de communicatie tussen u en Dariuz?***
De communicatie verloopt goed, regelmatig contact met de planner, Femke en marlijn.
en de trainer –trainer dagen

***Wat krijg je zoal terug uit de trainingen?***
Positief bruikbaar instrument. We moeten dit instrument inzetten van onze organisatie. Heel afwisselend dus.

***Zit er een bepaalde lijn?***
Weer een nieuw instrument, wordt in een organisatie gebracht als het nieuwe instrument. Medewerkers staan hier vaak sceptisch tegenover. Soms met dwang opgelegd we moeten dit gaan gebruiken. Als je mensen laat inzien wat de meerwaarde is van het instrument zijn de mensen ook gemotiveerder om met het instrument te werken.

***Zou Dariuz hen anders moeten benaderen?***
Niet vanuit Dariuz maar meer vanuit de organisatie zelf. Ik weet dat Dariuz daar mee bezig is. En dat Dariuz ook langs gaat bij organisaties die ermee werken. En mee denken over hoe Dariuz nu op een goede manier geïmplementeerd kan worden in de organisatie.

***Zijn er dingen die u misschien zou willen toevoegen?***
Richting ons zijn de lijnen heel erg kort, dit is erg prettig. En dit loopt goed. We hebben een plan waarin alle afspraken genoemd zijn. Vanuit Dariuz naar de SW-bedrijven is nog wel zoekende. Hoe ga je de terugkomdagen organiseren? Nu mogen de organisaties zelf hun locatie kiezen en kunnen medewerkers hier hun voorkeur aan geven. Sommige hebben geen behoeften aan een opfristraining maar meer aan een intervisie. We zijn aan het kijken samen met Femke hoe we dit het beste kunnen invullen. De opfristrainingen zijn juist goed, want er zijn vaak updates die dan behandelt worden. Sommige mensen zijn niet gemotiveerd om de opfristraining te doen. hier moet de trainer wat mee. Een aantal mensen werkt bijv. Al vier jaar met Dariuz. Die weten hoe het werkt. Dat is wel een struikelbok.

**BIJLAGEN 7| Samenvatting interviews – extern klanten** In dit hoofdstuk worden de conclusies uit het kwalitatief en kwantitatief onderzoek beschreven. Voor het kwalitatieve onderzoek zijn negen klanten van Dariuz geïnterviewd. Hierin wordt de rode draad beschreven die in de interviews naar voren kwamen. Voor het kwalitatieve onderzoek zijn 200 gebruikers benaderd. Hiervan hebben 61 respondenten de enquête ingevuld. De respondenten die geïnterviewd zijn, zijn managers en projectleiders die werken met de instrumenten van Dariuz

***1.1 Aanmerking***
De respondenten zijn vrijwel allemaal in contact gekomen met Dariuz via mond tot mond reclame. Tijdens de veranderingen in de wetgevingen en het invoeren van de WNV (wet werken naar vermogen), moesten de SW-bedrijven opzoek naar een ondersteunend instrument. Een instrument die methodisch en eenduidig gegevens kon verwerken om zo een database op te bouwen voor de SW-voorziening en een ondersteuning te zijn voor gemeenten. Men moest dus opzoek naar een methodisch instrument. Klanten hebben toen via andere SW- bedrijven vernomen dat Dariuz deze instrumenten aanbiedt. En hebben toen contact opgenomen. Daarnaast heeft Dariuz bij klanten aan tafel gezeten om de Dariuz instrumenten te vertegenwoordigen.

***1.2 Keuzemotivatie***
Wat een rode lijn was tijdens de interviews is dat alle respondenten erg positief spreken over de instrumenten van Dariuz. De instrumenten voldoen aan de eisen die de organisaties vooraf hebben gesteld. Kenmerken waarom de keuze voor Dariuz uitging zijn: competentiegericht, TNO ontwikkeld en een methodisch instrument bieden voor de sociale werkvoorziening. Dit zijn de meest genoemde motivaties. Hieruit kan opgemaakt worden dat er specifiek voor het instrument gekozen is en niet de organisatie eromheen.

‘We hebben vanuit de gedachte dat Dariuz TNO ontwikkeld is gekozen.
TNO staat ergens voor.’

***1.3 Trainingen en certificeringen***
De trainingen en certificeringen worden over het algemeen slecht beoordeelt, uit de interviews is gebleken dat Dariuz in haar beginjaren een slecht imago heeft opgebouwd door een verkeerde invulling van haar trainingen. Dit beeld is maar moeilijk te vergeten voor de respondenten. Daarentegen wordt aangegeven dat Dariuz destijds open stond en staat voor kritiek en feedback en dat ze ook daadwerkelijk actie ondernemen. Dit wordt als erg prettig ervaren. Respondenten hebben het idee dat er naar hen geluisterd wordt.

Waarom de trainingen en certificeringen destijds slecht zijn beoordeelt heeft te maken met verschillenden factoren:
• De kwaliteit van de trainers was niet hoog genoeg.
• De inhoud van de trainingen was teveel gericht op vaardigheden dan op de inhoud van de instrumenten.
• De cursisten werden beoordeeld op vaardigheden en niet op hun kennis van het instrument.
• Cursisten die al 10 a 20 jaar als consulent werkten werden gecontroleerd en afgerekend op hun vaardigheden. Dit werd niet geaccepteerd en er kwam veel weerstand vanuit de consulenten. Dit gaf een negatieve weerslag op Dariuz

Op dit moment worden de trainingen en certificeringen redelijk positief ervaren, Dariuz heeft geluisterd naar de kritieken en verbetering aangebracht in de trainingen. De trainingen zijn nu meer instrument gericht dan op de vaardigheden van de medewerkers. Hierdoor staan de gebruikers van de instrumenten meer open voor de certificeringen.

Alle respondenten geven aan dat de kosten die bij de trainingen en certificeringen komen kijken nog steeds een groot punt van kritiek zijn. Gebruikers dienen elk jaar een opfristraining te volgen van het betreffende instrument, dit zit niet inbegrepen maar brengt opnieuw kosten met zich mee. Daarnaast ziet niet iedereen het nut van de opfristrainingen in en kunnen deze trainingen veel efficiënter worden ingedeeld. Respondenten geven aan zelf te willen aangeven wat voor soort training ze willen volgen zodat dit inspeelt op wat er leeft bij hun op de werkvloer.

‘De certificeringen zijn te vergelijken met de postcode loterij, er komt steeds meer bij en je blijft als klant maar betalen.’

***1.4 Implementatie***Over het algemeen geven de respondenten aan dat de implementatie van de instrumenten goed is verlopen. Opvallend is dat er bij sommige organisaties veel weerstand kwam vanuit de medewerkers en bij andere niet. Dit ligt duidelijk aan hoe de managers/ werkleiders tegenover de instrumenten van Dariuz staan en hoe ze dit overbrengen naar hun medewerkers.

De weerstand die gesignaleerd was, was weerstand die vaak zichtbaar is bij veranderingen.
Medewerkers voelen zich toch bedreigd wanneer ze op een andere manier moeten gaan werken. Bij de vraag of Dariuz hier meer bij aanwezig moest zijn werd nadrukkelijk aangegeven dat dit de taak is van het eigen management van een organisatie. Dariuz ondersteunt hier al in, het moet vanuit de eigen organisatie komen.

‘Er werd niet gekeken naar wat het opleverde maar naar wat het koste.’

***1.5 Communicatie***Over de communicatie tussen Dariuz en de organisaties hebben de respondenten niks aan te merken. Ze zijn erg tevreden over het verloop van de communicatie. Zowel de communicatie die rechtstreeks verloopt als via middelen. In de communicatie rechtstreeks is Dariuz erg ondersteunend. Wanneer respondenten in gesprek zijn met medewerkers van Dariuz hebben ze echt het gevoel dat er geluisterd wordt en dat Dariuz ook gebruik maakt van de input die zij geven.

‘Dariuz staat erg open voor kritiek en luisteren naar wat wij willen. Dat werkt erg prettig.’

De respondenten geven aan niet op andere manieren benadert te hoeven worden over Dariuz en haar instrumenten. Wanneer gevraagd wordt of respondenten geïnformeerd zouden willen worden over Dariuz als organisatie worden er wisselende antwoorden gegeven. Respondenten geven aan dat ze alleen informatiebehoefte hebben over het instrument waarna andere respondenten aangeven het prettig te vinden wanneer ze meer over Dariuz als organisatie op de hoogte worden gesteld.
Uit de interviews is gebleken dat de respondenten meer behoefte hebben aan individuele benadering bij het gebruik van de instrumenten en het inzetten van nieuwe instrumenten. Dariuz zou volgens hen na de implementatie van de instrumenten een adviserende rol op zich moeten nemen. Belangrijk is om te kijken naar wat de klant wil en dus vaker samen om de tafel zitten en vragen wat de klanten willen met de instrumenten van Dariuz en *nog* zouden willen. Dariuz kan hier meer ondersteunend in zijn. op dit moment vinden klantencontacten één keer per jaar plaats, dit moet minsten drie keer per jaar zijn. Dariuz zou volgens de respondenten een meer adviserende rol op zich moeten gaan nemen.

De klanten hechten dan ook veel waarde aan de relatie met de accountmanager. Persoonlijk contact maakt het mogelijk een vertrouwensband te creëren en hun ongenoegen en genoegen te uiten naar Dariuz
 ***Instrumenten***De instrumenten worden over het algemeen erg positief ervaren. Respondenten geven praktische punten aan die in hun ogen verbeter zouden mogen worden. Inhoudelijk en wat het instrument te bieden heeft is men erg positief. Gebruikers ervaren het werken met de instrumenten als erg prettig. De instrumenten voldoen aan de verwachtingen die de organisaties vooraf hebben gesteld.  ***Imago Dariuz***
Door de verkeerde inzet van de trainingen en certificeringen heeft Dariuz in het begin een negatief imago opgebouwd waardoor ze gezien wordt als commercieel en een geldverslindende organisatie. Deze geluiden zijn bij Dariuz al bekend. Uit de interviews is gebleken dat dit nog steeds een groot kritiekpunt is. ‘Alles kost geld bij Dariuz’ is een veelgehoorde reactie van klanten. De respondenten geven aan dat ze begrijpen dat Dariuz een winstoogmerk heeft maar vinden wel dat Dariuz daar voorzichtiger mee moet omgaan. Vooral omdat het in tegenstrijd is met de omgeving waarin ze opereren.

Naast het commerciële imago komt ook naar voren dat wanneer respondenten over Dariuz spreekt men al gauw de reactie krijgt ‘Dariuz is toch die test?’ en ‘Dariuz biedt toch alleen maar een loonwaarde instrument?’ Hieruit kan opgemaakt worden dat Dariuz zowel als organisatie en instrument niet voldoende bekend is onder haar hele doelgroep

Naast de negatieve punten hebben de respondenten ook een positief beeld van Dariuz. B.V. Dariuz wordt gezien als een professionele organisatie die veel ondersteuning biedt aan de professional. Daarnaast heeft Dariuz grote expertise in huis doordat ze door TNO is ontwikkeld. Dit zijn kenmerken die door de respondenten zijn genoemd en erg belangrijk worden gevonden.

‘Op het moment dat wij ergens behoefte aan hadden werden deze behoeftes vervuld.’

Wat opvallend is dat tijdens de interviews het commerciële (negatieve) imago de boventoon voert en wordt duidelijk dat de respondenten hier nog niet ‘overheen’ zijn. Ook al benoemen zij ook positieve punten en heeft Dariuz er veel aangedaan om het negatieve beeld te verminderen. Het negatieve imago blijft bestaan doordat Dariuz steeds nieuwe instrumenten en trainingen aanbiedt die veel geld kosten.
 ***1.6 Concurrenten***Respondenten geven aan dat ze niet echt bekend zijn met concurrententen van Dariuz klanten hebben Dariuz bekeken en soms vergeleken met andere aanbieders van instrumenten in de sociale werkvoorziening maar zien geen directe concurrentie. Dit omdat Dariuz als enige organisatie instrumenten aanbiedt die competentiegericht zijn. ***1.7 Beeld van Dariuz***Wanneer er gevraagd wordt aan de respondenten welke beeld ze hebben van Dariuz als organisatie blijkt dit voor veel respondenten een lastige vraag. Respondenten hebben geen duidelijk beeld van Dariuz als organisatie. Dariuz is bekend van haar instrumenten en trainingen. Ze geven aan dat zij puur voor het instrument voor Dariuz hebben gekozen. Wanneer gevraagd wordt of de respondenten geïnteresseerd zijn in meer informatie van Dariuz als organisatie worden er uiteenlopende antwoorden gegeven. De helft van de respondenten is hier in geïnteresseerd en benieuwd te zijn naar ‘wie’ Dariuz is. De andere helft van de respondenten vindt het niet nodig om meer te weten over Dariuz als organisatie.

‘We kopen puur het instrument af en hoeven verder niks te weten over de organisatie erachter.’

Wat als positieve kenmerken genoemd wordt is dat de respondenten Dariuz als een professionele organisatie zien. Dit omdat ze kwaliteit leveren en overkomen als een organisatie die veel kennis in huis heeft over de markt waarin ze opereren en over haar instrumenten.
 ***1.8 Associaties en kenmerken***Aan de respondenten is gevraagd om drie associaties te geven die zij kenmerkend vinden voor Dariuz als organisatie. Hieruit is gebleken dat de respondenten veelal dezelfde kenmerken geven.

***Methodisch*** ***handelen*** wordt het meeste geassocieerd met Dariuz De instrumenten van Dariuz stellen SW-Organisaties in staat om op een eenduidige manier analyses te maken. Als tweede kenmerk wordt ***professionaliteit*** gegeven. Respondenten geven aan dat Dariuz een professionele organisatie is en weten waarover ze praten. Dit komt naar voren tijdens de presentaties en gesprekken met Dariuz Ze werken doelgericht en weten veel over de markt. ***Commercieel*** wordt als derde het meeste genoemd. Respondenten geven aan dat Dariuz duur is en dat dit beeld vanaf het begin ontstaan is en maar moeilijk te vergeten is.

Bovengenoemde kenmerken zijn de drie die het meeste zijn genoemd. Naast deze kenmerken noemde de respondenten ook de volgende associaties: Kwaliteit, innovatief, gedrevenheid, wetenschap, inzicht in beleid, meedenkend en innovatief.

**BIJLAGEN 8| Uitwerking interviews extern klanten

Interview Gemeente Rotterdam**

***Functie***: projectmedewerker, deelprojectleider.

***Wie en wat is in uw ogen Dariuz?***
Ik denk aan een professionele kleine organisatie, die slagvaardig is en bereid om mee te werken.

***Waaruit blijkt dat?***
Dat het klein is, dat denk ik zomaar. Ik heb nog nooit gevraagd hoeveel mensen er werken. Ze hebben hun core business en besteden dingen uit. Als trainingen.

Professioneel, Femke vindt ik echt heel professioneel. En dat is erg prettig. Ze weet precies te vertellen waarom het op die en die manier ontwikkeld is. En hoe je daar mee om kan gaan. Slagvaardig. Als het bijvoorbeeld gaat over trainingen en ik wilde daarin iets verandert hebben dan is dat geen enkel probleem.

***Hoe is gemeente Rotterdam in aanmerking gekomen met Dariuz?***
Toen was ik er nog niet, maar we zijn gaan zoeken naar een systeem, methodiek waarmee je een klantbeeld kon krijgen. We wilden een zo goed mogelijk klantbeeld krijgen zodat we weten welke interventie het beste past bij die klant en het meest effectief is bij die klant. reïntegratietrajecten hebben heel erg veel geld gekost en zijn niet altijd even effectief geweest. Omdat te gaan voorkomen zijn we gaan zoeken op basis van een visienotitie wie voldoet er aan wat wij verwachten van een systeem/methodiek.

***Welke bedrijven waren er toen nog meer in strijd?***
MatchCare.

Dus het instrument is echt gekozen vanuit onze visie en wat wij als gemeenten wilden.

***Voldoen de instrumenten aan alle eisen?***
Als je kijkt naar wat we gevraagd hebben op basis van die visienotitie voldoet het aan vrijwel alle eisen. Maar voldoet het uiteindelijk aan de praktijk? Dan zijn er toch nog wensen die overigens ook bij Dariuz zijn neergelegd. Onder andere klantvriendelijkere rapportage, de toonzetting in de rapportage die weerstand op kan roepen bij de klanten. Zo zijn er nog een aantal dingen. We hebben nu naar de wegwijzer gekeken en daar zijn ook nog een aantal punten in te vinden.

***Van welk instrumenten maakt Gemeente Rotterdam nu gebruikt?***
De Dariuz Diagnose.

***Wat is uw beeld van het imago van Dariuz?***
Eerlijk gezegd kan ik dat alleen voor Rotterdam beoordelen. Rotterdam is begonnen met de diagnose module. Een ander onderdeel werkt met de loonwaardemeting. Dan denk ik dat het imago wel redelijk is. Niet erg goed maar wel redelijk. Het redelijke zit hem met name bij het management, en het goede bij de projectleiders. We moeten erg goed duidelijk maken wat het instrument wel doet en wat het instrument niet doet. Ik heb ook al tegen femke gezegd dat je het volgens mij nooit een diagnose instrument had moeten noemen. Want het geeft geen diagnose. Het geeft aan dat je een vastbeeld stelt van dat is het. Het is juist het goede van het instrument dat, dat er nog niet uitkomt maar dat de professional zijn visie daar nog op moet geven. De interpretatie moet doen.

De term diagnose instrument doet meer verwachten dan dat het geeft.

De tevredenheid die speelt bij het management komt denk ik doordat zei diagnose in gedachten hebben. Maar dat krijgen we niet. De klantmanagers zien het als prettig dat er eenduidig gewerkt wordt. Dat er een vaste methodiek is en een vaste vragenlijst is. Zij hebben voldoende gegevens om advies te geven. Zij zijn er erg tevreden over.

***Het management heeft het dan wel echt puur en alleen als diagnose bedoeld?***
Nou, wij hebben dat denk ik onvoldoende kunnen overbrengen dat het instrument geen diagnose stelt. Dit is moeilijk want vaak interesseert het management het niet. Ze willen weten waar we mee werken maar inhoudelijk weten ze er vrij weinig vanaf. Ze willen ook cijfers zien, ze vragen nu bijv. Wat is het rendement van de diagnose? Helemaal nu in het kader van de bezuinigingen.

We hebben het met het doel ingezet om een goed klantbeeld te kunnen vormen en vervolgens een goed vervolgtraject op te stellen en dan denk ik dat het goed roteert.

***Hoe is het implementeren verlopen bij gemeente Rotterdam?***
Langdurig en warrig, er is sprake geweest van het wisselen van een projectleider, er is sprake geweest van een totale ommezwaai in de gemeentelijke politiek en er is sprake geweest van klantmanagers die niet opgeleid konden worden dus zei konden nog niet beginnen. Dus erg rommelig verlopen.

***Hoe hebben de mensen die het instrument daadwerkelijk gingen gebruiken de inzet van Dariuz ervaren?***
Voordat ze ermee aan de gang gingen was er toch wel een bepaalde, geen weerstand maar ze zijn het alsmaar beter gaan gebruiken. Het is een instrument waarin je moet groeien, men moet er mee leren omgaan. En hoe meer ze daar mee leren omgaan hoe prettiger ze het hebben ervaren?

***Hoe is het verloop van de trainingen en certificeringen gegaan? zijn deze positief ontvangen?***
Over de trainingen hebben we ruimschoots contact gehad met Dariuz, dit vind ik weer een goed voorbeeld van hoe goed ze naar de klant luisteren. En reageren adequaat. De eerste training die ik meemaakte was echt vreselijk, dat heeft iedereen toen benoemd, dit lag puur aan de trainer. Vervolgens komt er iemand anders en dat was geweldig. Als je alleen maar meld wat in de klapper staat gebeurt er niks bij de klantmanager. De trainer moet de klantmanager enthousiast maken eerder gebeurt er niks. Als iemand ze niet uit de tent weet te lokken dan gebeurt er niks. Het moet een mengsel zijn van kennis maar daarnaast ook van houding en gedrag en zakelijke dingen.

We mochten op gegeven moment geen trainingen meer inkopen want we mochten geen geld meer uitgeven. Na die periode was afgesloten heb ik gezegd dat we in elk geval vaste trainers krijgen en een kick-off krijgen. Zodat ze precies weten wat wij verwachten en met welke problemen/zaken wij te maken hebben zodat ze de juiste dingen kunnen overbrengen op de klantmanagers.

***Hoe worden de opfristrainingen en terugkomdagen ervaren?***
We gaan niet uit van het bestaande aanbod maar we kijken wat leeft er op de werkvloer, waarvan denken wij dat nodig is en wat zouden zei graag willen. We maken daar dan een invulling van en leggen dit bij Dariuz neer. Dat werkt erg prettig, de klantmanagers staan daardoor ook meer open voor de opfristrainingen en terugkomdagen omdat het inhoudelijk ook iets toevoegt.

***Zijn er negatieve punten die klantmanagers vaak aangeven m.b.t. Dariuz?***
Ja, voor dariuz zit dat in de rapportage die eruit komt die geanalyseerd moet worden, dit is vaak rommelig. Veel punten komen steeds terug. Ze zouden het prettiger vinden als het meer gegroepeerd zou zijn, het mag gestructureerder. Als ik kijk naar de overdrachtsrapportage dan zou dat ook prettig zijn als dat beter gegroepeerd zou zijn. We hebben nu voor onszelf een bepaald format daarvoor maar het zou fijn zijn als we daar meer in ondersteunt worden vanuit Dariuz. We zijn nu ook bezig met de wegwijzer en merken dat daarin bepaalde dingen terugkomen die we in diagnose ook hebben aangegeven. We moeten deze gegevens dan weer opnieuw invullen en dat irriteert mateloos. Het zou dus erg fijn zijn als de instrumenten meer op elkaar zouden aansluiten. Dit komt ook door tijdgebrek, efficiënter te werk gaan en zo zouden er ook minder fouten komen.

***Communicatie van Dariuz***
Met Femke heb ik erg veel contact zoals misschien al gebleken is. Dit verloopt erg goed en ik ben hier erg positief over. En we ontvangen de nieuwsbrief, deze bekijk ik even maar doe er verder niet erg veel mee. Van Dariuz zelf vindt ik daar niet zoveel van instaan. Het gaat vooral om de omgeving waarin Dariuz zich bevindt. Ik vindt het prima hoe ze nu communiceren en zou ook niet via een ander middel benadert hoeven worden.

***Voor u is het dus belangrijk dat Dariuz vooral instrumenteel communiceert?***
Voor mij is het helder wie en wat Dariuz is ‘ze zijn ontwikkeld door TNO en een aantal mensen zijn vanuit daar verder gegaan om de Dariuz instrumenten verder door te ontwikkelen.’ Instrument en methodiek, dat vindt ik het mooi ervan dat het beide is.

Als er wezenlijke ontwikkelingen gaande zijn die de klant aangaan dan vindt ik zeker dat ze daarover moeten communiceren. Maar nee hoor hoe ze nu communiceren is prima.

***Zoals u eerder aangaf verloopt de communicatie tussen u en Dariuz positief of heeft u misschien nog punten waar u dit minder ervaart?***
Ja eigenlijk wel, de helpdesk is naar mijn mening te kort open. Als het echt moet kan ik altijd iemand bereiken, dit is als het ware een toegevoegde waarde maar ik vindt dat die niet toegevoegd moet zijn maar vanzelfsprekend.

***Vindt je dat Dariuz een grotere rol had moeten spelen bij het implementeren van Dariuz binnen gemeente Rotterdam?***
Ik vindt dat ze een goede rol hebben gespeeld bij de implementatie, ze zouden een grotere rol kunnen spelen bij de implementatie maar dan moeten wij ze daar ook voor benaderen. Het is vaak genoeg aangegeven dat, dat mogelijk is, er staan wel kosten tegenover en vanwege de kosten was dat voor ons niet mogelijk en hebben we dat dus niet gedaan. Op het moment dat wij een bepaalde behoeften ergens aan hadden werd deze vervuld, met of zonder bijkomende kosten.

***Zou u Dariuz ook bij andere organisaties, gemeentes aanprijzen?***
Ja, dat zou ik zeker doen.

***Waarom is Dariuz voor u zo’n goed product en hoe zou u dit dan aan een ander omschrijven?***
Omdat het informatie levert over de beleving van de klant die je kan analyseren voordat je met de klant gaat praten, in gesprek gaat. Dat betekent dus ook dat je kan besluiten dat je ingaat op de beleving van de klant, dat geeft de klant het gevoeld dat er echt geluisterd wordt. Dat is fantastisch. En de beleving van de klant moet wel eens bijgewerkt worden maar dat geeft niet want dat moet de professionaliteit van de klantmanager zijn. Dat je inderdaad de professionaliteit van de klantmanager inzet en serieus neemt. Dat het goed kan noteren en dat je kan kijken met een blik op de overdrachtreportage kan kijken wat ik met deze klant moet doen. Zo zijn mijn verkoopverhaal kunnen zijn. Ik heb het ook wel echt aangeprezen bij anderen.

***Hoe is de after sales verlopen?***
Ik ben erg tevreden, wanneer er problemen zijn of er dingen aangepast moeten worden dan is Dariuz hier altijd voor bereikbaar en is het altijd bespreekbaar.

**Kenmerken**Inzicht voor beleid – alle informatie die in het systeem zit, daar kan echt ongelooflijk veel mee. Helaas hebben wij daar nog niets mee gedaan. Dit vindt ik zelf echt doodzonde. De reden dat wij er nog niets mee gedaan hebben is dat wij er als project daar onvoldoende mee de boel op zijn gegaan naar daar waar het zou moeten belanden.

Professionaliteit – Dat vindt ik zo belangrijk voor deze instrumenten. Je moet inspelen op behoeften, wetenschappelijk onderbouwd. Dit zijn voor mijn kenmerken die hierbij terugkomen. Je moet mee denken bevlogen zijn etc.

**Interview Caparis**

***Wie is Caparis?***
Caparis is een sociale werkvoorziening, één van de vele in Nederland. Wij werken met een eigen doelgroep die beperkingen heeft. En dat kan zowel zijn lichamelijk als psychisch of een combinatie daarvan en Caparis is in Friesland wel een grote sociale werkvoorziening en wij voeren de wet sociale werkvoorziening voor acht gemeenten uit. We hebben vestigingen in Heerenveen en Drachten en het hele gebied de ‘groenservice’ dat is niet een aparte vestiging maar is over het hele gebied verspreid.

***Wat is uw functie?***
Trajectbegeleider

***U werkt ook nauw samen met Dariuz dus?***
Ja, het gaat er wel om, om welk traject het gaat. Dus onze eigen mensen die het project doen. ik heb het onlangs zelf gedaan om te kijken hoe het gaat. Nu heb ik onlangs een assessment in gang gezet.

***Hoe ervaart u de werking van de instrumenten?***
Het assessment heb ik het meest mee gewerkt, ik heb ook de training van de loonwaardemeting gevolgd. Daar heb ik eigenlijk niet heel veel mee te maken. Wel heb ik zoals gezegd veel te maken met het assessment. Deze gebruik ik voor de interne trajecten. Asessment vindt ik een heel mooi instrument.
***Kunt u dat toelichten?***
Er wordt bij het assessment heel mooi in beeld gebracht de werkgerelateerde competenties. Niet alleen in woorden maar ook heel mooi in grafieken. Dat vindt ik erg verhelderend ook naar de mensen toe. Ik heb het rapport er dan altijd bij de terugkoppeling, dat ik het visueel kan laten zien en zo kan bespreken.

***Van welke instrumenten wordt er bij Caparis gebruik gemaakt?***
Van loonwaardemeting maar niet heel erg veel meer. Op dit moment kom ik daar zelf niet mee in aanraking. Assessment en loonwaarde zijn de twee en onlangs de wegwijzer. En de wegwijzer is op dit moment een nieuw project, hiervan krijgen we veel aanmeldingen van de gemeenten. Het is nog wel in ontwikkeling en ik moet zelf ook nog leren ermee om te gaan maar het is wel.

***U heeft dus ook de trainingen en certificeringen gedaan?***
Ja dat heb ik gedaan van loonwaarde en assessment en ik ben nu bezig met de wegwijzer.

***Bent u hier erg over te spreken?***
De certificering van het assessment was toen nog met een casus voorbereiden op schrift en dan ook met een acteur erbij. Daar is toen wel wat gesteggel over geweest dat is nu aangepast. Het is nu een soort schriftelijk examen. Nu wordt het veel beter ervaren als voorheen. Toen het de eerste examinering was toen was ik en andere daar niet bepaald over te spreken. Ik heb het wel gehaald destijds maar voor andere collega’s die het niet haalde was het erg negatief.

***Was er veel weerstand voor de certificeringen?***
weerstand tegen de wijze waarop het toen gedaan is, dus pas nadat de certificeringen plaats vonden en men de wijze waarop had meegemaakt kwam er veel weerstand vanuit mensen. Ja nou, ik weet niet of iedereen die er toen voor gevraagd is eraan meegedaan heeft. Het was in eerste instantie de groep mensen die er direct mee te maken kregen. Zij hebben toen de eerste training gevolgd. Ook mensen van andere vestigingen deden deze training.

***Hoe verliep het implementeren van Dariuz?***
Ik heb het toen met name ingezet voor de externe trajecten, de interne trajecten kwam pas later opgang. Toen is echt de hele SW populatie erdoorheen gehaald. Caparis is behoorlijk groot en omdat ik alleen op deze vestiging werk. Ik heb het hier niet ervaren dat mensen weerstand of bezwaar hadden tegen de instrumenten. Maar ik weet van andere vestigingen dat er wel bezwaar kwam, maar waarom precies weet ik niet en moet ik je schuldig blijven.

Wat wel een probleempunt is, werkleiding moet kijken naar regulier. En dat is lastig voor onze mensen want daar hebben ze geen beeld bij. Dat is wel een gedachte die moeilijk is voor ons werkleiding. In een assessment moet je dus een vergelijking maken naar regulier werk, maar omdat ze daar geen ervaring mee hebben kun je de beoordeling dus minder goed doen. dat is dus een beetje het probleem waar we regelmatig tegenaan lopen.

***Zijn er punten die u op het gebied van de instrumenten anders zou willen zien?***
De wegwijzer is nog ontwikkeling en ik ben ook zelf nog zoekende. Het assessment, daar zijn een aantal terugkomdagen van en die vind ik erg zinvol, en vooral ook zoals het de laatste keren is gegaan dat je kan kiezen wat je zelf wil en als organisatie nodig hebt.

***De inhoud van de terugkomdagen wordt ook als positief ervaren?***
Ja, erg positief inhoudelijk is het altijd goed in orde?

***Wat was de reden van Caparis om voor Dariuz te kiezen?***
Op gegeven moment was er sprake van een nieuwe wetgeving. Werken naar vermogen. Hierop is destijds ingespeeld met de Dariuz instrument omdat het stukje van loonwaarde en subsidies erg belangrijk was bij de toen nieuwe wet. Dat staat nu allemaal on-hold. Dus het is maar afwachten. De gemeentes moeten we hierin bedienen. Niet alleen voor de sociale- werkvoorziening maar ook voor hun bestanden en database. Dat we daarin iets voor hun kunnen betekenen.

***Heeft u een beeld van Dariuz als organisatie?***
Ik ken Dariuz van de instrumenten en de trainingen, en als organisatie ken ik Dariuz niet echt.

***Heeft u daar behoefte aan?***
Nu je het zegt, lijkt het me wel leuk om daar meer van te weten. Het is puur het uitvoerende stuk waar we mee bezig zijn. daarnaast krijgen we wel de digitale nieuwsbrief en deze lees ik regelmatig maar dat is meer over de sector algemeen.
 ***Zou u dan meer van Dariuz willen horen?***
Nou de nieuwsbrief komt één keer per week en dat vindt ik prima, voor mij zou het niet meer hoeven zijn. ik lees de nieuwsbrief altijd door scan het.

***Zou u door een ander middel door Dariuz op de hoogte gehouden willen worden?***Is er iets op het gebied van een folder of werkleider? Nee op dit moment niet. Misschien is dat wel een idee. Om Dariuz daarin kort voor te stellen en de instrumenten te introduceren. Zodat mensen al een beeld hebben voordat ze de vragenlijst invullen. Ook omdat er wordt gevraagd aan het begin of TNO de gegevens mag gebruiken voor verdere ontwikkeling.

En sowieso zijn er nog weleens vragen die anders geïnterpreteerd worden dan ze bedoeld zijn.
het taalgebruik is wel aangepast maar soms is het niet helemaal duidelijk wat ermee bedoeld wordt. Vooral ook omdat ze vaak twee kanten opkunnen. Eens- oneens ze weten dan niet precies welke kant ze op moeten.

***Heeft u een beeld van Dariuz als organisatie?***Ik denk dan aan uitvoerend, bijvoorbeeld de website die er netjes uit ziet. Maar verder niet echt eigenlijk.

***Als u het in kenmerken zou moeten omschrijven?***Dan kwaliteit, de trainingsdagen en terugkomdagen. Ik zie dat Dariuz wat doet met de informatie die ze terug krijgen. En kwaliteit ja, het is wel waardevol wat eruit komt. Maar dat is ook weer meer instrument gericht.

Dariuz is voor mij meer het instrument dan een organisatie.

***Wat vindt u van de communicatie?***
De helpdesk is erg prettig en mijn vragen worden keurig afgehandeld. En tijdens de trainingen en certificeringen? Erg leerzaam en leuk om andere organisaties te spreken.

De certificering doe je één keer en dan heb je de terugkomdagen. O de certificaten die worden uitgedeeld staat een datum op, maar deze worden nooit bijgesteld wanneer je naar een terugkomdag bent geweest. Dat vindt ik wel apart. Je krijgt nooit de bevestiging dat je er bent geweest en dat je weervoor een jaar gecertificeerd bent. Dit zou ook vast gelegd moeten worden ergens.

***Zijn er dingen die u mist?***
Wij hadden een traject waarbij mensen een externe plek konden krijgen en mensen een interne plek konden krijgen en het zat in het traject om een loonwaarde te doen. Maar de interne plekken waren lastig om via loonwaarde te meten. Omdat dat niet een reguliere plek is. Dat is wel als lastig ervaren. Sociale werkvoorziening is nu eenmaal aangepaste werksituatie daar kan je dus nooit 100% loonwaarde uithalen. Geen reëel beeld, werd te positief ingevuld. Dat ligt bij de werkleiders. Ik denk dat het voor heel veel werkleiders lastig blijft. Af en toe hebben we wel eens een nieuwe werkleider zitten die wel reguliere kennis heeft. De tijd die wordt aangegeven bij het assessment komt vaak niet overeen. De tijdsindicaties die ze aangeven duren bij mij vaak langer.

***Kenmerken****:*
pionieren
methodisch handelen
Kwaliteit 🡪 de instrumenten, de omgang en de uitkomsten van de instrumenten bieden veel kwaliteit. Ook bruikbare informatie.

**Interview WVS-groep**

***Wat is uw functie?***
Manager human Resources

***Wat en wie is WVS groep?***
WVS-groep is de sociale werkvoorziening in West Noord-Brabant. Voor negen gemeenten werken wij dagelijks met drieduizend medewerkers die wij gericht [ontwikkelen](http://www.wvsgroep.nl/personeel-nodig/arbeidsontwikkeling) naar zo regulier mogelijk werk op de arbeidsmarkt.
 ***Hoe bent u in aanmerking gekomen met Dariuz?***Wij zijn destijds opzoek moeten gaan naar een instrument vanwege de veranderingen in de politiek, we kregen kritiek dat we te weinig arbeidsontwikkelbedrijf waren en dat we Ad Hoc handelden. We moesten ons dus echt als arbeidsontwikkelbedrijf gaan positioneren. Toen merkten we dat we ook opzoek moesten gaan naar goede tools om dit te verwezenlijken.

***Hoe is het implementeren van Dariuz verlopen?***
We hebben destijds een werkgroep opgesteld, die hebben gekeken naar een aantal bedrijven die instrumenten aanbieden voor de sociale werkvoorziening. We hebben deze toen vergeleken met als ik het me goed herinner Melba en Arbolab, ik geloof dat er nog één moet zijn maar hier kan ik even niet op komen.

***Waarom is de keuze voor Dariuz gevallen?***
We hebben toen voor Dariuz gekozen om dat deze instrumenten in onze ogen praktisch het handigste waren. Er kan een terugkoppeling naar de formulieren worden gemaakt en de instrumenten zijn erg werkplek ondersteunend. Daarnaast is dariuz in onze ogen het verste en beste gevorderd en blijven zij doorontwikkelen.

Dit is goed verlopen we zijn met verschillende disciplines een groep gestart, om beter naar het instrument te kijken en hoe we deze gingen implementeren in WVS groep/ we hebben eerst een presentatie gehad van Dariuz waarna we hebben geëvalueerd hoe en wat. Toen zijn we een pilot groep gestart met mensen die de intake zouden gaan doen, trajectbegeleiders en leidinggevenden. Hieruit kwamen positieve reacties en zijn toen overgaan op aanschaf van de instrumenten

***Hoe verloopt/ verliep de samenwerking tussen WVS groep en Dariuz?***
Dit is erg positief verlopen en nu nog.

***Instrumenten:***
Men is binnen WVS groep meer enthousiast over het assessment instrument dan over de diagnose. Bij het instrument diagnose worden vrij harde uitspraken gedaan over de bepaalde diagnose die vastgesteld wordt. Daarnaast vindt ik en andere de vraagstelling niet geweldig, hiermee bedoel ik dat er vaak van dubbele ontkenning gebruik wordt gemaakt. Hierdoor komt er soms een totale verkeerde ‘diagnose’ uit.

***Wat is uw beeld van Dariuz?***
Dariuz is in mijn ogen een professionele organisatie, dit kwam vooral naar voren tijdens de presentaties. De middelen die ze daarin gebruikte. Daarnaast vindt ik de ondersteuning die ze bieden aan de professional erg positief en de instrument zijn goed in gebruik te nemen. Het enige kritiek punt zijn dan de vragenlijsten zoals eerder genoemd.

Ik vindt dat ze ook puur als instrument moeten blijven communiceren. Het is een instrument wat ze aanbieden en niet de organisatie. Ik ben wel benieuwd wat er verder nog achter de instrumenten zit. Hier zouden ze meer op het begin over mogen communiceren.

***Kenmerken:***
professioneel
ontwikkeling🡪 het verder ontwikkelen van de instrumenten vindt ik erg positief!
presentatie🡪 ze komen erg professioneel en kundig over. Ze weten veel van de sector af en dit is te merken wanneer ik een presentatie of dergelijke volg van Dariuz.

**Interview Delta**

***Wie is Delta***
Van oudsher een sociale werkvoorziening, mensen zo regulier mogelijk naar werk begeleiden. Wat voor reden dan ook uit het arbeidsproces zijn. Worden vanuit Delta weer geplaatst. Arbeidsontwikkelbedrijf. Werken voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Onze doelgroep zit nog onder de doelgroep van een reïntegratiebedrijf.

Regulier reïntegratiebedrijf, wettelijk minimumloon, wij werken met mensen met een nog grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

***Wat was voor u de keuze om met Dariuz te gaan werken?***
We wilden een methodisch instrument in huis halen, om het methodisch meer vorm te geven. Bij Dariuz was duidelijk dat je steeds vanuit de instrumenten met dezelfde tien competenties kon werken dit maakt het makkelijk om in eenduidige taal te praten en te communiceren. Daarnaast was het belangrijk voor Delta dat er een onafhankelijke loonwaardemeting bij zat. Het laatste punt dat we voor Dariuz kozen was omdat Dariuz nog niet af was.

***Waarom was het voor u een argument om voor Dariuz te kiezen dat het Dariuz instrument niet af was?***
Allereerst vond iedereen dat een rare gedachte, je koopt toch niet iets dat niet af is? Maar juist daarom was dat voor ons een argument. We hadden het idee hadden dat we dan vooraan konden staan en mee konden denken over eventuele invullingen. Mee konden ontwikkelen en dingen konden aandragen, die wij graag zouden zien. Tot nu toe is gebleken dat, dat kon. We hebben al veel over de invullingen van de wegwijzer, two tickets to match en certificeringen meegepraat.

***Hoe bent u in eerste instantie in aanmerking gekomen met Dariuz?***
In eerste instantie ben ik via het SBCM, subsidieregelaar voor SW-bedrijven in Helmond. Gevraagd om mee te gaan kijken of het iets zou zijn voor de SW-bedrijven. Daar waren ze enthousiast over het instrument. Een paar maanden later kwam er iemand uit Eindhoven die de functie in arbeidsontwikkeling op zich nam, en die had er natuurlijk ook al van gehoord. En een beetje zicht op. We hebben toen mensen uitgenodigd om wat meer te komen vertellen en zo is het balletje gaan rollen.

***Maar eigenlijk was de voornaamste reden dus dat jullie mee konden ontwikkelen?***
Allereerst omdat het een methodisch instrument is. Belangrijk is geweest dat de aanschaf van Dariuz de hervorming is geweest voor een eigen leer en ontwikkeltraject voor HBO geschoolde consulenten. Als je kijkt naar een leven lang leren dan vinden we het heel normaal dat alle mensen die begeleiding hebben dat die open staan voor opleiding, van werkplek wisselen kennis op niveau te houden. Voor onszelf was dat maar mondjes maat het geval. En ik weet ook nog wel toen we de eerste keer een training hadden van Dariuz dat daar serieuze certificeringen aan verbonden achter. Dit was voor velen die de training volgden een bezwaar, ineens moesten ze zich certificeren en dat heeft paniek opgeleverd. Ook dat je kon zakken of iets niet kon halen. dit waren ze niet gewend. We werden voor het eerst weer beoordeelt op onze professie. Dat was best lastig. Ik vond in eerste instantie dat er niet genoeg op die professie werd beoordeelt dan nodig zou moeten zijn maar daarom zijn we ook over de certificering gaan praten. Puur op gesprekstechnieken, er werken ook mensen die stukken ouder zijn en voor hen was het wel even slikken. Dat was wel voor het eerst dat we inzagen dat we bij moeten blijven met de ontwikkelingen in de markt. Ook om SW-bedrijven en de wet werken naar vermogen een goede partner moeten zijn voor gemeenten. En dat onze kennis van zaken up to date is.

***Dus in eerste instantie bracht het wel veel weerstand met zich mee omdat het over een certificering ging?***
Ja klopt, mensen hadden er veel moeite mee, gaan we het wel/niet halen?
ook wel weerstand tegen dat we een instrument ging aanschaffen. Want ja, iedereen voelt zich snel gecontroleerd. Deden we het dan niet goed, en waarom dan? Het kost veel tijd om te implementeren je kon wel stellen dat er veel weerstand tegen een verandering. Er werd door diegene die het in gebruik moesten nemen niet gekeken naar wat het opleverde maar vooral naar wat het zou kosten.

***Wat was dan de reden om juist wel voor het instrument te kiezen, ondanks de weerstand?***Het had veel te maken met de teams die uit elkaar schoven, vier verschillende teams die één team zijn geworden. Alle vier de teams hadden verschillenden formats waarin gewerkt werd, verschillenden aansturingen van leidinggevenden. Ieder had zijn eigen eilandje, en om dan uniformiteit te krijgen is Dariuz een goed instrument ervoor omdat te bereiken met elkaar.

Erg positief dat Dariuz is doorgevoerd, alle weerstand is ook verdwenen. Erg wennen aan bijeenkomsten, deze vinden twee a drie keer per maand plaats, dit vond men op het begin ook niet ook maar nu vinden ze dat prima. Nu zijn we daar juist mee bezig. Mensen vinden het ook leuk nu. Eigenlijk de ‘normale’ weerstanden die je zag bij veranderingen, die zag je ook hierbij. We hebben dus wel gezegd dat we Dariuz bij alle projecten gingen inzetten, wat we ook deden dat we de daarbij instrumenten van Dariuz zouden inzetten. Dat we Dariuz diagnose, assessment en loonwaardemeting vastgesteld moeten worden. Dat hebben we allemaal gedaan in het begin, daarop hebben we veel moeten sturen. Nu is het heel normaal en vanzelfsprekend. Daar hebben we wel een jaartje aan moeten sleutelen.

***Hoe is dat in zijn werk gegaan? het ervoor zorgen dat de instrumenten ook daadwerkelijk door iedereen werden geïmplementeerd?***
We zijn een pilot groep gestart met een duur van een half jaar, regelmatig geëvalueerd. We hadden destijds al aparte teams. Iedere projectleider van een team was verantwoordelijk om het bij dat team onder de aandacht te brengen. We koppelden steeds terug naar ons en dan werd erop gestuurd wanneer bleek dat er niet goed mee gewerkt werd.

We hadden dus een werkgroep die de sturing heeft genomen bij de verdere implementatie. We hadden iemand aangesteld die met iemand van Dariuz contact had, met de helpdesk van Dariuz.

***Hoe vond u de communicatie tussen Dariuz en Delta?***
Ja dat liep goed, snelle contacten aan de communicatie lag het niet. Alleen het instrument was af en toe een beetje onwillig. Hiermee bedoel ik dat je soms met een rapportage bezig was en
dat je een toevoeging had gedaan en het wilde opslaan en het daarna kwijt was, daarnaast ook lettertypes die je niet kon aanpassen. Dat leverde wel frustratie op. Vooral omdat het een nieuw instrument was waar men mee moest gaan werken. En ze hier al niet al te blij mee waren.

***Lag het er dan aan dat het instrument niet compleet was?***
Wij zelf hadden ons systeembeheer niet op orde, hier liepen we dan tegen aan het lag dus niet alleen aan het Dariuz instrument. Als je praat over de communicatie tussen de helpdesk en ons verliep de communicatie altijd heel goed. Er werd snel duidelijk gemaakt wat wel en niet kon en snel gereageerd.

***Zou u iets anders willen zien aan de instrumenten van Dariuz?****Een belangrijke functie wat we missen is wel de spellingscontrole in de instrumenten. Dit zou voor ons erg makkelijk zijn. Dat hebben we ook heel vaak aangegeven.* Het werken met Dariuz is eigenlijk nu zo standaard geworden. We praten al over vier jaar geleden dat we begonnen zijn, eigenlijk zijn we nog lang niet op alle mogelijkheden ingewerkt, we zijn getraind in bijvoorbeeld de wegwijzer maar eigenlijk doen we er nog niets mee. Bij two tickets to match lopen we wel tegen dingen op. Daar zijn we mee bezig dat we juist andersom zouden willen matchen. Niet vanuit de werkgever maar vanuit ons. Jobcarving. Het zit vooral in de nieuwe instrumenten. Loonwaarde, we zijn ook weer zo eigenwijs niet meer mee te doen aan de opfristrainingen, de rede daarvan is dat wij denken te zien wat onze mensen nodig hebben. En wat we verder hebben gedaan in dat leven lang leren, de opfristrainingen van Dariuz in ons traject opgenomen. We maken afspraken en we bespreken met Dariuz wat is er nieuw gekomen en waar de aandacht moet liggen etc. Eigenlijk maken we hierbij een op maat gesneden programma met hun. Zodat we eigenlijk het opfris gedeelte in onze eigen ontwikkelingstraject meenemen.

Dariuz heeft hier ook deel aan, we vragen aan Dariuz de goedkeuring, of er genoeg opfriselementen inzetten dat is 1. En ten tweede betaalt Dariuz de vergoeding voor de trainingen. Voldoet dat aan de eisen die we stellen. Dat is wel een ander verschil met hoe andere organisaties dat doen, zij hebben een standaardterugkomdag en moeten we volgens hun lijn leren, Dariuz bied de mogelijkheid om zelf aan te geven waar we in willen leren en ontwikkelen. En ik denk als je daar zelf een voorsprong opneemt dat je er zelf meer uit kan halen en dat je de markt voor/bij blijft. Dan wanneer je standaard terugkomdagen pakt.

***Kunt u dan stellen dat de vrijheid daarin juist erg fijn wordt ervaren?***
Ja, juist prettig, we spreken met iemand van Dariuz wat af en die zorgt dat ze er is.
Het enige nadeel is dat wanneer er gewijzigd wordt bij helpdeskmedewerkers dat je elke keer weer een mailtje krijgt dat we ons moeten opgeven voor de opfrisdagen. Dat verandert regelmatig, hierdoor overlappen soms dingen of worden er dingen dubbel gedaan. Ik kan me ook voorstellen dat er veel bedrijven zijn die niet op de manier als Dariuz werken. Zo open staan voor dialoog en mening van. Je moet jezelf verantwoordelijk maken en dat is juist erg positief aan Dariuz dat ze luisteren naar wij en andere organisaties die gebruik maken van hun instrumenten de kans krijgen om het op hun manier te implementeren.

***Wat vindt u van de trainingen die Dariuz geeft of heeft gegeven?***
Daar vind ik wel verschil inzitten. Qua kwaliteit. De laatste training die ik had was van de wegwijzer, hierbij moet ik wel bij zeggend dat de dit eerste training was die werd gegeven over de wegwijzer. Daarin merkte je wel dat het heel erg zoeken was, diegene die de training gaf was ook niet zozeer inhoudsdeskundige maar meer een accountmanager. Ik heb daar niet veel van opgestoken. Het is een heel erg standaard programma en het was erg zoeken ook voor de trainer ‘ hoe moet het eigenlijk. Wij waren ook min of meer een pilot groep. De volgorde was niet helemaal in orde en niet compleet. Dit hebben we toen ook meteen teruggekoppeld. Je kon toen merken dat we een begin groep waren.

Wat ik nu ook veel zie. Begin ik negatief, we doen regelmatig opfristrainingen waarvoor we ruimtes afhuren, ik zie veel nieuwe gezichten nieuwe trainers, de kwaliteit die we in het verleden hadden. Volgens mij heeft het ook te maken met de doorloop van trainers, ene keer zijn we laaiend enthousiast andere keer komt het niet helemaal over. Soms krijgen we meer een accountmanager dan een inhoudsdeskundige. We gaan dan meer breed de diepte in en lopen sommige vragen voorbij. Vooral bij de laatste trainingen heb ik echt de inhoud gemist, wegwijzer en two tickets to match.

***Maar de kwaliteit moet meer gewaarborgd blijven?***
Ik vind het wel belangrijk ja, zoals met de wegwijzer en two tickets to match. Dat is wel dat ik denk

***Wat vindt u van Dariuz als organisatie?***
Wat ik ervan weet is dat Dariuz een kleine organisatie is waardor je makkelijk contact met elkaar kunt leggen. Het is makkelijk om iets te vragen. Ook het meedenken pilo praktijk onderwijs. Positief beeld van Dariuz als organisatie.
Dat zullen waarschijnlijk meer inhoudelijke dingen zijn.

***Wat vindt u van de communicatie van Dariuz?***
De laatste tijd heb ik erg weinig gehad. Zelf heeft Dariuz aangegeven dat er voorlopig geen rigoureuze veranderingen komen. Dus met betrekking tot updates was duidelijk dat hier minder over gecommuniceerd zou worden.

Maar als je kijkt naar de laatste update two tickets to match. We zijn zelf ook nog niet toegekomen om de laatste updates hiervan toe te passen en we moeten onszelf hier dus ook nog een beetje in ontwikkelen.

De laatste tijd ben ik veel met Iris in contact geweest en merk ik dat er iemand is die iets met communicatie doet. Ik zie nu ook nieuwsbrieven komen wat ik erg sterk vindt de artikelen die Femke schrijft en dat ze een soort van blog bijhoudt. Dat vindt ik erg interessant. Maar dat weet niet iedereen dat je die informatie kan meepakken. Waar ik meer moeite mee heb was dat er laatst een poster verscheen met een stormbaan, die dan naar 20 mensen binnen onze organisatie naartoe worden gestuurd. Ik kan me voorstellen als je een kleine organisatie bent dat doet. Wij zijn een organisatie die meer als 20 mensen hebben geautoriseerd en krijgen allemaal apart deze oproep. Je weet dan van voor en achter niet wie zich er voor inschrijft.

Martijn is pas geleden hier nog geweest, met betrekking tot hoe dingen moeten worden aangepakt over gebruik van licenties etc. We maken dan een afspraak en meteen komt er iemand. Als ik behoefte heb aan informatie hoef ik maar te bellen en wordt er meteen een afspraak ingepland en komt er iemand langs. In het verleden hadden we nauw contact met Jeanette Meijer (accountmanager) en zij nam zelf initiatief hierin. Dit heb ik als prettig ervaren. Als ik nu kijk als ik specifieke dingen nodig heb, zijn de medewerkers benaderbaar genoeg om mee contact op te nemen. Uitstekend contact. Erg positief!

Nog niet meegemaakt wanneer we graag een afspraak maken dat het niet mogelijk is, er staat meteen iemand op de stoep. De korte afstand en het makkelijk contact leggen is voor ons erg prettig.

Vanuit de Gelderse SW-bedrijven een directeuren verleg. We gaan met Dariuz aan de slag doordat je met een aantal bedrijven bent heb je financieel voordeel dat was ook voor ons belangrijk. Dat er meer SW-bedrijven meer mee aan de slag ging. Voorheen was dat door Dariuz geregisseerd. Dat hebben we nu zelf vanuit ons doorgezet, dat heette PDC maar eigenlijk klopt dat niet meer. Maar we hebben een expertise groep opgesteld waarbij we het hebben over het instrument Dariuz maar ook over andere ontwikkelingen. En dan gaat het over ontwikkelingen in de markt. de wet werken naar vermogen. Hoe bepaal je, je strategie ten opzichte naar gemeenten.

***Dan is het voor u wel een belangrijk punt geweest dat je met meerdere SW bedrijven samenwerkt?***
Dat is wel een goeie geweest van Dariuz, ook al is Dariuz niet meer de trekker hiervan ze blijven wel erg betrokken hierin.

***Om even terug te komen op de communicatie van Dariuz, wat vindt u van het uitdragen van hun identiteit?***
Als je kijkt naar hoe gemeenten Dariuz ziet, wordt Dariuz vaak gezien als commercieel. Het wordt ook wel ‘koning Dariuz’ genoemd.
vroeger was Dariuz één van de koningen van het Perzische rijk, het raadplegen van burgers, hoog in het vandaal de betrokkenheid van burgers.

Als je praat over Dariuz, dan hoor je vaak; ‘’ooh dat heb je aangeschaft omdat je loonwaarde wil meten’. En dan wordt het puur gezien als loonwaardemeting.

Loonwaarde wordt in de reïntegratie en participatie gezien als waarde en betalen, vooral de werkgever pleasen. De eerste keer dat ik bij de gemeenten over Dariuz ging praten vonden ze het raar dat ik het had over een methodisch instrument en dat we deze hadden aangeschaft. Omdat het een product was. Voor loonwaarde heb je het aangeschaft puur als product.
heeft misschien te maken met de wet werken naar vermogen, waar we tegenop lopen, consulenten van gemeenten. Als we kijken naar hun ontwikkelingen lopen de gemeentes ver achter. Wij weten het wel allemaal is wat we vaak horen.

We proberen juist de rapportage uit Dariuz te gebruiken om de loonwaarde te meten.
de Dariuz test. Horen we vaak het is geen test, maar een vragenlijst.

We hebben vaak met gemeenten gesprekken gehad en laten zien hoe het werkt en steeds krijgen we terug, hoe zit het dan met de test? Blijkbaar land het dan toch niet en blijven ze hetzelfde beeld houden.

Juist goed om meer de nadruk te leggen op de visie van Dariuz dan op instrument. De eerste paar keer dat we overleg hadden met andere SW-bedrijven. Werd duidelijk dat iedereen anders de diagnose inzet, ofwel of niet. Als je werkt vanuit de wensen en behoeften van de klant, dat wil elk SW-bedrijf maar dat doen ze dus niet. Dariuz heeft dat duidelijk voor zich. Misschien moet je hier meer mee doen.

Wanneer de eerste trainingen worden gegeven is het misschien een idee om eerst het breder kader van Dariuz te verduidelijken en dan de instrumenten te behandelen.

Binnen het management wat weerstand voor de Dariuz community. Mensen moeten zelf initiatief nemen.

***Welke organisatie is in uw ogen de grootste concurrent voor Dariuz?***
Melba is te groot en eigenlijk niet te noemen als concurrent

Wordt wel snel vergeleken met Melba, de verschillen tussen mebla en Dariuz zijn dan eigenlijk niet duidelijk.
 ***Welke associaties heeft u met Dariuz organisatie?***
Kleine organisatie, deskundig, korte lijnen, enthousiaste mensen.
een tip: voor trainingen probeer de kwaliteit vast te houden.

Imago is een goeie om mee aan de slag gaan, dat is het gevaar voor ons omdat je aan pilots meedoet. Wordt snel over geld gepraat. Subsidies veel geklaag over ROC houd onderwijs binnen het onderwijs en niet zelf allemaal zelf rare dingen bedenken. Daardoor krijg je ook vaak rare beelden, ook door de instrumenten

Wanneer we het uitleggen, vaak in presentatievorm. Leggen we het neer als methodisch instrument. We hebben het binnen veel verschillenden niveaus, we liepen ertegenop om mensen methodisch te één het vermogen vaststellen en twee het vermogen verbeteren.

**Associaties**
Associaties die uit het interne onderzoek zijn uitgekomen voorgelegd waarbij er steeds een keuze gemaakt moest worden uit 3 kenmerken.
uiteindelijk zijn de volgende kenmerken eruit gekomen:
***Professionaliteit*** 🡪 professionele uistraling, weet waar ze het over hebben, goed zaken kunnen weerleggen. Waarmaken.
***Methodisch handelen*** 🡪 duidelijk geworden in het verhaal
***Oplossingsgericht*** 🡪 ondersteunend, snelheid, flexibel.

**Interview Permar**

***Wat is uw functie?***
Coördinator van mens en ontwikkelbedrijf, en dat staat voor de ontwikkelingen van mensen binnen de WSW te maken heeft.

Intern trajectbegeleider, mensen met een indicatie voor de sociale werkvoorziening, laatst is de doelgroep WaJong erbij gekomen. Dariuz

Maken gebruik van Dariuz assessment en diagnose.

***Hoe bent u in aanmerking gekomen met Dariuz?***
Wij zijn opzoek gegaan naar een instrument wat ons kon ondersteunen bij de mensontwikkeling en het in beeld brengen van competenties. Daar is Dariuz een paar jaar terug uitgekomen.

***Wat was de hoofdreden daarvan?***
Dat instrument leek voor ons het best werkbaar, ook in de vorm waarin het gepresenteerd werd dat leek ons allemaal behoorlijk praktisch en hanteerbaar. Dat is een belangrijke reden geweest en dat we overtuigd waren van het systeem.

***Welke bedrijven organisaties heeft u nog meer overwogen?***
Er waren een aantal andere, Competencys. Maar ik kan ze nu even niet naar boven halen.

Puur op competentiegericht is het instrument gekozen. We hebben ook een pilot fase gedraaid vanuit daar hebben we positief geadviseerd. We hebben eerst een pilot fase gedraaid. We hebben een overeenkomst met vijf SW-bedrijven die het allemaal gebruiken.

***Hoe ging het implementeren ervan?***
De mensen die ermee werken die stonden ervoor open in de eerste fase. We zijn ook een dag in Arnhem geweest om er mee te oefenen. En in de latere fase dan? Met name in de eerste fase wordt het niet overal breed gebruikt. Het is niet een tool wat door de hele organisatie heen gebruikt wordt. Wat is de rede daarvan? Dat heeft twee redenen: je moet een bepaalde kwaliteit in huis hebben om het instrument te gebruiken en een bepaalde capaciteit.

***Hoe ervaren jullie de samenwerking met Dairuz?***
Ik ervaar het als positief de trainingen zijn altijd prima in orde en ook de helpdesk ervaar ik als erg positief.

***Wat vindt u van de communicatiemiddelen?***
Geen tijd om de nieuwsbrief lees ik eigenlijk niet, zou op andere manieren op de hoogte gehouden willen worden? We hebben nu 1 keer per jaar een opfristraining het zou fijn zijn om daarvan ontwikkelingen op de hoogte gehouden te worden. 1 keer per week de nieuwsbrief vindt ik ook erg veel.

***Hoe ervaart u de opfristrainingen?***
Eén keer was niet positief, toen was het minder omdat het een grote groep was. Er was toen net wat trammelant rondom de certificering. Er waren mensen gezakt en daar werd destijds teveel inhoud aan besteed en weinig aan andere dingen.

De laatste was erg positief want toen werd er veel inhoud besteed aan de nieuwste ontwikkelingen. Mensen denken er wel verschillend over.

Dariuz heeft in die tijd heel veel nadruk gelegd op gesprekstechniek. Dan heb je het wel over mensen die al 20 jaar in het vak zitten en dan daar op beoordeelt worden dat werd niet altijd even goed ontvangen.

In gesprek met Dariuz hebben we daar aanpassingen in gemaakt. Dariuz stond ook erg open voor feedback en die signalen worden ook opgepakt en er wordt wat mee gedaan. Ze hebben gezocht naar een modus die aansluit wat onder de gebruikers leeft omdat op elkaar aan te laten sluiten dan is er nog altijd kritiek aar dat is ook niet erg. Dariuz probeert zich hier goed in aan te passen.

***De communicatie tussen u en Dariuz wordt ook als positief ervaren?***
Ja erg positief

***Wat is uw beeld van Dariuz precies als organisatie?***
Relatief jonge organisatie, die niet al te groot is en daardoor ook snel kan schakelen, professioneel werken goede trainers.

***Zou u meer over Dariuz weten als organisatie?***Nee, ik vindt het prima. Dariuz is natuurlijk heel erg bezig met de loonwaardemeting een breed draagvlak voor te krijgen. Ik denk dat ze daar wel goed mee bezig zijn. ze hebben natuurlijk een enorme concurrentie. Ze zorgen ook bij het ministerie dat ze onder aandacht zijn. dat vond ik wel erg prettig verrassend.

Dariuz is wel bekend, mensen kennen Dariuz. Maar ik moet zeggen dat ik er zelf te ver vanaf dus ik kan haar niet veel over zeggen.

Ze hebben een aantal hele goede stappen gezet, ik vraag me af of je op gegeven moment niet moet op letten voor de wet van de ‘remmenende voorsprong’. Dat je een aantal jaren heel goed bent geweest en dan eigenlijk verder moet met de loonontwikkeling van je product en nadrukkelijk kijkt naar de markt. ik vraag me af of ze dit op dit moment nu doen. zijn ze nu bijvoorbeeld actief op de markt van de gemeenten? De SW-markt hebben ze al veroverd. Een veel grotere groep ligt nu bij de gemeentes. Ik vraag me af of ze daar nu genoeg op inspelen en de boot niet missen.

Wat ik weleens heb gemist is dat ze op een bepaald moment toch heel product gedreven zijn geworden. Ik denk dat het op een bepaald moment heel belangrijk is om te kijken naar de klant. Hoe gaat het, wat missen jullie nog hoe staan jullie erin? Nog meer naar de klant luisteren en inspelen individueel. Dat vindt ik erg belangrijk. Ze bieden nu een product aan en dat is het.

Je moet nu naar de markt blijven kijken en niet te productgericht blijven kijken dat bedoel ik ook met de wet van de remmende voorsprong. Als je te productgericht gaat denken ga je stukken van de markt missen. En natuurlijk is het zo dat je op een bepaald moment een product hebt neergezet. Maar ze moeten het niet voorbij lopen. Ze zetten een pordut zo groot de markt in en groeit de organisatie dan wel goed mee om je product de lucht in te kunnen houden. kunnen ze de omvang wel aan? hier heb ik mijn vraagtekens bij.

Ik heb niet zoveel zicht op de organisatie Dariuz zelf. Ik had wel eens idee dat daar niet alles helemaal goed zat. Ook het verloop van de medewerkers. Een aantal zaken verlopen niet helemaal soepel.

ook geen beeld van hoe groot de organisatie is. Binnen onze organisatie is het een erg belangrijk instrument en als er zon kleine kwetsbare organisatie achter staat maakt me dat wel een beetje bang. Ook door het stukje continuïteit. Als ik zie wat er afgelopen jaar aan personeel is geweest dat betekent dat er een heel klein aantal de vaste dragers zijn van Dariuz.

***Wat vindt u van het imago van Dariuz?***Wat ik veel hoor is dat Dariuz voor alles geld vraagt. Is er weer een nieuw onderdeel dan moet je dat weer inkopen. dat wordt niet als positief gezien. Qua imago denk ik dat het best gerenommeerd is. Dariuz wordt vaak genoemd als goed systeem daar spreekt wel wat uit.

Ja het zou fijn zijn om een breder beeld te hebben van Dariuz als organisatie.

Ik denk wel dat ze vanuit het instrument moeten blijven communiceren, het een sluit het ander niet uit. Het is altijd goed om te laten zien wie je bent als organisatie.

***Zijn er dingen die je op instrumenteel gebied mist?***
Assessements worden als positief ervaren de koppeling aan WPL/O erg prettig. Dat WPL aan Dariuz is gekoppeld is erg handig. De betrokkenheid bij Dariuz daarbij, bij het kijken hoe werkbaar het gemaakt wordt. We hebben het instrument gekocht en daarmee klaar. Meer kijken hoe het verloop van het traject van Dariuz is verlopen. Daar ligt ook een kans om als adviseur mee te denken met de klanten. Je kunt veel beter als je het hebt over productvernieuwing. Die attitude heb ik wel eens gemist. Dariuz heeft zich teveel gericht op het verkopen van haar product. Dat product komt ergens te liggen ergens ingebed in een proces en daar moet Dariuz veel meer bij betrokken zijn.

Ze willen wel meedenken maar zitten niet 3 keer per jaar hier.

Destijds hebben we die keuze duidelijk voor Dariuz gemaakt. Nu een paar jaar later zijn we met andere dingen bezig. Dariuz meet competenties op een bepaald moment dat kun je periodiek doen. wij willen ook kunnen kijken waar komt diegene vandaan en welke stappen heeft die gezet. En daaraan gekoppeld om die ontwikkeling te maken willen we daarvoor de juiste tools inzetten. We willen het liefst bij 1 instrument blijven. Maar we missen daar nu toch wat in.

Het gaat mij om de discussie over dit soort dingen. Daar moet je als Dariuz mee bezig zijn.

En de eerste fase is het voor een nieuw product om het in de markt te zetten maar vervolgens moet je ook in je accountbeheer hoe je dat gaat vormgeven en waar je in de eerste fase sales mensen nodig hebt heb je in de tweede fase adviseurs nodig. Die mis ik.

Welke organisatie is de grootste concurrentie?
Competencys.

**Kenmerken**:
Methodisch handelen
Wetenschap
Professioneel

**Interview Inclusief Groep**

***Wat doet Inclusief groep precies?***
Inclusief groep is een bedrijf die vanuit de gemeente de sociale werkvoorziening voert. We voeren allerlei re-integratietrajecten uit. Dat is georganiseerd vanuit een apart onderdeel hierbij inclusief groep.

*Dus twee hoofdzaken:*
Uitvoeren van sociale werkvoorziening en- uitvoeren van reïntegratie trajecten.
bemiddeling ook heel veen vanuit de gemeenten. En in opdracht van de gemeenten, we werken samen met een paar gemeenten uit de regio.

***Wat is uw functie?***
Hoofd personeel en organisatie.
 ***Hoe bent u in aanmerking gekomen met Dariuz ?***
Via kees van Pagé, hij was verkoper van Dariuz. Hij heeft zijn campagne gevoerd voor Dariuz. Hij is hier op gesprek geweest en heeft zijn presentatie gehouden en we waren hier erg van onder de indruk. Wat Dariuz zei te kunnen. CVIO samenwerking want we vinden dat Dariuz ergens wat misten. Dariuz meet eigenlijk alleen Dariuz biedt geen handvaten voor de verdere ontwikkeling. We waren ook in gesprek met CLU (leerontwikkeling) werkplekleren/opleiden. WPO. Opleiden op de werkplek in werknemersvaardigheden. We leggen de verbinding tussen werken en leren en ga als organisaties met elkaar samenwerking. We hebben dus met het oog op de samenwerking met CVIO gekozen voor Dariuz omdat deze elkaar mooi konden aanvullen. Dariuz zat toen nog erg in ontwikkeling, je hebt nu ook het WPL wiel.

***De rede om voor Dariuz te kiezen was voor u dan ook omdat het nog in ontwikkeling was?***
nee niet echt de rede, Dariuz is een eenvoudig instrument. Dat zij gegevens waar je wat mee kan op een eenvoudige manier omdat zich dat beweegt rondom de basisvaardigheden van medewerkers. Dat sluit juist aan bij de populatie die wij hebben, onderkant van de arbeidsmarkt. Daar is vaak het probleem bij, het heeft vaak te maken met werknemersvaardigheden van mensen. Basiscompetenties. Communiceren, hoe presenteer ik mij, hoe zie ik eruit? Deze informatie verzameld Dariuz en werken leren ontwikkeld daar dus verder op. Het sluit dus aan bij een behoefte die je wel hebt om op dat punt dingen in beeld te brengen zodat je er weer mee verder kunt.

***Van welke instrumenten maakt u op dit moment gebruik?***we maken voornamelijk gebruik van Dariuz Assessment. Daaraan zit ook het WPO/WPL aangekoppeld. En bij ons re-integratiebedrijf werken we ook met Dariuz diagnose. Loonwaardemeting werken we nog niet mee, we hebben het al wel. We hebben er een aantal mensen onderzoek naar laten doen, en mensen zijn er ook al voor opgeleid maar we werken er nog niet mee. Er bleek dat de indicatie vanuit het assessment al een goed beeld gegeven. Loonwaardemeting is hier niet van de grond gekomen. Kost ook veel tijd. Schijnnauwkeurigheid. En krijg je al voldoende met het assessment.

***Wat zijn de eisen van u waaraan de instrumenten moeten voldoen, vindt u die voldoende?***
Het assessment wordt hier binnen de organisatie veel gebruikt en daar hoor ik over het algemeen wel goede berichten over, het is een goede basis voor de inventarisatie die men maakt. Bijv. Stappen te maken in de ontwikkeling. We hebben er voor gekozen om nu ook bij alle werknemers een persoonlijk ontwikkel gesprek te doen. als input voor het popgesprek.

Dat is voor onze leidinggevende heel erg moeilijk geweest om dit verslag te maken. Waar moet ik het over hebben. Dit komt goed vanuit Dariuz. En wordt gebruikt in het assessment.

de diagnose is hier niet geïmplementeerd we hebben het wel geprobeerd maar het werd niet helemaal opgepakt door de werkleiders en consulenten. Hierdoor is het niet doorgekomen. Er was veel weerstand vanuit diegene die het moesten gaan gebruiken. Alhoewel ik nu hoor dat ze er toch wel gebruik van maken. Door de instromers ik was er zelf wel voorstander van want het levert een bepaalde uniformiteit op van het vergaren van informatie. En daarnaast betrek je meteen de kandidaat erbij om hij/zij de vragenlijst moet invullen. Daarnaast vond men dat het ook teveel tijd kost. Dat was ook een argument. Maar als je het slim doet zet je 10 mensen bij elkaar.

***Het implementeren van de Diagnose is dus niet van de grond gekomen vindt u dat Dariuz zich daarin meer moet laten zien?***
Nee, dat denk ik niet dat, dat geholpen zou hebben. Het is geïntroduceerd door Dariuz en we hebben gezien wat de diagnose zou kunnen betekenen en wat de impact daarvan kan zijn. Nee, het is meer de weerstand geweest van consulenten en de eigenwijsheid. Misschien vonden ze het een inbreuk op hun deskundigheid, ik denk dat het daar meer zat. ‘We weten het allemaal wel.’

***Vindt u dat Dariuz zich daarin meer moet inzetten?***
Nee ik denk niet dat Dariuz daar iets aan kan doen, Dariuz heeft het instrument veel gepromoot. Zelfs teveel, dat is ook een kritiekpunt wat ik wil geven. Dariuz is een commercieel bedrijf dat begrijp ik wel. Maar dat ze soms erg commercieel zijn in het binden van klanten. Je bent op gegeven moment klant, maar om ze klant te laten blijven moeten ze zorgen dat ze met het instrument kunnen werken. Terugkomdagen, het opleidingsysteem. Hierover zijn we verschillenden keren met Jeannette en Femke mee in overleg geweest, over de examinering de certificeringen. We hebben ook zoveel weerstand gehad in de organisatie ook, mensen die zich als kind behandelt voelde. Die feeling zat niet goed. Toen hebben we samen met Zutphen een gesprek aangebonden met Dariuz en heeft Dariuz haar certificeringsysteem gewijzigd. En zijn meer bij de grond gekomen. Ze hebben zich wel vast gehouden aan de terugkomdagen, waarvoor je je nu in kunt schrijven op thema’s wat ik al beter vindt. Dat je niet meer een standaard bijeenkomst volgens*. ‘heb ik daar een dag gezeten maar wat heb ik nu geleerd? Het is alleen maar om de kas te spekken!’* dat is wat ik steeds kreeg te horen. Dat is erg jammer, je hebt een instrument wat erg goed is, maar waarbij mensen eerstand ontwikkelen op dit soort elementen. De inhoud heeft er niks mee te maken maar de entourage eromheen. Dariuz voelt dat af en toe niet aan.

Sommige bijeenkomsten hadden ook in twee uur gekund in plaats van een hele dag. Veel herhaling en teveel van hetzelfde.

***De trainingen en certificeringen worden dus niet als positief ervaren?***
In eerste instantie hebben we daar erg veel problemen mee gehad. Maar daarin moet ik Dariuz nageven dat ze erg ontvankelijk zijn voor kritiek en ze hebben ons ook echt wel gebruikt voor de input. Samen met inclusief groep in Zutphen. En ze hebben best geluisterd naar de kritiek die we hadden.

Veel leidinggevenden hadden er moeite mee met de manier van certificeren. Zo was er destijds een rollenspel. Daarin moest men laten zien dat je het systeem snapte en het gesprek kon voeren. Waar het wel heel erg veel op gefocust was ,was op die gespreksvoering. Dat was een vorm van examinering die heel veel leidinggevenden hier niet begrepen. Daar kwam erg veel kritiek op. Het stuk analyse kwam te weinig aan bod. Daar heeft Dariuz wel veel negativiteit door gekregen. Nu is daar wel een omslag in gekomen.

***Wat was die omslag dan?***
We hebben het aangepakt en de dingen zijn verandert mensen werden gehoord en dat scheelde al een heel stuk. W luisterden naar wat zei wilden en hebben dit deels uitgevoerd. Het heeft uiteindelijk geleid tot een ander systeem.

***Hoe beoordeelt u de communicatie van Dariuz daarin?***
Nou erg goed, ze waren erg ontvankelijk van kritiek. Dus daar konden we het gesprek wel over aangaan. Daar hebben we wel verschrikkelijk over ingezeten hoe we dat moesten aanpakken. Soms heb ik wel het gevoeld gehad Dariuz maakt wel een beetje erg veel gebruik van ons. Teveel gebruik maakt van anderen.

***Hoe vindt u op dit moment de communicatie verlopen?***
Volgens mij wel goed. Ik hoor daar niks verkeerd over. Destijds waren ze goed bereikbaar, wat wel opvallend was dat ze veel wisseling hebben gehad bij de administratie/helpdesk. Dat is soms wel vervelend want dan zit de continuïteit er niet in.

***Wat vindt u van de middelen die Dariuz nu inzet?***
Ik vindt de nieuwsbrief erg handig, ik lees het niet altijd maar er staan soms erg interessante artikelen in.

***Zou u meer informatie over Dariuz willen?***
Ze geven niet veel informatie over zichzelf, tenminste daar zie ik niet zoveel van.
zou u daar meer over willen weten, ja ik mis dat wel een beetje. Wat gebeurt er nu eigenlijk bij Dariuz zelf? Hoe Dariuz zelf vaart en hoever ze zelf in de ontwikkeling zitten weet ik eigenlijk niet. Ja iets meert over de context van Dariuz en wat ik kan verwachten wat ze gaan doen.

***Wat vindt u van het imago van Dariuz?***
Negatief: toch wel doorgeschoten commercieel, wat zich slecht verhoud met de inhoud van hun business. Want het instrument wat ze maken heeft alles te maken met bevorderingen van mensen met een beperking/ mogelijkheden. Ik snap wel dat ze geld moeten verdienen. Maar bij mij hangt nog de eerste ervaring in mijn hoofd nog. Dat Dariuz voor zichzelf bestaat en alleen maar geld wil verdienen. En ze op het begin een ‘agressieve’ vorm van klantenbinding hanteerden.

Dit hoor ik zowel van ons intern als van buitenaf. Dit was zeker het beeld.
Ze willen klanten binden, maar er zat een bepaalde krampachtigheid in, van waar klanten denken dat ze alleen maar geld willen verdienen. Dit beeld is vanaf het begin ontstaan en dat raak je niet zo snel meer kwijt. Zoals je nu hoort.

Daarnaast is het een organisatie waar veel expertise zit. Het gaat over een materie die lastig is. Femke weet dit erg goed uit te leggen. Maar het is zo wetenschappelijk dat ik het aanneem.

***Zou u hier meer over willen weten?***
Ik zou niet weten hoe ze dat zouden moeten doen, misschien dat ze wat oppervlakkig informatie bij het instrument kunnen geven en de linken met elkaar kunnen verduidelijken. De grove lijn wil ik wel kunnen snappen.
Ze zouden hier misschien wel wat meer over kunnen communiceren.

Tone of voice is goed. Heb ik eerlijk gezegd ook niet zoveel zicht op. Vanuit het oogpunt van de nieuwsbrief vindt ik de tone of voice goed.

Welke organisatie zou u kenmerken als grootste concurrent?
nee, ik kan geen vergelijking maken tussen Dariuz en andere systemen.

**Kenmerken:
*meedenkend*** – bekeken vanuit de ervaring die we met Dariuz hebben. Ze hebben wel degelijk meegedacht met de ideeën die wij hadden
***Methodisch*** ***handelen*** – het typeert dit soort instrumenten. Het is heel gestructureerd en eenvoudig toepasbaar. Overzichtelijk. Het stelt je als bedrijf in staat om een goede analyse te maken. Op een manier om mensen op eenzelfde manier te behandelen. En niet af te laten hangen van wat een individueel iemand beoordeelt.
***innovatief***- dat heb ik gevoelsmatig gepakt. Ze zijn naar mijn idee bezig om verder te ontwikkelen. En zijn vernieuwend. Voortdurend verbeteringen aanpassen, inspelen op behoeften.

**Interview AM-groep**

***Wat is uw functie?***
Opleidingdeskundige

***Van welke instrumenten maakt AM- groep gebruik?***
Diagnose
Assessment
Loonwaardemeting

***Hoe is AM- groep in aanmerking gekomen met Dariuz ?***
Ik werk hier nu sinds een jaar, voor mij is het daarom niet duidelijk hoe AM-groep in aanmerking is gekomen met Dariuz. Wel weet ik dat meerdere SW organisaties uit deze omgeving met Dariuz werken.

Ik krijg en heb weinig klachten over de instrumenten, wat wel vaak aangegeven wordt is dat de opfristrainingen veel te lang duren. Dit duurt een hele dag terwijl dit in mijn ogen niet nodig zou hoeven zijn. vaak wordt er dan teveel uitgeweken naar andere zaken en niet zozeer op inhoud. Dit zou naar mijn idee ook een halve dag kunnen duren. Hierdoor ontstaat er ook weerstand bij de gebruikers van de instrumenten. Daarnaast is het ook vaak veel herhaling en wordt er op de verkeerde zaken ingegaan. Dariuz moet hierin dichter bij de kern blijven.

De samenwerking tussen AM-groep en Dariuz verloopt erg goed, zaken worden erg prettig opgelost en Dariuz gaat in mijn ogen hier erg positief en gestructureerd mee om.

De nieuwsbrief vindt ik erg prettig en duidelijk, ik scan het wekelijks door en lees de onderwerpen die ik interessant vindt. 1 keer per week op de hoogte gehouden worden door Dariuz vindt ik meer dan genoeg.

***Wat is uw Beeld van Dariuz?***
Gedreven, willen iets moois maken

Opfristrainingen worden als erg commercieel gezien. Het is erg duur ondanks dat je gecertificeerd bent moet je steeds de opfristrainingen blijven betalen. Dariuz levert een duur instrument af, maar de kosten blijven komen voor allerlei dingen. Ik vindt dat het te vergelijken is met de postcodeloterij, er komt steeds meer bij en je blijft als klant maar betalen.
 ***Hoe ziet uw omgeving Dariuz ?***
interessant maar toch wel commercieel en ook erg gedreven. In eerste instantie was het bedoeld als een instrument om behoefte in de sociale sector te bevredigen nu neemt het commerciële aspect duidelijk de overhand.

***Zou u meer op de hoogte gehouden willen worden door Dariuz ?***
Ik weet genoeg over Dariuz , ze communiceren met een prettige tone of voice. Ze communiceren niet te zakelijk maar informeel en luchtig dit vindt ik zelf erg prettig.

***Kenmerken****:*
Gedrevenheid
Innovatief: een goed voorbeeld hiervan is two ticks to match. Dit soort instrument wordt door hun ontwikkeld en door niemand anders.
Professionaliteit: weten welke sector ze opereren, eigenlijk is het meer een gevoel van mij uit. Ze komen op mij over alsof ze heel veel over de sector weten en goed weten wat ze doen. ze denken overal goed over na en zijn doelgericht met hun eigen vak bezig.

**Interview Iederz**

***Wat is uw functie?***
Bedrijfsmanager waarbij ik leiding geef aan twee afdelingen, trajectbegeleider en personeelszaken.

***Wat en wie is Iederz***
Iederz is een arbeid- ontwikkelbedrijf, waarbij arbeidsintegratie centraal staat.

***Hoe is Iederz in aanmerking gekomen met Dariuz***
Doordat we een goede samenwerkingspartner wilden zijn met gemeenten zijn we gaan kijken welke tools we daarvoor nodig hadden. We hebben toen gekeken naar organisaties die instrumenten aanbieden. We zijn gaan inventariseren welke instrumenten naar ons idee het beste paste bij Iederz, wat onze wensen waren etc. En daaruit is Dariuz gekomen. We zijn toen een pilot gestart aan de hand van onze bevindingen.

***Van welke instrumenten maakt Iederz gebruik?***
We maken gebruik van assessment, wegwijzer, loonwaarde en diagnose.
de wegwijzer is een instrument wat we nu pas ingezet hebben, hier ben ik nog voor in ontwikkeling.

***Hoe verloopt de samenwerking tussen Iederz en Dariuz?***Deze verloopt erg goed, we hebben op het begin wel wat obstakels gehad omdat we niet tevreden waren over de trainingen en certificeringen. We moesten hierbij opzoek gaan naar de juiste weg samen met Dariuz. Dariuz stond hier erg voor open

***Wat vindt u van de trainingen en certificeringen?***Mijn eerste kennismaking hierbij was niet erg positief. De kwaliteit van de trainers was destijds erg slecht. Dit kreeg ik ook van meerdere mensen terug. Deze lieten duidelijk te wensen over.

***Instrumenten***
De wegwijzer heeft een aantal technische minpunten, hiervoor kan ik altijd de helpdesk bellen en zij reageren adequaat zodat we snel weer verder kunnen. Dit is erg prettig
wel moet ik erbij zeggen dat de wegwijzer erg veel tijd kost, naar onze mening teveel tijd. Medewerkers die het instrument gebruiken vragen zich vaak af of het in gespreksvorm niet veel sneller kan. Dit is wel een minpunt. Vooral omdat tegenwoordig alles snel moet gebeuren.

medewerkers zijn niet altijd even enthousiast want de wegwijzer is erg arbeidsintensief. En vragen zich af of ze met een gesprek niet sneller en hetzelfde resultaat krijgen. Ook bij het assessment komen vraagtekens naar boven. De manier van antwoord geven is niet altijd duidelijk bij de cliënten waardoor er snel ‘weet ik niet’ wordt ingevuld. Hierdoor moet je aanpassingen doen en komt er niet altijd een reëel beeld uit. Kwaliteit en toepasbaarheid, hier heb ik en anderen soms onze vraagtekens bij.

***Wat is uw beeld van Dariuz?***
ik heb geen duidelijk beeld van de organisatie, dit hoef ik eerlijk gezegd ook niet we kopen puur het instrument af en hoeven verder dus niet echt iets te weten over de organisatie. het beeld dat ik heb van Dariuz is dus puur instrument gericht en hierbij kan ik zeggen dat er goed geluisterd wordt en ingespeeld op onze vragen.

Wat ik een groot nadeel vind aan de opfristrainingen en certificeringen is dat er niet gekeken wordt naar waar wij, onze medewerkers staan. Wanneer we bijvoorbeeld een certificering hebben gedaan in juni wordt verwacht dat we datzelfde kalenderjaar weer een opfristraining doen. Terwijl dit in onze ogen niet nodig is omdat we net gecertificeerd zijn. Dit kost alleen maar extra geld. Hieruit blijkt dat Dariuz erg commercieel is ingesteld.
***Wat vindt u van het imago van Dariuz?***
ik kom erg veel vraagtekens tegen, met name bij de trainingen en certificeringen. Wat ik vaak teruggekoppeld krijg uit mijn omgeving is dat het niet altijd even toepasbaar is en dat het niet zoveel toevoegt. Dit schept voor mensen meteen een negatief beeld. Maar ook dit is weer meer instrumenteel gericht.

Nieuwsbrief ontvang ik niet maar eerlijk gezegd weet ik dat niet zeker. En al zou ik de nieuwsbrief ontvangen zou ik het denk ik niet altijd lezen. Ik zou verder ook niet echt op de hoogte gehouden willen worden. Wanneer er iets is m.b.t. Dariuz dan benader ik daar de juiste persoon voor.

***Kenmerken:***
Bereikbaar 🡪 als wij als Iederz iets willen dan is Dariuz erg bereidwillig.
Commercieel 🡪 Dariuz heeft haar instrumenten gretig in de markt gezet, hiermee bedoel ik dat ze veel eisen van de klant. Je neemt niet een instrument af, maar daarna wordt er ook verwacht dat je opfristrainingen etc. En andere zaken blijft afnemen.
Eisen naar de klant 🡪

***Opmerking:***
wat mij betreft zou Dariuz zich meer moeten inzoomen op de klant, wat willen wij? En daarop moeten inspelen. Elke organisatie is anders en past de instrumenten op een andere manier toe. Hiervoor moet Dariuz dus ook anders omgaan met elke klant. De klant moet eisen stellen niet de verkoper.

**Interview Synergon**
***Wat doet en is Synergon?***
Synergon is een sociale werkvoorziening in noord oost Groningen en Synergon is een van de laatste SW- bedrijven die de arbeidsontwikkeling hebben opgepakt. Twee jaar terug deed men hier nog niet aan. men moet mensen ontwikkelen waardoor ze de beweging van binnen naar buiten kunnen maken en tegelijkertijd is opgepakt dat er veel meer mensen zijn die een vergelijkbare afstand tot de arbeidsmarkt hebben die ook zouden kunnen leren van de leerroutes van SW- bedrijven om de afstand tot de arbeidsmarkt te overbruggen. Dan moet je denken aan mensen met een Wajong achtergrond. WW achtergrond. Deze mensen hebben vaak een afstand tot de arbeidsmarkt en zouden hetzelfde voordeel kunnen oplopen als mensen uit de SW. Dus dat is bij elkaar gekomen.

***Wat is uw functie?***
Mijn functie is sectormanager/arbeid in ontwikkeling binnen Synergon en ik zet daar programma’s voor op om arbeidsontwikkeling bij de doelgroepen alle doelgroepen om die maximaal mogelijk te maken. En daar zijn we volop mee bezig. Een van de instrumenten die we daarvoor gebruiken is Dariuz .

***Hoe bent u in aanmerking gekomen met Dariuz ?***
voor die tijd heb ik 20 maanden als interim bij Caparis ook een SW-bedrijf. In het noorden van het land en daar heb ik hetzelfde gedaan. En daar hadden ze net besloten om met Dariuz te gaan werken. Als het ware kreeg ik het toen aangereikt. Daar hebben ze het gekocht. En aan mijn de taak was om daar mee te gaan werken. Toen heb ik het mee genomen naar Synergon. Toen ik hier kwam hadden ze helemaal niks. De algemene gedachten was dat voor deze doelgroep, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt vooral werkgerelateerde competenties vooral daarin misgaat. Het werk is meestal eenvoudig van aard. Het gaat vaak mis op werknemers werkgerelateerde competenties. Als je die belangrijk vindt dan past Dariuz daar natuurlijk heel erg goed in. Ik kende TNO arbeid al veel langer en heb daar ook eerder mee samengewerkt en ik heb daar een hoge pet van op. Het is niet de eerste de beste die iets ontwikkeld maar het is een gerenommeerd instituut. Met een wetenschappelijk basis en onderbouwing dat staat wel. Dariuz vermarkt dat. Nogmaals via Caparis was het er al. Ik moest het inzetten in de arbeidsmethodieken. En dat werkt erg goed.

Gaandeweg toen ik met Dariuz in aanraking kwam wel vergeleken met andere pakketten voor zover die er toen waren maar niet heel uitgebreid. Toch wel vanuit de gedachten dat het TNO ontwikkeld was snel voor Dariuz gekozen. Het staat wel ergens voor.

Dat Dariuz , TNO ontwikkeld was, was toch wel de belangrijkste reden. Als het een commerciële aanbieder ontwikkeld dan heb je meer neiging om er kritischer naar te kijken dan wanneer TNO arbeid de ontwikkelaar is. Eigenlijk toch wel toonaangevend zijn op onderzoekskwaliteiten op dit gebied. Dat doen er maar erg weinig. Alle grote testontwikkelaars die werken min of meer samen met TNO arbeid. Dat heeft wel een Pre je legt het dan ook wat makkelijker uit naar de buitenwereld. Dariuz zou dit ook wat meer mogen opvoeren dat ze door TNO ontwikkeld zijn, ook in hun imago. Ook omdat zei het vermarkten. De basis van hetgeen wat vermarkt wordt is van TNO arbeid.

***U bent dus voorstander om TNO arbeid meer te laten ‘zien’ dat zei betrokken zijn bij Dariuz?***Ja daar ben ik voorstander van, hier in deze regio hebben ze heel erg de neiging om meteen te denken dat je belangen hebt. Zo ook over Dariuz. Ook omdat ik altijd een hoge pet op heb van Dariuz en dit ook laat merken aan de buitenwereld denken mensen al snel dat ik er belang bij heb om het zo te promoten. Dan benadruk ik juist dat het niet zozeer om Dariuz ansich gaat maar dat het door TNO ontwikkeld is. Dat staat ergens voor. En daar loop ik warm voor. De onderbouwing, datgene wat achter Dariuz zit. Daarmee heeft Dariuz een grote voorsprong op al die andere. Dat heeft daarmee een status in het bijzonder.

***Uw beeld van Dariuz is erg positief maar krijgt ook wel eens negatieve punten terug uit uw omgeving?***als ik een warm pleitbezorger ben voor de Dariuz instrumenten dan roep je al op dat er allerlei minpunten zijn. die zijn er natuurlijk ook. De kritiek die ik vaak te horen krijg op Dariuz is dat ze te duur zou zijn. en dat het meteen met vrij veel geld gepaard gaat. Dat is een hardnekkig beeld wat ontstaat. Naar mijn mening kost alles geld dus voor Dariuz ook. Wat als duur beleefd wordt is dat mensen opgeleid moeten worden en dat onderhouden moet worden wat ook geld kost. Terugkerende kosten. Het blijft niet bij een investering maar er blijven terugkomende kosten komen. En wat ook vervelend is dat er voorbeelden geweest in het verleden die dat ook wil benadrukken. Destijds toen ik bij Caparis werkte had de directeur al licenties ingekocht voor de medewerkers die hij in dienst had. Dat waren 32.000 licenties. Met het idee dat hij dat eventueel ook uit kon verkopen. Dat heeft een beeld neergezet. Je kunt dat niet op Dariuz afzetten en ze hebben het trouwens ook gecorrigeerd maar dat beeld kom je tegen. ‘Jongens die op centen uit zijn.’ het ondersneeuwt het concept. Een geldverslindende organisatie. dat was echt in het begin en deze beelden blijven snel hangen. Je weet dat je snel een negatief imago hebt opgebouwd en als mensen dat kunnen gebruiken om dingen niet te hoeven doen dan is het moeilijk om daar vanaf te komen. Maar inhoudelijke zijn er maar weinig kritieken te geven, hoor ik. Diegenen die het kennen zijn redelijk enthousiast over Dariuz.

***Vindt u dat Dariuz meer als organisatie moet communiceren of juist instrumenteel?***
Ik heb de neiging om te denken dat de een het ander niet hoeft uit te sluiten.

***Vindt u dat Dariuz dat nu te weinig doet?***
Nee, dat kan ik niet zeggen. Het is wel heel lastig wel ingangen je kiest om je doelgroep te bereiken. Op dit moment willen mensen in deze omgeving even niks meer van Dariuz horen.
Het blijft een lastig punt.

***Wat vindt u van de communicatie van Dariuz?***
Heel erg ondersteunend, zei bieden veel informatie aan die ik wel belangrijk vindt. Ik moet mijn informatie ergens vandaan halen en vindt de nieuwsbrief erg prettig. Als ik bijvoorbeeld een Dariuz nieuwsbrief krijg dan mail ik dat door.

***Zou u meer willen ‘horen’ van Dariuz?***
Nee dat niet, hoe ze nu communiceren is prima. Ik lees wat ik belangrijk vindt en als ik denk dat andere mensen/organisaties er iets aan hebben dan stuur ik de nieuwsbrief ook door. Maar ik vindt hoe ze nu communiceren prima.

Dariuz is natuurlijk een commerciële organisatie is. Dariuz is voortdurend bezig om andere markten toe te treden en zich te ontwikkelen. Snap ik en vindt ik goed.

Ik heb wel een punt van aandacht. Onlangs heb ik een initiatief ontwikkeld met de plaatselijk praktijkschool, die levert nu nog Wajongers af. Mensen die uitstromen met een Wajong uitkering. Die zouden allemaal de verantwoordelijkheid van de gemeenten worden. Nu is het doordat de wet WWNV niet door is gegaan even stopgezet. En wat ervan nog komt zullen we na 12 september weten. Maar in die lijn heb ik die school voorgesteld om met Dariuz te gaan werken. Om gebruik te gaan maken van assessment en diagnose dan spreken we A dezelfde taal en gaan we het niet nog eens een keer dunnetjes overdoen. Is voor hun interessant, geldtechnisch interessant. En jullie hebben een positie. Ze wisten ook niet precies waar die uitstromers zouden belanden waarop ik zei dat die groep bij de gemeenten terecht zou komen. (moet nu nog blijken) maar als je het dan op dezelfde manier tegen het licht aanhoud zoals wij dat doen dan doen wel geen dubbel werk. Dariuz heeft dat nu ontdekt, heeft mij ook uitgenodigd. Nu komt Dariuz met de gedachte van moet er niet een instrument worden ontwikkeld speciaal voor die doelgroep. Op zich vindt ik dat wel een logische gedachte aan de andere kant, daar moet ook weer niet uit blijken dat het uit commercieel belang is. Ik ben er terughoudend in.

***Bent u er terughoudend in omdat u zelf ook met dat idee kwam?***Nee dat niet zozeer, of misschien wel maar...
Dariuz heeft een instrument voor de onderkant, maar het is blijkbaar niet toereikend voorde gehele onderkant van de markt. dan heeft het ook een soort weerslag op wat ze altijd geroepen hebben, dat ze een instrument zijn voor de onderkant van de markt. en nu zeg je dat het instrument misschien toch wel aangepast of verfijnd moet worden. Het pleit tegen de kwaliteit van het instrument. Dat het instrument ontoereikend is voor de onderkant.

Daar kan uit afblijken dat het uit commercieel belang wordt gezien. Dan bevestig je de kritiek die er al is. Daar heb ik wel mijn zorgen om.
 ***Wat denkt u dat Dariuz daar een stap in terug moet nemen?***Dat moeten ze zich realiseren. Nu worden er twee signalen afgegeven één: Het huidige instrument is kennelijk ontoereikend voor de hele onderkant van de arbeidsmarkt. En twee:
het moet niet het beeld gaan oproepen dat je daarmee een nieuwe productgroep benadert. Ik ben dan ook wel erg benieuwd waar ze de SW-groep plaatsen omdat deze ook afkomstig zijn vanuit de Wajong. Ik zou het lastig vinden om terug te gaan naar die scholen om te zeggen dat het instrument wat Dariuz nu heeft toch niet helemaal voldoet.

***Denkt u dat Dariuz teveel wil?***
Nou ik hoop dat ze zich realiseren dat ze begrijpen welk signaal ze daarmee zouden afgeven. Ik snap het commerciële belang wel.

***Hoe vindt u de communicatie verlopen tussen u en Dariuz?***
Dat verloopt goed, dat is wel beter geweest. We hadden altijd een accountmanager maar die is even uit beeld. Dus ik heb nu contact met Martijn. Ook goed contact met de helpdesk. Erg prettig dat we destijds bij Jeannette altijd alles kwijt konden en zei zorgde ervoor dat het op de juiste plek terecht kwam.

***Mist u op dit moment iets aan de communicatie?***
Nee, eigenlijk niet

***Als u Dariuz als organisatie zou omschrijven hoe zou u dit doen?***
Jong, Modern, dynamisch
 ***Vindt u dat ze dat ook uitstralen? Waar blijkt dat uit?***
Jong eigentijds, ze hebben toch wel een product wat heel erg goed bij deze tijd past en daarnaast heel erg vernieuwend is naast alle andere. Dat straalt de organisatie ook wel uit dat ze met een eigentijds product komen.
 ***Hoe is het implementeren van Dariuz bij Synergon verlopen?***
Minder procesmatig dan Dariuz wel eens zou willen denk ik. Ik vindt nog steeds dat Dariuz instrumenten levert om diensten te verbeteren. En efficiënter te maken. Aanvankelijk had het wel iets meer potenties en werd het ook wel eens ‘way of life’ genoemd. Ik begrijp dat er gespreksvaardigheden aan zitten dat begrijp ik, maar dat zou in het algemeen gebruikers upgraden maar een way of life vindt ik toch wel wat ver gaan. Dat vindt ik niet echt ‘lekker’ het sluit daarnaast ook een grote groep mensen uit. Dan ga je onderscheid aanbrengen als mensen die way of life wel of niet kunnen aanmeten. Vervolgens gaan mensen argumenten zoeken van ‘Dariuz is niks’ wanneer mensen niet aan die way of life voldoen gaan ze hun rug keren en zeggen ‘Dariuz is niks’ hiervoor moet je oppassen vindt ik.

***Denkt u dat Dariuz te groot wil zijn?***
Ik denk dat je voor de fase waarin je nu inzit nu niet meer moet willen zijn dan je nu bent. En de moeilijkheid is altijd als je hoog inzet dan bereik je niet iedereen. En dat veronderstelt een bepaalde openheid van gemeentes en SW-bedrijven en wanneer zei niet mee kunnen dan zal dit altijd zijn weerslag geven op Dariuz. Bedrijven zullen nooit zeggen ‘onze mensen kunnen dit niet’ ze zullen dit altijd verwoorden in de negatieve zin van Dariuz. Daar moet je voorzichtig mee zijn. je moet vooral benadrukken dat het systeem, concurrerend is met andere systemen. En dat het vooral efficiënt is. Vooral de TNO achtergrond. En dat je iets aanbiedt waar iedereen iets aan heeft. Je kunt eenduidig mensen tegen het licht houden. dan heb je dat stuk alvast gewonnen. Of dat je het zo hoog neerzet dat organisaties niet mee kunnen of een way of life, dan schep je een probleem. Dat is ook een voorbeeld van de certificeringeisen, dat is goed geweest dat ze deze wat hebben aangepast omdat mensen anders gewoon niet mee kunnen en dit in de negatieve zin tegen Dariuz gebruiken. Dat heeft zijn consequenties. Dat is wel het gegeven. Dan zullen mensen ook meer op hun niveau werken met het instrument.
 ***Wat vindt u van de certificeringen en de trainingen?***
Die vindt ik goed, ik onderschrijf ook wel dat je de instrument niet zomaar kunt gebruiken en er ook wel een training voor nodig heb maar ik ben altijd wel een voorstander geweest om de nadruk op communicatievaardigheden om die wat af te zwakken. Niet dat het er niet mag zijn maar op gegeven moment werd er gekeken of mensen wel communicatief vaardig genoeg waren. Terwijl ik denk dat het meer moet gaan over het effectief inzetten van het instrument. Datgene wat eruit komt op een goede manier mee nemen in het vervolg traject. Als je teveel op de communicatievaardigheden gaat zitten gaan er 12 mensen op certificering en slaagt de helft maar. Dan moet je niet vergeten wat voor impact dat op die mensen heeft, daar zitten dus mensen tussen die al 10 a 20 jaar in dit vak zitten en dan in een keer afgewezen worden in een spannende ambiance. Daardoor gaan mensen allerlei andere dingen bedenken in de negatieve zin voor Dariuz. En dan gaat het negatieve imago in dingen zitten waar het uiteindelijk niet over gaat. Negatieve oppositie. Gelukkig is dat nu weer helemaal bijgesteld maar dat heeft Dariuz wel parten gespeeld.

Ik begrijp hun overwegingen wel, vooral ook vanuit de TNO kant. Omdat die informatie die verzameld word in een database komt, maar de realiteit is anders. maar omdat in al hun uitwassen door te voeren is niet verstandig. Daardoor verspreid je Dariuz niet.

***De trainingen en certificeringen zijn dus wel een erg belangrijk punt van Dariuz? En in de omgang met het Dariuz instrument?***
Ja, dat vind ik wel. Het moet ook niet zijn wat iedere persoon zomaar kan. Het is ook een methodiek waar je kennis over moet hebben en dat heeft niet iedereen zomaar dus dat moet aangeleerd worden.

***Vindt u dat Dariuz zich meer moet laten zien als organisatie?***Als je certificering gebruikt als keurmerk dat het ergens voor staat. Dan is certificering misschien wat zwaar. Mensen hebben een bepaald niveau. Als je dat benadrukt dan zou je daarin misschien juist meer TNO aan moeten binden.

Het blijft dat TNO veel krachtiger is dan Dariuz , Dariuz is een jonge organisatie en TNO bestaat al veel langer en heeft zijn sporen verdiend. TNO staat wel. Je moet TNO niet uit het oog verliezen.

***Vindt u dat Dariuz TNO op dit moment teveel uit het oog verliest?***Dariuz opzich zegt niks, en er zit een heel groot TNO verhaal achter. Dat moet je niet loslaten. Het is ontwikkeld door TNO en nog steeds ontwikkeld door TNO. Dat is geen commerciële organisatie en die vermarkt niks.

***Wat vindt u van de instrumenten die Dariuz aanbied?***
overwegend positief, eigenlijk geen kritiek

***Mist u iets aan de instrumenten?***
Nee, kan ik niet beantwoorden.

***Van welke instrument maakt u gebruik?***
Diagnose, Assessement, loonwaarde, two ticks to match. De wegwijzer komt er dan weer bij ik zie er zelf dan niet zo het nut van in, en ook uit de omgeving vang ik op dat het weer een instrument is van Dariuz , kost weer geld. Het wordt als geldmachine gezien. Mij hebben ze nooit van de meerwaarde kunnen overtuigen.

Als je niet goed duidelijk kan maken waar het voor staat, men heeft mij nooit kunnen overtuigen waar het voor staat. Persoonlijk vind ik dat jammer. Ik had liever gehad dat ze het diagnose instrument verbeteren maar wanneer je dan een nieuw instrument inzet en het wordt niet helder waar het precies voor staat dat wordt dan niet positief opgepakt.

**Kenmerken:**methodisch handelenwetenschappelijke achtergrond
Inzicht voor beleid
Dariuz bied inzicht in mensen maar die data, die bestanden geven ook heel erg veel informatie voor beleid. Dat is wel een hele belangrijke maar dat is natuurlijk wel belangrijk dat, dat goed naar voren komt. Het wordt misschien nu als bij product maar het is wel een belangrijk gegeven. Je hebt de gegevens al verzameld vanuit een ander oogpunt, en je gebruikt nu die gegevens om te matchen. Daardoor wordt het instrument wel een stuk sterker. Persoonlijk hecht ik daar meer waarde aan wanneer er een nieuw product. De basis houden. en de bijproducten als loonwaardemeting, two ticks to match. Dat weet op de gemeenten volgens mij niemand. Vooral laten zien op basis van deze instrument al in huis hebben en met andere instrumenten voor meerwaardes daaruit kun creëren. Heel enthousiast over two ticks to match.

TNO ontkracht het commerciële belang!

**BIJLAGEN 9| Enquête uitwerkingen**In deze bijlage staat de enquête die is afgenomen onder de gebruikers van Dariuz Deze enquête geven inzicht in het beeld dat gebruikers hebben van Dariuz en hoe men het gebruik van de instrumenten van Dariuz ervaart. Daarnaast is er onderzocht hoe gebruikers benaderd zouden willen worden. Dit geeft input voor het latere advies. De enquête is gemaakt en verspreid via www.thesistools.com.

De enquête is verstuurd onder 200 gebruikers van de instrumenten van Dariuz hiervan hebben 61 respondenten de enquête ingevuld.

**ENQUÊTE ONDERZOEK – IMAGO ONDERZOEK DARIUZ**
Voor mijn afstudeerproject werk ik als vierdejaars communicatiestudent aan een imago onderzoek voor Dariuz Met deze enquête onderzoek ik wat uw beeld is van de organisatie en haar instrumenten.

Mensen die aan de onderkant van de arbeidsmarkt staan weer optimaal en duurzaam laten participeren; dat is waar Dariuz voor staat. Na vier jaar als organisatie enorm gegroeid te zijn blijft ook het klantenbestand steeds groter worden. Dariuz moet meegaan met de snelgroeiende markt en blijven aansluiten op uw wensen en behoeften.

Om aan te kunnen blijven sluiten op uw wensen en behoeften is het belangrijk te weten wat u van Dariuz vindt. En daarbij heb ik u hulp nodig. Het invullen duurt ongeveer 10 min. U zou mij en Dariuz er enorm mee helpen!

Aan het einde van de enquête heeft u de mogelijkheid uw email adres in te vullen. Onder de volledig ingevulde enquêtes worden 2 diner bonnen verloot.

***Algemeen***

**1. Bij welke gemeente of SW- organisatie bent u werkzaam?**

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**2. Wat is uw functie binnen de gemeente of SW- organisatie?**0 Projectleider
0 Casemanager
0 Consulent
0 Anders namelijk\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Onderstaande vragen gaan over het beeld dat u heeft van Dariuz***

**3. Bent u bekend met de Dariuz**® **instrumenten?**0 Ja
0 Nee (ga door naar vraag 7)

**4. Hoe bent u in aanmerking gekomen met Dariuz?**
0 Via mijn werk
0 Via mijn eerdere werk
0 Via communicatie -uitingen van Dariuz
0 Anders, namelijk

**5. Wat is uw beeld van Dariuz als organisatie?**
0 Dariuz is commercieel
0 Dariuz is duur
0 Dariuz is alleen maar een loonwaarde instrument
0 Dariuz biedt kwaliteit
0 Anders, namelijk

**6. Zou u van onderstaande kenmerken een top vijf willen kiezen welke u associeert met Dariuz als organisatie?**Kwaliteit Professioneel Gestructureerd
Methodisch handelen Efficiënt Biedt inzicht voor beleid
Oplossingsgericht Ondersteunend Complex
Ondernemend Effectief Pionieren
Innovatief Goede service Flexibel
Duurzame oplossing Dienstverlenend Wetenschap
Bevlogen Laagdrempelig Gedrevenheid
Teamwerk Betrouwbaar Inspelen op behoeften
Groeiend Dynamisch
 1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Onderstaande vragen gaan over de instrumenten die Dariuz ontwikkelt en aanbiedt.***

**7. Bent u bekend met de instrumenten van Dariuz***®***?**
0 Ja, ik bent bekend met de Dariuz*®* instrumenten en maak zelf gebruik van Dariuz instrumenten
0 Ja, ik ben bekend met de Dariuz*®* instrumenten maar maak zelf geen gebruik van Dariuz*®* instrumenten
0 Nee, ik ben niet bekend met Dariuz*®* instrumenten (ga door naar vraag 18)

**8. Voor hoelang maakt u gebruik van de Dariuz*®* instrumenten?**
0 1 jaar
0 2 tot 3 jaar
0 3 tot 4 jaar
0 4 tot 5 jaar

**9. Maakt u van één van onderstaande instrumenten gebruik? (meerdere antwoorden mogelijk)**
0 Wegwijzer
0 diagnose
0 Assessment
0 Loonwaardemeting
0 Two ticks to match
0 Bestandsanalyse
0 Konnekt
0 ik maak geen gebruik van een Dariuz*®* instrument (ga door naar vraag 18)

**10. Wilt u aangeven hoe u de makkelijk/ moeilijkheidsgraad ervaart bij het gebruik van de instrumenten aan de hand van onderstaande begrippen.** Erg makkelijk makkelijk Moeilijk Erg moeilijk
Gebruik instrument 0 0 0 0
Inzetbaarheid 0 0 0 0
Taalgebruik 0 0 0 0
Trainingen en-
certificeringen 0 0 0 0
Praktijk 0 0 0 0

**11. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/ oneens bent met onderstaande stellingen?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Zeer mee eens | Mee oneens | Niet mee eens | Mee eens | Zeer mee eens |
| Dariuz geeft goede trainingen |  |  |  |  |  |
| Ik werk graag met de instrumenten van Dariuz®  |  |  |  |  |  |
| Ik krijg goede begeleiding van Dariuz  |  |  |  |  |  |
| Ik weet welke instrumenten Dariuz nog meer aanbiedt |  |  |  |  |  |
| De instrumenten van Dariuz bieden veel inzicht |  |  |  |  |  |

**12. Mist u iets aan de instrumenten van Dariuz*®* ?

*Onderstaande vragen gaan over hoe Dariuz communiceert*13. Bent u bekend met de communicatie uitingen van Dariuz*®* ?**0 Ja
0 Nee (ga door naar vraag 18)

**14. Wat vindt u van de inhoud die Dariuz communiceert?** Erg onduidelijk Onduidelijk Duidelijk Erg duidelijk
Nieuwsbrief 0 0 0 0
Presentaties 0 0 0 0
Workshops 0 0 0 0
Evenementen 0 0 0 0
Persberichten 0 0 0 0
Brochure 0 0 0 0
2 wekelijkse column 0 0 0 0
Website 0 0 0 0 **15. Hoe ervaart u de keuze van middelen die Dariuz inzet?** Helemaal niet Niet prettig Prettig Erg prettig
 prettigNieuwsbrief 0 0 0 0
Presentaties 0 0 0 0
Workshops 0 0 0 0
Evenementen 0 0 0 0
Persberichten 0 0 0 0
Brochure 0 0 0 0
2 wekelijkse column 0 0 0 0
Website 0 0 0 0 **16. Wat vindt u van de tone of voice van de bovenstaande middelen die Dariuz communiceert?**0 De juiste tone of voice
0 Te afstandelijk
0 Te persoonlijk
0 Te moeilijk
0 Te zakelijk
0 Anders, namelijk

**17. Wat vindt u van de frequentie van communiceren?**
 Te weinig Voldoende Teveel
Nieuwsbrief 0 0 0
Presentaties 0 0 0
Workshops 0 0 0
Evenementen 0 0 0
Persberichten 0 0 0
Brochure 0 0 0
2 wekelijkse column 0 0 0
Website 0 0 0

**18. Wilt u op de hoogte gehouden worden van nieuwe ontwikkelingen van Dariuz?**0 Ja
0 Nee ( ga door naar vraag 22)

**19. Via welk middel zou u op de hoogte willen worden gehouden door Dariuz?**
0 Nieuwsbrief digitaal
0 Nieuwsbrief schriftelijk
0 Sociale media
0 E-mail
0 Smartphone applicatie
0 Gebruikersplatform
0 Accountmanager
0 Anders, namelijk

***Om op uw wensen en behoeften te kunnen aansluiten is het belangrijk om te weten welke media u het meest gebruikt en via welke media u benadert zou willen worden. Hieronder volgen daarom een aantal vragen over mediakeuze.***

**20. Van welk medium maakt u het meest gebruik? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**0 Internet
0 Intranet
0 Smartphone
0 Vakbladen
0 Tijdschrift
0 Krant
0 Weekblad
0 TV
0 Anders, namelijk

**21. Welke media ervaart u als het prettigst? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**0 Internet
0 Intranet
0 Smartphone
0 Vakbladen
0 Tijdschrift
0 Krant
0 Weekblad
0 TV
0 Anders, namelijk
 **22. Welke media gebruikt u op uw werk? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)**
0 Internet
0 Intranet
0 Smartphone
0 Vakbladen
0 Tijdschrift
0 Krant
0 Weekblad
0 TV
0 Anders, namelijk

**23. Wilt u in aanmerking komen voor een dinerbon vul dan hieronder uw e -mailadres in**

***Einde enquête.
Hartelijk dank voor het invullen!***

**BIJLAGEN 9.1| Resultaten enquête**

**2. Wat is uw functie binnen de gemeenten of SW- organisatie?**

37 respondenten geven aan een andere functie te hebben als aangegeven. Deze functies zijn verdeeld over functies als personeel en arbeid, accountmanagers, teamleiders, managers, coördinators en arbeidsdeskundige.

**3. Bent u bekend met Dariuz als organisatie?**

43 van de 61 respondenten zijn bekend met Dariuz als organisatie. 56 respondenten zijn in aanmerking gekomen met Dariuz via het werk. Een enkeling geeft aan via uitingen of andere gebruikers in contact te zijn gekomen met Dariuz 1 respondent geeft aan op een andere manier in contact te zijn gekomen met Dariuz via TNO arbeid, die de voorgaande instrumenten ontwikkelde.

**4. Hoe bent u in aanmerking gekomen met Dariuz?**

**5. Wat is uw beeld van Dariuz als organisatie?**

De respondenten vullen onder ‘anders’ in dat Dariuz op dit moment nog niet voldoende klantgericht is (1x). Dariuz biedt een goed instrument voor organisaties die gericht zijn op arbeidsparticipatie, - ontwikkeling en re-integratie (6x). Daarnaast wordt aangegeven door de respondenten dat Dariuz een goed meetinstrument is, professioneel is en steeds in ontwikkeling is (5x).

Het beeld van de klanten van Dariuz is erg wisselend. De grootste groep respondenten geeft aan Dariuz commercieel te vinden. Daartegenover staat dat men vindt dat Dariuz kwaliteit biedt. Het beeld van de respondenten is dus erg afwisselend en zowel positief als negatief.

**6. Zou u van onderstaande kenmerken een top 5 willen kiezen welke u associeert met Dariuz als organisatie?**

Om een beeld te geven van welke associaties men het belangrijkste vindt die Dariuz kenmerken hebben de respondenten een top vijf gegeven van hun associaties met Dariuz.
Keuze 1 Methodisch handelen (14)
Keuze 2 Methodisch handelen (16)
Keuze 3 Groeiend (7)
Keuze 4 Groeiend (8)
Keuze 5 Ondernemend (8)

 **Dariuz instrumenten**

**7. Bent u bekend met de instrumenten van Dariuz?**

50 respondenten van de 61 geven aan bekend te zijn met de instrumenten en deze zelf ook te gebruiken. 9 respondenten zijn bekend met het instrument maar gebruiken deze zelf niet en twee respondenten kennen de Dariuz instrument niet en werken er dus ook niet mee.

**8. Voor hoelang maakt u gebruik van de Dariuz instrumenten?**

**9. Maakt u van één van onderstaande instrumenten gebruik?**

Te zien is dat de grootste meerderheid gebruik maken van het instrument assessment en diagnose. Belangrijk hierbij is da dit meegenomen wordt voor de rest van de vragen.

**10. Wilt u aangeven hoe u de makkelijk/moeilijkheidsgraad ervaart bij het gebruik van de instrumenten aan de hand van onderstaande begrippen?

10.1**

**10.2**

**10.3**

**10.4**

De instrumenten worden over het algemeen positief beoordeelt. De meerderheid van de respondenten geeft aan het instrument makkelijk in gebruik te vinden. Ook de inzetbaarheid van het instrument is makkelijk. Hiermee wordt bedoeld of het duidelijk is wanneer het instrument ingezet kan worden. Ook de trainingen en certificeringen worden als makkelijk beschouwd. Dit is een positief gegeven omdat voorheen de trainingen en certificeringen niet als positief werden beschouwd. Er wordt wel ‘negatief’ beoordeelt wanneer het om taalgebruik gaat. Ook al heeft Dariuz een Taalkeurmerk, blijkt dit nog te moeilijk worden bevonden door de meerderheid van de respondenten.

**10.5**

**11. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/oneens bent met onderstaande stellingen?
11.1**

40 respondenten geven aan dat Dariuz goede trainingen geeft. Dit is een opvallend gegeven Tijdens de interviews kwam namelijk naar voren dat klanten veel opmerkingen hebben bij de trainingen.

**11.2**

**11.3**

De meerderheid van de respondenten ervaart goede ondersteuning vanuit Dariuz
**11.4**

**11.5**

**12. Mist u iets aan de instrumenten van Dariuz?**

**Communicatie uitingen Dariuz

13.**

33 respondenten geven aan bekend te zijn met communicatie uitingen van Dariuz en 28 respondenten niet. Dit weergeeft dat Dariuz zichzelf en haar middelen beter zichtbaar zou moeten zijn voor gebruikers van Dariuz op deze manier kan men ervoor zorgen dat ook gebruikers beter op de hoogte blijven van Dariuz en weten wat er speelt.

**14. Mening communicatie uitingen
14.1**

**14.3 Mening workshops**

**14.4 Mening evenemten
14.5**

**14.6**

**14.7**

**14.8**

**Vraag 15!!! Hoe ervaart u de keuze van middelen die Dariuz inzet voor haar instrumenten?**

**16. Tone of voice communicatie uitingen**

**17. Frequentie**

**Vraag 19.**

De respondenten zijn over het algemeen positief te spreken over de communicatie van Dariuz Ook hebben de middelen de juiste tone of voice. De frequentie van de nieuwsbrief is hoog genoeg en wordt positief ontvangen. Ook over de website hebben de respondenten een positief beeld.

**Vraag 23 Welke media ervaart u als het prettigste?**

1. www.dariuz.nl [↑](#footnote-ref-1)
2. De Participatieladder is een meetinstrument waarmee je kunt vaststellen in hoeverre iemand meedoet in de samenleving. [↑](#footnote-ref-2)