

THE FEATHER

QUILL PEN



NUMMER 1 / 2016

DEZE MAAND

- Klanttevredenheids-onderzoek
- De Pro; Yvonne van der Sluis
- Jong talent: Jordi de Haas
- Nieuws

Icares brengt enkele malen per jaar een nieuwsbrief uit, genaamd 'The Feather Quill Pen'. Kort genoemd 'The Feather', de schrijfveer. Dat refereert aan het logo van Icares, de veer. Wij berichten over nieuwe ontwikkelingen binnen en buiten Icares, op het vakgebied van studie- en loopbaanadvies. In deze eerste uitgave van het nieuwe jaar de beloofde conclusies van het klanttevredenheidsonderzoek.

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Icares klanten zijn behoorlijk tevreden

In 2016 wordt de programmatuur van Icares Professional en Icares.com geheel vernieuwd. Tijd om te vragen aan klanten en niet-klanten wat het oordeel is over Icares. Het klanttevredenheidsonderzoek leverde 95 reacties op. We hebben zoveel mogelijk naar rapportcijfers gevraagd. Rapportcijfers maken het vergelijken makkelijker. Over ongeveer drie jaar herhalen we dit onderzoek. De categorie 'weet niet/geen mening' nemen we niet mee. De uitslagen staan hieronder in een notendop.

De Beroepentest en de Sectorale Interessescan worden met een 8 het best gewaardeerd. De onderdelen van de Cube8 komen tussen 6,5 en 6,8 uit. CAPAZ-Werk (7,4) en CAPAZ-Studie (7,5) ontlopen elkaar nauwelijks. Het laatst bijgekomen instrument Fysieke Criteria en de beide filters (Beroepenfilter en Fysieke filter) krijgen alle 7,2. De waardering voor de beroepsaspecten (7,4) TaCo's (7,7) en de relevante studies per beroep (7,8) zijn in lijn met het cijfer voor de rapportage (7,5).

De voorgestelde veranderingen worden alle onderschreven. Twee ideeën hebben minder draagvlak met het cijfer 6,9: de Beroepsaspecten als losse module en betalen per test mogelijk maken. Meer bijval krijgt het idee om een Capaciteitentest op te nemen in ons aanbod (7,2). Ook een uitgebreide test om de menstypen in Cube8 te bepalen (7,6) wordt onderschreven. Het voornemen om de 360 graden feedback voor TaCo's mogelijk te maken is het populairst (8,2).

Een Noord-Koreaanse uitslag (100% eens) kregen we op de volgende stellingen

- De handleiding van Icares Professional is nuttig
- De helppagina's van Icares Professional zijn duidelijk
- Als ik een vraag of opmerking heb, komt er een adequate reactie
- Medewerkers van Icares zijn deskundig
- De video's zijn duidelijk
- De video's zijn informatief

Iets genuanceerder is het beeld voor de onderliggende stellingen.

De tijdsduur om tests in te vullen is in orde	98%
Icares Professional werkt technisch zonder problemen	98%
De beroepsomschrijvingen zijn helder	97%
De Sectorale Interessescan geeft een helder beeld van de belangstelling	97%
Cliënten (leerlingen/studenten) waarderen Icares Professional	96%
De vragen zijn duidelijk	95%



icares

International Career and
Education Services

Icares Professional is van toegevoegde waarde voor mijn dienstverlening	94%
Cliënten (ook leerlingen) begrijpen wat bij het invullen verwacht wordt	87%
De Nieuwsbrief (The Feather) is interessant	84%
De uitslag van de Beroepentest klopt vaak	83%

Twee-derde van de respondenten geeft aan dat Icares Professional als begeleidingsinstrument volledig is (65%).
Mooi dat twee-derde Icares Professional als volledig ervaart. Toch zien wij ook mogelijkheden tot uitbreidingen en verbeteringen. Ze komen eraan.

De stelling 'Het aantal beroepen (3430) is te veel' wordt door bijna de helft (49%) onderschreven. We denken er als volgt mee om te gaan. De professional kan in het nieuwe systeem kiezen om de beroepen te tonen of te beginnen met de sectorale uitslag. Bij de beroepen maken we een onderscheid tussen kernberoepen en de volledige lijst. Zo kan iedere professional de eigen voorkeur volgen.

Een ander verbeterpunt is de bereikbaarheid. Twee respondenten geven aan ooit vergeefs contact gezocht te hebben met de helpdesk tussen 9 uur en 16 uur. Als de buitenlijnen bezet zijn, gaat de telefoon wel over voor de beller, maar niet bij ons. We merken dus niet dat we een oproep gemist hebben. We gaan kijken of we dat op kunnen lossen met een voicemail. Daar krijgt de beller het advies een mail te sturen of naam en telefoonnummer in te spreken. Dan bellen wij terug. Ook de andere suggesties nemen we mee. Veel plannen willen we in 2016 gaan verwezenlijken.

Het totale gemiddelde cijfer is 7,7. Als we alleen de klanten van Icares meenemen in dit cijfer zelfs 8,0. Geen reden om achterover te leunen. We ontwikkelen door. Alle respondenten: bedankt!

DE PRO

In deze rubriek interviewen we iedere maand een professional. Deze maand Yvonne van der Sluis van Telos Consult in Nijmegen.



Yvonne van der Sluis

Wil je je even voorstellen? Mijn naam is Yvonne van der Sluis, 54 jaar en al weer ruim 10 jaar aan het werk als loopbaancoach/re-integratie coach.

Kun je iets meer vertellen over de organisatie Telos Consult? Wat is de corebusiness?

Telos Consult houdt zich bezig met re-integratie en outplacement. Op dit moment werken we vooral voor zorg- en onderwijsinstellingen in Nijmegen, Arnhem, Ede en Tiel. De achtergrond van de cliënten is zeer divers, van ongeschoold tot HBO+ niveau met uiteenlopende fysieke beperkingen en/of psychische problemen. De motivatie en betrokkenheid van de cliënten is hoog, wat mijn werk heerlijk maakt.

Working 9 till 5. Kan je iets meer vertellen over hoe een werkweek of dag er in jouw functie uit ziet?

Geen mens en daardoor geen dag of week is bij mij hetzelfde! Elk traject wordt geheel op maat op de persoon toegesneden. Daarbij wil ik de trajecten en de persoonlijke coaching met volle aandacht doen en probeer ik niet meer dan twee coachingsafspraken per dag te plannen. Dan hou ik tegelijkertijd ook voldoende tijd over om alle bijkomende werkzaamheden goed uit te voeren. Zoals vacatures zoeken, potentiële werkgevers bellen, sociale media inzetten, overleggen met klanten/werkgevers, op verzoek van de cliënt mee naar de bedrijfsarts, netwerken, subsidies aanvragen voor scholing, rapportages maken, CV's en sollicitatiebrieven nakijken en verbeteren, stages/werkervaringsplaatsen regelen, workshops of een professionele foto shoot organiseren, etc. etc. Ik probeer om een uur of 5 te stoppen

met werken, maar dat lukt niet altijd. Netwerken is vaak in de avonduren en soms is het voor een cliënt niet mogelijk om tijdens kantooruren af te spreken. Ook komt het regelmatig voor dat ik nog niet 'kan' stoppen met werken 'omdat ik nog zo lekker bezig ben'.

Wat is de meest opmerkelijke, positieve (of negatieve) gebeurtenis tijdens je werk bij Telos Consult?

We hebben in het verleden veel voor het UWV gewerkt. Ik vond het opmerkelijk en zelfs schokkend hoe vaak het voor kwam dat mensen ander werk zijn gaan doen dan dat ze eigenlijk wilden. Het beroepskeuzeonderzoek van Icares brengt dat telkens snel, makkelijk en erg duidelijk naar voren. Het is fijn dat je van daaruit een nieuwe start kunt maken en mensen uiteindelijk op een plek krijgt waar ze nog beter tot hun recht komen dan in de baan die ze hadden voor hun ziekte/ongeval. Zoals de kok (hernia) die nu als objectbeveiliging werkt, zijn droombaan. Of de 50+ vrouw, administratieve functie in de bouw (burn-out), die nu met heel veel liefde en plezier meervoudig gehandicapte kinderen vervoert met een taxibusje.

Zijn er nieuwe ontwikkelingen, zorgen in jouw vakgebied die je wilt delen?

Waar ik me zorgen over maak is de werkdruk die werknemers in de zorg en het onderwijs ervaren. Dit zijn mensen die niet snel zullen klagen en de neiging hebben om pas aan de bel te trekken als het eigenlijk al te laat is.



Wat houdt je bezig binnen de samenleving/de politiek?

De tweedeling op het gebied van werk en inkomen neemt onacceptabele proporties aan. Op het gebied van werk: Aan de ene kant mensen die ernstig overbelast raken, door werk, zorg voor kinderen en (zieke)ouders. Terwijl aan de andere kant veel mensen 'onderbelast' zijn, die dolgraag willen werken, maar niet (meer) aan de bak komen. Op het gebied van inkomen: We leven in een van de meest welvarende landen ter wereld, maar op dit moment leeft in Nederland een op de tien mensen op of onder de armoedegrens. We zullen naar een andere verdeling van werk en inkomen toe moeten. Misschien het basisinkomen?

Wil je nog iets kwijt aan Icares of de lezers van the Feather?

We werken erg graag met de beroepskeuzetest van Icares. De uitkomst is herkenbaar voor de cliënten. De beroepenlijst is erg uitgebreid en maakt het makkelijk om zoektermen te herleiden voor het zoeken naar geschikte vacatures. Ook de extra informatie die er per beroep te vinden is, is prettig. Zoals de opleidingseisen.

JONG TALENT

In deze jong talent geen stagiaire maar een cliënt, Jordi de Haas. Jordi heeft de ziekte van Duchenne. De keuze uit studies en beroepen is daardoor beperkt. Hieronder zijn verhaal:

Studiekeuze is voor bijna alle jongeren lastig. Maar in een rolstoel is het nog veel lastiger om over je toekomst na te denken. Ik zit in het laatste jaar van VMBO-T op de Mytjlschool in Eindhoven. Via een kennis van mijn vader kwam ik op het spoor van Icares. Hans Smetsers begeleidt mij bij mijn keuze. Ik kwam na het invullen van tests en na gesprekken tot de conclusie dat DTP (desktoppublishing) goed aansluit bij mijn interesses en mogelijkheden.

Het is voor mij belangrijk om uit te zoeken of mijn voorkeur ook haalbaar is. Niet alleen de studie, maar ook de stage. En uiteraard wil ik daarna in dit werkveld aan de slag.

Hans benaderde allerlei drukkerijen in de regio. Veel drukkerijen zijn niet of moeilijk toegankelijk met een rolstoel. Vanuit Celed Reclame in Geldrop kwam een erg fijne reactie. Vanuit dit bedrijf komt Kim één keer per week naar mij thuis om mij wegwijs te maken in een opmaakstelsel.



In zijn vrije tijd is Jordi (rechts) fanatiek rolstoelhockeyer bij GP Bulls.

Bij het Maxima Medisch Centrum in Veldhoven mocht ik in december een dag meelopen. Ik zag hoe medewerkers in de praktijk werken. Dit ziekenhuis heeft een eigen drukkerij. Die heet Studio MMC. Ik mocht ook zelf meewerken. Vanuit Studio MMC gaf Hanneke als feedback dat het prima ging. Ik mag er in de toekomst stage gaan lopen.

Eén dag later kreeg ik het bericht dat ik me in mag schrijven voor de opleiding DTP aan de Eindhovense School / Sint Lucas. Die opleiding lijkt me geweldig. Soms zit alles mee! Ik heb er enorm veel zin in.

NIEUWS

In 2016 zijn er weer trainingen Icares Professional op donderdag 10 maart en woensdag 1 juni.

Tijdens deze training kijken we naar de achtergronden van Icares Professional, alle gebruiksmogelijkheden en wisselen we ervaringen uit. Interesse om een [training](#) te volgen?

We feliciteren Wendy van Deutekom, afstudeerder bij Icares in 2015 en ons jong talent van eerdere Nieuwsbrieven met haar nieuwe functie als HR Adviseur bij CZ.

[afmelden nieuwsbrief](#)

Copyright © 2016 Icares*All rights reserved.

[aankmelden nieuwsbrief](#)



Icares Veldmaarschalk Montgomerylaan 341 5612 BG Eindhoven 040 2395590

