



## **KLANTEN-OPDRACHT-EVALUATIE**

*(origineel en ondertekend exemplaar beschikbaar en ter inzage)*

### **VRAGENLIJST**

Klant: Regionaal Instituut Beschermd Wonen (RIBW) Den Haag.

Opdracht: periode 01 oktober 2006 tot 01 oktober 2007

De opdracht als zelfstandig interim-manager omvat een veranderopdracht:

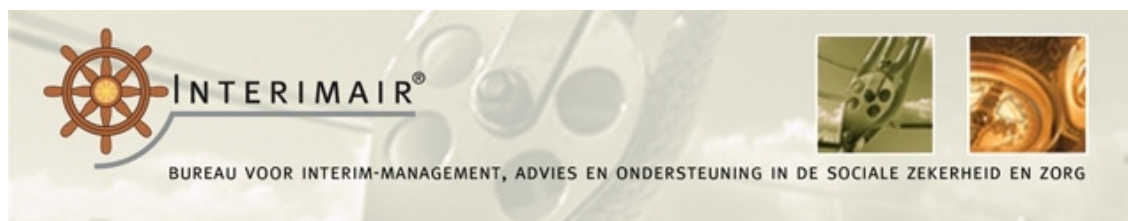
- teammanager van 2 RVE's op 7 locaties, bestaande uit ± 35 medewerkers;
- uitvoering geven aan de managementsystematiek zoals verwoord in de uitwerking van de communicatiestructuur en is afgeleid van de organisatiestructuur RIBW Den Haag;
- het voeren van jaargesprekken met alle personeelsleden van de 2 RVE's;
- het voorbereiden van de twee RVE's voor de HKZ-certificering;
- ondersteuning bieden aan de twee aanwezige coördinerend begeleiders bij de uitvoering van hun functie.

Adviseur: Interimair, bureau voor interim-management, advies en ondersteuning in de sociale zekerheid en zorg, mevrouw C.M.H. Nijhuis

Ingevuld door: directeur mw. G.A.M. Zaat en directielid dhr. B.J.C. Koops

Datum: 25 september 2007

Handtekening:



Wij verzoeken u naar aanleiding van de afronding van bovengenoemde opdracht door middel van onderstaande vragen een waardering te geven van de uitvoering daarvan in de vorm van een rapportcijfer (1 t/m 10). Op uw verzoek zijn wij gaarne bereid een mondelinge evaluatie te laten volgen. Uit het oogpunt van de eigen kwaliteitsbewaking richten wij van onze kant in bepaalde gevallen een dergelijk verzoek tot u.

	<i><b>waardering</b></i> <i><b>(cijfer 1 t/m 10)</b></i>
<b>Hoe waardeert u:</b>	
<b>1. De resultaten van de opdrachuitvoering?</b> (te denken valt aan: conform opdracht/verwachtingen, effectiviteit begeleiding, gepresenteerde visie, bruikbaarheid oplossingen, uitvoerbaarheid uitkomsten, blijvende positieve effecten, e.d.)	9
<b>2. De kosten in relatie tot de resultaten?</b> (relatie: tijdbesteding/resultaat, zwaarte, adviseur/problematiek, hoogte tarief/zwaarte adviseur, interne kosten, e.d.)	8
<b>3. De kwaliteit van de adviseur(s)?</b> (kennis, aanpak, houding, vaardigheden, acceptatie verkrijgend, samenwerking, communicatie met uw organisatie, e.d.)	9
<b>4. De tussentijdse evaluatie(s) inzake de uitvoering van de opdracht?</b> (diepgang, aanpak, opstelling adviseur, e.d.)	9
<b>5. De service van ons bureau of organisatieafdeling?</b> (voorbereiding opdracht, begrotingen/declaraties, flexibiliteit t.o.v. wensen klant, bereikbaarheid, reactiesnelheid, nakomen van afspraken)	9
<b>Hoe waardeert u, alles overziende, de uitvoering van de opdracht in zijn geheel?</b>	9

*Toelichting/suggesties:*

Mw. M. Nijhuis is voor de organisatie een zeer waardevolle 'interimmer' geweest, die wij graag willen aanbevelen.  
De communicatie was altijd helder en open en daarom zijn er veel goede zaken gedaan.

Mw. G.A.M. Zaat, directeur

---

Heeft u n.a.v. het bovenstaande behoefte aan een gesprek?	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nee (heeft plaatsgevonden)
Bent u op ons verzoek bereid tot een gesprek?	<input checked="" type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
Vindt u deze vorm van opdrachtelevaluatie zinvol?	<input checked="" type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee

---



## **Reactie medewerkers en bewoners:**

### ***Medewerkers:***

Bedankt voor de fijne samenwerking. Ik heb veel van je geleerd. De drive in je om een bijdrage te leveren aan deze maatschappij is ongekend groot. Ik heb respect voor mensen die hun keuzes maken en daarachter staan. Keuzes die je voor jezelf maakt om gelukkig te zijn. Ga zo door.

Ik vind jou een zeer prettige en professionele teammanager, iemand waar ik heel veel van heb geleerd. Ik wil je verder heel veel succes wensen.

Ik vond je een goede teammanager. Dit omdat ik vond dat je op 1 lijn lag met het team. Hiermee bedoel ik dat je je op de zelfde hoogte opstelt, en niet vanuit de hoogte. En tegelijk kan je ook de leiding goed nemen. Ik denk dat dit positief werkt, omdat je dan mensen eerder met je mee krijgt en vermindert evt. weerstand. Verder vind ik dat je veel interesse hebt getoond in het team en ook in mij als invalkracht. Dit vind ik prettig, omdat je je er dan bij betrokken voelt/bent. Verder sprak je collega's aan op verschillende niveaus. Aan de andere kant vind ik dat je ook je afstand hebt weten te bewaren. Dit is denk ik wel nodig als je weet dat je ook weer weg gaat. Deze afstand was zowel naar collega's als naar bewoners. De band die je met sommige bewoners had vond ik ook goed. Verder heb ik bewondering voor de klus die je geklaard hebt, het was volgens mij geen kleintje en je was niet eens fulltime aanwezig. Je bent een harde werker en hebt je volgens mij voor de volle 100% ingezet. Ik hoop dat de nieuwe teammanager het net zo kan oppakken en dat het vervolgd wordt. Ik wens je veel werkplezier in je nieuwe opdracht. Bedankt voor de leuke samenwerking.

Hartelijk bedankt voor de fijne samenwerking en al het goede gewenst voor de toekomst.

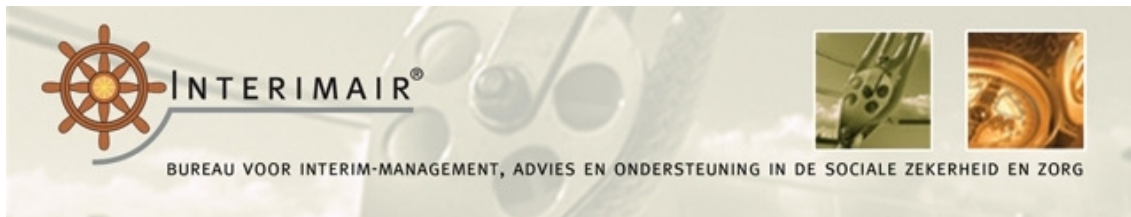
Je bent een kanjer. Zo snel als jij te werk gaat. Dat bevalt mij wel. Zo hebben wij dit nooit ervaren voor jou tijd. Jouw opvolger krijgt het nog moeilijk. Je begrijpt natuurlijk dat wij vanaf heden met minder geen genoeg nemen. Je bent in alle opzichten een goede manager. Je moet ook je emoties durven te tonen. Dit is weinig naar voren gekomen. Jij probeerde je in alle situaties sterk te houden. Kwetsbaarheid is per definitie geen zwakte het zal je eerder sterker maken. Durf wat meer je zelf te zijn. Dat jij ons team bent komen versterken is het beste wat ons is overkomen.

Bedankt voor de samenwerking en nu maar genieten van een welverdiende vakantie!

Ik heb het als prettig ervaren om met je te werken. In het begin was het even wennen je keek zo streng vanachter je bril. Maar na wat observatie van mijn kant viel het achteraf best mee. Wat ik prettig van jou vind is dat je ook doet wat je zegt, het zijn geen loze beloften. In de tijd dat je hier hebt gewerkt heb je veel positieve dingen tot stand gebracht, een van de positieve dingen betreft mij zelf. Jij zag in mij veel meer dan alleen een woonbegeleidster en hebt mij erop geattendeerd dat ik veel meer kon dan alleen woonbegeleidster zijn. Daarvoor mijn hartelijke dank. Ik vond het ook erg prettig dat je mij begreep toen ik om zorgverlof vroeg voor mijn moeder, zonder bedenkingen zij je direct dat je het prima vond dat ik mijn moeder mantelzorg wilde geven. Voor de bewoners had je ook altijd een luisterend oor, ook al had je het druk met je eigen werk.

Ik wens je veel succes voor de toekomst en voor nu: rust lekker uit; even de batterij weer opladen.

Ik hoop dat jij wat aan mijn muziekboeken voor beginners hebt, zoals ik ook soms wat aan jouw leidinggeven heb gehad. Het ga je goed!



Ik heb jouw aanwezigheid als zeer prettig ervaren.  
Ik wil je wel bedanken voor je enorme betrokkenheid rondom de situatie van mijn vader, dat heb ik erg op prijs gesteld.

Na deze drukke periode verdien je zeker een pluim!  
We hopen dat je ondanks de lange werkdagen toch een leuke tijd hebt beleefd bij ons. Maar ja, dat kan ook niet anders met zulke leuke werknemers! ;-).  
Wij hebben jouw aanwezigheid in ieder geval als zeer positief ervaren.  
Bedankt voor je inzet en betrokkenheid!

Bedankt voor je 100% inzet.

#### ***Bewoners:***

Lieve Marlé, Ik zie je altijd met mappen heen en weer hollen.  
Je staat altijd klaar voor een praatje. Je maakt geen onderscheid tussen de bewoners, dat vind ik erg fijn van je.  
Je komt binnen, pakt je spullen uit en gaat altijd hard aan het werk.  
Je hebt veel aan je hoofd.  
Hoe je alles doet vinden de bewoners erg goed van je, en de begeleiding ook.  
Af en toe neem je pauze met een kopje koffie erbij en een sigaretje, om vervolgens weer hard aan het werk te gaan.  
Dit is een cadeau om je hartelijk te bedanken en we hopen dat je ons niet vergeet!!! Bedankt voor alles.

Lieve Marlé, Ik weet dat je een jaar hard gewerkt hebt. Ik vind dat je wel een keer in de belangstelling mag staan. Ik vind het heel erg goed van je, het is een hele opgave geweest.  
Veel plezier met de cadeaubon, koop er maar iets leuks van als herinnering van ons allemaal, Marlé.

Hoi Marlé, Heel veel dank dat je bij ons was; we hebben ook nog fijn gelachen.  
Met de hometrainer ben ik dolblij 'we' moet ik zeggen.  
We komen elkaar heus nog wel eens tegen; ik hoop het maar! Veel succes, dag.

Marlé, veel succes toegewenst!

Ik vond u toch wel goed!

#### ***Collega teammanagers:***

Beste Marlé, als we je zagen – altijd goedlachs- en vooral altijd bezig!  
Je kreeg ook weleens de bijnaam 'workaholic'.  
Bedankt voor je inzet en ondersteuning.  
We vinden het leuk dat we je hebben leren kennen. Succes in de toekomst.