

INLEIDING

Officiële naam	Macori Consult b.v.	Start van de activiteiten	1991
Adres	Binnenweg 21-A	Huidige juridische vorm	besloten vennootschap
Gemeente	3604 AB Maarsssen	Oprichting juridische vorm	1994
Tel.	0031 (0) 346574644	Andere vestigingsplaatsen	-
Fax	0031 (0) 346590672	Directie	Mieke Janssen
E-mail	m.macori.consult@tip.nl	Contactpersoon	Mieke Janssen
Website	http://www.macori.nl	Lid van	Sietar Nederland, Mentor+, vice-voorzitter LBR

Auditor: Lut Kint

VOORSTELLING ORGANISATIE**Ontstaan, geschiedenis & structuur**

Macori Consult werd in 1991 opgericht door Mieke Janssen onder de vorm van een éénmanszaak. Sinds 1994 heeft de organisatie het juridisch statuut van een besloten vennootschap met Mieke Janssen als enige vennoot.

Mieke Janssen heeft ongeveer 15 jaar in vzw's gewerkt en aan de Hogeschool Amsterdam gedoopt waar ze HRM-technieken en organisatieadvies gaf. Om vanuit haar eigen visie rond personeelsmanagement en diversiteit te kunnen werken, besloot ze in 1991 haar eigen organisatie op te richten. De eerste jaren verstreekte ze vooral advies over personeelsbeleid naar ministeries en gemeentes. Later gaf ze over dit thema ook advies en training aan docenten van hogescholen en universiteiten. Vanuit de bedrijfsweld kwam begin 2000 de vraag naar een integrale aanpak in het personeelsbeleid rekening houdend met de verschillende aspecten en doelgroepen. Mieke Janssen ontwikkelt nieuwe methodieken om hierop een antwoord te geven en is daarnaast ook auteur van verschillende vakpublicaties.

Mieke Janssen werkt als trainer/consultant in Nederland en Vlaanderen. Met een trainer/consultant uit Vlaanderen heeft ze een samenwerkingsverband om ideeën uit te wisselen en programma's te ontwikkelen. De administratieve ondersteuning gebeurt door twee medewerkers die allebei deeltijds werken.

Activiteiten & specificiteiten

Macori Consult geeft training en advies over communicatie, management en personeelsbeleid. Ze zijn gespecialiseerd in de verschillende aspecten van diversiteitmanagement en richten zich voornamelijk naar HRM-verantwoordelijken en de diverse actoren in het arbeidsmarktbeleid, zowel in de profit- als non-profitsector. Via dit aanbod wil Macori Consult de gelijkwaardigheid van bepaalde groepen in de samenleving bevorderen. Macori Consult focust zich voornamelijk op de verbetering van de arbeidsmarktpositie van allochtonen, vrouwen en ouderen. De doelstelling is om mensen te laten groeien ongeacht hun afkomst. Deze gedachte past Mieke Janssen toe in haar eigen rekruteringsbeleid.

De voorbije jaren was er in het overheidsbeleid in Nederland een verminderde aandacht voor diversiteit. Het stimulerings- en beloningsbeleid in Vlaanderen heeft ertoe geleid dat Macori Consult de laatste jaren vooral actief was op de Vlaamse markt. In het onderwijs, zowel in Nederland als in Vlaanderen, krijgt diversiteit meer en meer een plaats.

Macori Consult biedt maatwerk aan. Dit betekent onder andere dat het cursusmateriaal aangepast wordt op Vlaams niveau. Of om zich beter te kunnen inleven loopt de trainer/consultant stage met de medewerkers.

Via bepaalde initiatieven (gebruikersgroepen, kennisterrassen, ...) bespreekt Macori Consult actuele thema's en worden er nieuwe vormen van dienstverlening uitgetest.

Macori Consult hanteert een eigen huisstijl. Het symbool dat gebruikt wordt is een 'poeloelai', West-Afrikaans houtsnijwerk. De achterliggende gedachte is 'pak problemen op in je leven en zie ze als raadsels die je brengen tot je gelukspunt'.

Toekomstige ontwikkelingen

De laatste jaren is er opnieuw meer en meer aandacht voor het thema diversiteit. Om in te spelen op deze trend is er binnen de organisatie en via samenwerkingsverbanden een constante vraagstelling en ontwikkeling van nieuwe methodieken en programma's.

Op korte termijn zal de website van Macori Consult in een nieuw kleedje gestoken worden. In de zomer van 2007 zal de lesmaterialenbank op punt gesteld worden en deze moet voor het najaar van 2007 geoptimaliseerd zijn.

Visie ¹

"Macori Consult biedt advies en training voor bedrijven en intermediairen over organisatieontwikkeling en strategisch personeelsbeleid, specifiek met betrekking tot diversiteitmanagement. Het trainingsaanbod is sectoroverschrijdend en wordt zoveel mogelijk op maat ontwikkeld en uitgevoerd. Finaal wil Macori Consult via dit aanbod de gelijkwaardigheid van achtergestelde groepen in de samenleving bevorderen door hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. Immers, 'kwaliteit van het personeel is het belangrijkste kapitaal van de organisatie'. Kwaliteit die niet bepaald wordt door culturele afkomst, sekse- of leeftijdsverschillen."

Onderhoud met de organisatie

Gedurende het onderhoud werd door de auditor via een steekproefsgewijze controle de informatie zoals opgenomen in dit auditrapport gevalideerd, evenals de volledigheid van de klantenlijst op basis waarvan het referentenonderzoek werd uitgevoerd.

¹ Tekst zoals weergegeven door de organisatie zelf.

DOORGELICHTE ACTIVITEITEN²

Vormen van dienstverlening	Open trainingen*	In-company trainingen	Coaching	Advies	Audits/ Marktstudies	Begeleiding	Projectbeheer	Interim management
Aanduiding	*	◆	◇	◇		◇		

Trainings-domeinen	Veiligheid & Milieu	Informatica	Wetenschappen & Technieken	Economie & Administratie	Talen
Aanduiding					
	Sales	Cultuur & Welzijn	Logistiek & Kwaliteit	Communicatie	Management & HR
				◇	◆

Consulting-domeinen	Informatica & Informatie-systemen	Technologieën & Technieken	Administratie & Financiën	Productie & Logistiek	Marketing, Communicatie & Sales	HRM	Strategie & Management
Aanduiding						◇	*

De draagwijdte van de audit werd als volgt bepaald:

- Training: communicatie, management en personeelsbeleid in relatie tot diversiteit tussen medewerkers
- Consulting: management, organisatie en teamontwikkeling en personeelsbeleid in relatie tot diversiteit tussen medewerkers

Toelichtingen: * Onder open opleidingen wordt hier verstaan: opleidingen in het open aanbod van een opdrachtgever.

- ² ◆ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie meer dan 50 dagen per jaar prestaties levert;
 ◇ : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie 10 tot 50 dagen per jaar prestaties levert;
 * : de vormen van dienstverlening / de domeinen waarin de organisatie minder dan 10 dagen per jaar prestaties levert.

Thema's

Thema's	Prestaties van het laatste jaar per thema en vorm van dienstverlening uitgedrukt in aantal dagen							
	Open traininge	In-company	Coaching	Advies	Audits / Markt-	Begeleid ing	Projectbeh eer	Interim manage me
Omgaan met interculturele verschillen		38						
Selectievaardigheden	6	23						
Diversiteitsmanagement, meerwaarde diversiteit	1	11						
Mediation		5						
Deskundigheidsbevordering		3	2					
Moderator ADB-wetgeving	1							
Ontwikkelen personeelsbeleid		1	11,5	9,5				
Werving en selectie		1,5						
Ontwikkelen functieprofielen				14,5				
Totaal	8*	82,5	13,5	24				

Toelichtingen: * Onder open opleidingen wordt hier verstaan: opleidingen in het open aanbod van een opdrachtgever.

Klantenbestand

Uitgedrukt in aantal dagen

Profiel van de personen	
Top management	20 %
Bedrijfsleiders KMO's	6 %
Middle management	31 %
Bedienden	42 %
Arbeiders	-
Zelfstandige ondernemers	1 %
Andere:	-

Uitgedrukt in aantal dagen

Activiteitssector	
Handel en distributie	19 %
Industrie	6 %
Financiën	-
Overheid	37 %
Non profit	34 %
Diensten	2 %
Andere: Unizo, hogescholen, Vlaamse adviesraden, ...	2 %

Uitgedrukt in aantal dagen

Talen	
Nederlands	97 %
Frans	3 %
Engels	-
Duits	-
Andere:	-

Uitgedrukt in aantal dagen

Bedrijfsgrootte	
< of = 200 medewerkers	46 %
> 200 medewerkers	54 %

Recente referenties zoals vermeld door de organisatie: BIK Interium – Borealis Polymers nv – Carrefour Belgium – DIV – gemeente Groningen – KHL Leuven – LBR – politie Haaglanden Resoc Limburg – VDAB

REFERENTENONDERZOEK TRAININGSACTIVITEITEN

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01/01/06 tot en met 30/05/07.

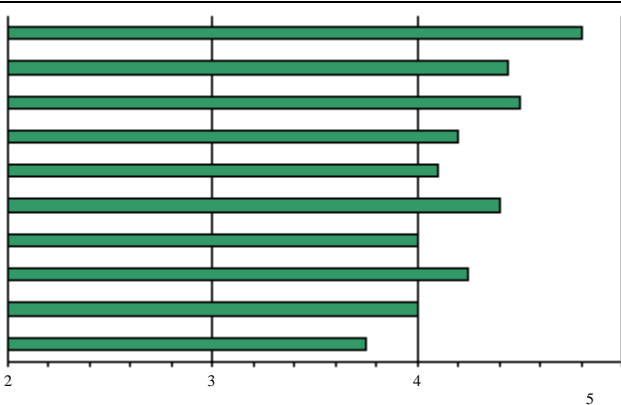
Aantal referenten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 10.

Periode van het referentenonderzoek: van 07/06/07 tot en met 25/06/07.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van Macori Consult. De organisatie en haar trainingsactiviteiten beantwoorden aan de tevredenheidscriteria van de Q★For auditmethode.

Resultaten Training

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	2	8	4,80/5
Voortraject	1	-	-	-	5	4	4,44/5
Uitvoering	-	-	-	-	5	5	4,50/5
Projectmanagement	-	-	-	1	6	3	4,20/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	9	1	4,10/5
Trainers	-	-	-	-	6	4	4,40/5
Natraject	-	-	-	-	10	-	4,00/5
Relatiemanagement	2	-	-	-	6	2	4,25/5
Administratie & logistiek	3	-	-	1	5	1	4,00/5
Prijs-kwaliteitverhouding	2	-	1	1	5	1	3,75/5



Legende scores: 1 : heel ontevreden – 2 : ontevreden – 3 : neutraal – 4 : tevreden – 5 : heel tevreden – nvt : niet van toepassing

Percentage algemene

indruk: 100% ³

Percentage tevredenheid aspecten: 95% ⁴

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten: 4,19/5 ⁵

Homogeniteitsindex algemene indruk: 100% ⁶

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten: 90% ⁷

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau: 4,49/5 ⁸

³ Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

⁴ Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

⁵ Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het referentenonderzoek.

⁶ Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

⁷ Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

⁸ Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

REFERENTENONDERZOEK CONSULTINGACTIVITEITEN

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van de periode van 01/01/06 tot en met 30/05/07.

Aantal referenten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 5.

Periode van het referentenonderzoek: van 07/06/07 tot en met 25/06/07.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor afleiden dat zij tevreden tot heel tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van Macori Consult. De organisatie beantwoordt aan de tevredenheidscriteria van de Q★For auditmethode.

Resultaten Consulting

Scores	Nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	-	-	5	5,00/5
Voortraject	-	-	-	-	4	1	4,20/5
Uitvoering	-	-	-	-	2	3	4,60/5
Projectmanagement	-	-	-	-	2	3	4,60/5
Rapportering & tools	-	-	-	-	3	2	4,40/5
Consultants	-	-	-	-	1	4	4,80/5
Natraject	-	-	-	-	5	-	4,00/5
Relatiemanagement	-	-	-	-	5	-	4,00/5
Administratie & logistiek	-	-	-	-	5	-	4,00/5
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	1	-	4	-	3,60/5

Legende scores: 1 : heel ontevreden – 2 : ontevreden – 3 : neutraal – 4 : tevreden – 5 : heel tevreden – nvt : niet van toepassing

Percentage algemene indruk:

100%⁹

Homogeniteitsindex algemene indruk:

100%¹²

Percentage tevredenheid aspecten:

98%¹⁰

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten:

96%¹³

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten:

4,24/5¹¹

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau:

4,62/5¹⁴

⁹ Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

¹⁰ Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

¹¹ Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het referentenonderzoek.

¹² Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

¹³ Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

¹⁴ Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

Synthese

Alle training- en consultingklanten zijn tevreden tot heel tevreden over de eerste contacten die ze hebben gehad als voorbereiding op de opdracht. De ondervraagde klanten zeggen dat er vooraf een intakegesprek is geweest. In dit gesprek worden de behoeften bepaald en worden afspraken gemaakt. Doorgaans ontvangen de klanten ook een offerte. Ze appreciëren vooral de openheid en luisterbereidheid tijdens het intakegesprek.

Over de uitvoering spreken alle klanten zich positief tot heel positief uit. Het praktijkgerichte van de opleiding/begeleiding komt naar voren als een van de sterke punten. De trainer/consultant speelt in op de situaties die zich voordoen en past eventueel de training op het moment zelf aan. De deelnemers worden actief betrokken en er is veel ruimte voor interactie en vraagstelling.

De praktische organisatie verloopt vlot en de klanten waarderen de soepelheid om afspraken te wijzigen. Over de groepssamenstelling en –grootte zijn de klanten tevreden. Tijdens de pauzes luistert de trainer/consultant naar de feedback en ze stuurt onmiddellijk bij waar nodig. Bij een meerdaagse opleiding/begeleiding wordt op het einde van elke dag geëvalueerd en deze feedback wordt meegenomen naar de volgende dag.

Tijdens de opleidingen worden er verschillende didactische middelen gebruikt zoals een powerpointpresentatie, video, flip-over, rollenspelen, Er is ook een naslagwerk voor elke deelnemer. Eén klant vermeldt expliciet dat de syllabus wordt aangepast op 'Vlaams niveau'. De klanten spreken zich vooral positief uit over de 'toolkit' die ze krijgen. Dit is een boek met daarin een aantal praktische instrumenten en voorbeelddocumenten die ze achteraf nog kunnen gebruiken.

De klanten uiten hun appreciatie over de trainer/consultant elk op hun manier: het enthousiasme van de trainer, de manier waarop ze omgaat met de deelnemers, haar kennis en ervaring. Eén klant vindt dat de consultant op bepaalde momenten sneller mag tussenkomen.

De klanten zijn tevreden over de manier waarop de trainingen/projecten geëvalueerd en besproken worden. Aan de deelnemers wordt gevraagd om op het einde een evaluatieformulier in te vullen. Sommige opdrachtgevers geven aan dat ze deze evaluaties samen met de trainer/consultant overlopen. Een aantal klanten vindt het niet nodig om dit samen te bespreken omdat er tussentijds voldoende wordt bijgestuurd en omdat de deelnemers tevreden zijn.

De klanten zijn tevreden over de bereikbaarheid en de manier waarop de contacten verlopen. Als trainer/consultant is Mieke Janssen niet altijd bereikbaar, maar de klanten tonen daar begrip voor. Als ze een bericht achterlaten, krijgen ze een antwoord binnen een aanvaardbare tijdspanne.

De klanten uit hun tevredenheid over de verzorgdheid van de syllabus. Eén klant suggereert extra aandacht te besteden aan de administratieve opvolging omdat hij daarmee in een recent verleden problemen ondervond. Volgens de andere klanten is de facturatie conform de afspraken en zijn er geen problemen met de factuur.

De meeste klanten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele klanten vinden de training/begeleiding duur, maar ze vinden de kwaliteit goed.

Macori Consult laat bij alle trainingklanten een goede indruk na. Alle consultingklanten zijn heel tevreden over de samenwerking. Voor enkele klanten staat Macori Consult synoniem voor de trainer/consultant. In hun algemene indruk geven ze opnieuw feedback over de trainer/consultant. De sterke punten die door enkele klanten worden genoemd zijn het professionalisme, de goede begeleiding en de onderbouwde inhoud.

HUMAN RESOURCES ¹⁵

Profiel van de medewerkers		Voltijds	Halftijds	¼ van de tijd	Occasioneel	Punctueel
Trainers/ Consultants	Aantal vaste medewerkers ¹⁶	1*				
	Aantal freelance medewerkers ¹⁷					
Profiel van de medewerkers		Voltijds	Halftijds	¼ van de tijd	Occasioneel	Punctueel
Directie en commerciële, pedagogische of ondersteunende medewerkers	Aantal vaste medewerkers ¹⁶		2			
	Aantal freelance medewerkers ¹⁷					

Toelichtingen: *Mieke Janssen is naast trainer/consultant ook zaakvoerder van de organisatie.

¹⁵ Deze gegevens zijn een weergave van de situatie op het moment van het onderhoud met de organisatie.

¹⁶ De medewerkers met een arbeidsovereenkomst en de bestuurders (zaakvoerders) van het bedrijf.

¹⁷ Zij die hun prestaties factureren aan de organisatie.

Opleidingsachtergrond & ervaring trainers/consultants

Mieke Janssen heeft een ruime ervaring in het vakgebied diversiteitmanagement. Centraal staat haar verworven kennis en ervaring met organisatieontwikkeling, management en HRM-beleid én de diversiteitcomponent in

deze drie beleidsdomeinen. Sinds 2004 wordt er nauwelijks een beroep gedaan op freelance trainers.

Duur samenwerking

Eén van de administratieve medewerkers startte in januari 2007 als stagiaire en heeft sinds juni 2007 een vast contract. De tweede administratieve medewerker is deeltijds in dienst sinds juni 2007.

INTERNE KWALITEITSOPVOLGING

Macori Consult peilt op een systematische en gestructureerde wijze naar de tevredenheid van de opdrachtgever en van de deelnemers aan de opleiding. Tijdens elke opdracht zijn er informele tussentijdse evaluaties. Aan de hand van deze feedback worden de nodige bijstellingen gedaan. Na afloop van elke trainingsopdracht wordt de training door de deelnemers schriftelijk geëvalueerd. Als de opdrachtgever dat wenst,

worden deze evaluaties samen overlopen en besproken.

Om nieuwe methodieken te toetsen wordt er regelmatig een beroep gedaan op gebruikersgroepen. De bedoeling is om de nieuwe concepten te toetsen en bij te sturen.

Macori Consult behaalt voor de tweede keer het Q*For-label.