

Klanttevredenheidsonderzoek

Impuls Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc
Impuls Academie

24-02-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Impuls Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②			10%	20%	60%
Opleidingsprogramma③			10%	40%	40%
Uitvoering			10%	50%	40%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal			10%	40%	50%
Accommodatie④				10%	20%
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	60%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	40%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ④ Zeven referenten kennen de accommodatie geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Impuls Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc (hierna Impuls te noemen) doet al langere tijd zaken met het instituut. Enkele referenten vertellen: "Mijn voorganger heeft de training binnengehaald en ik zet het voort. Het werkt heel goed" en "Ik ben al jaren bezig met Krachtwerk. Het denken in oplossingen past bij onze visie. Ik was blij toen er aan mij werd gevraagd om deze training te gaan doen." Anderen zeggen: "Wij zitten in de vrouwenopvang, dus de training is voor ons van belang. Mijn collega's zijn betrokken geweest bij het ontwerpen van de training. Ik ben heel tevreden", "We waren toe aan vernieuwing van onze methodiek. We hebben meteen een aantal medewerkers opgeleid tot krachtcoach" en "Wij kennen de methodiek via onze nieuwe bestuurder. We waren zo enthousiast dat we het meteen besloten te implementeren." Allen die het voortraject een score toekennen zijn tevreden tot zeer tevreden, op één neutraal gestemde na. Er wordt goed geïnformeerd naar de maatwerk wensen van de opdrachtgever.

Enkele reacties: “De hoofdtrainer vraagt uitvoerig na wat wij willen leren. Ze inventariseren goed de behoeften van de deelnemers”, “Je kunt altijd dingen aandragen en gastsprekers voordragen” en “Krachtwerk zit verweven in onze methodiek. Eens in de zoveel tijd hebben we contact om te zorgen dat het niet vervaagt.” De meeste referenten zijn goed te spreken over de planning en communicatie: “De data worden ruim van tevoren doorgegeven, zodat je ze kunt inplannen. Ook de locatie is ruim op tijd bekend” en “Ze reageren heel vlot. We hebben goede afspraken.” Een overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kritische noot: “In het vooroverleg was gezegd dat het geen probleem zou zijn als wij niet voldoende deelnemers zouden hebben. Helaas moest het toch uitgesteld worden toen wij te weinig deelnemers bleken te hebben.” De referent die een neutrale score geeft zegt: “Er was een afwezigheidswizzard aangezet waardoor ik soms lang moest wachten voordat ik antwoord kreeg”. Eén referent kent het voortraject geen score toe bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Negentig procent van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma; één referent geeft een neutrale score. Naar de mening van de referenten geeft het programma zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, een volledig en realistisch beeld van de opbouw en inhoud van de opleiding. Enkele reacties: “Er staat alles in wat je moet weten. Het klopt met wat er in werkelijkheid in de training gebeurt” en “Het is compleet genoeg. Het bevat de planning voor de hele dag en beschrijft de thema's die aan bod komen.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “De benaming is vaak onduidelijk. In onze kringen noemen we het Krachtwerk maar je ziet ook andere namen.” De financiële kant van de zaak is helder. De offerte geeft op dit punt geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent geeft op dit onderdeel geen score omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Uitvoering

Met uitzondering van één neutraal gestemde, kennen alle referenten de uitvoering een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Een aantal referenten is zelf trainer voor Impuls en volgt bijscholing. De opleidingen voldoen wat betreft interactief gehalte, afwisseling en balans tussen theorie en praktijk ruimschoots aan de verwachtingen: “De deelnemers hadden zelf een heel actieve rol. Ze konden casussen inbrengen en er werden rollenspellen gedaan”, “Je geeft zelf ook presentaties, probeert verschillende werkvormen uit en kunt ervaringen uitwisselen met andere trainers”, “Het is voor een deel oefenen en voor een deel theorie. Het is goed met elkaar in evenwicht”, “De theorie werd uitgebreid besproken. De toepassing kreeg een heel concrete, praktische vorm”, “Er wordt altijd ingegaan op wat actueel is. Zo werd er het afgelopen jaar veel gefocust op onlineonderwijs” en “De trainingen zijn heel inspirerend en afwisselend.” Ook over het maatwerkgehalte is men te spreken: “Onze maatwerk wensen zijn goed uitgevoerd”, “We hebben prima ondersteuning gekregen bij de implementatie van het proces” en “De training is voor elke doelgroep anders en aangepast aan de behoeften.” De neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Een deel van de training was te abstract. Het gevoel was dat de theorie niet helemaal was doorgenomen.”

Opleiders

Afgezien van één toegekende neutrale score, worden er voor de opleiders uitsluitend de scores “tevreden” en “zeer tevreden” gegeven. Men prijst hen om hun deskundigheid en hun didactische en persoonlijke vaardigheden: “De trainers beheersen de methodiek goed en kunnen het uitstekend overbrengen”, “De trainer is inhoudelijk sterk en ook didactisch goed onderlegd”, “Ze zijn heel inspirerend. Je leert enorm veel van hen”, “Ze zijn mensgericht en het is bij hen ‘practice what you preach’”, “De trainers hebben ons heel goed geholpen bij de implementatie. Ze hebben ons bij alles betrokken. Hun input was waardevol en prettig” en “De deelnemers zijn razend enthousiast over de trainer. Hij legt het duidelijk uit en neemt nieuwe medewerkers enorm mee in de flow.” Men is goed te spreken over de zorgvuldigheid waarmee trainers door Impuls worden uitgezocht: “We kijken afhankelijk van het onderwerp welke trainer het best aansluit. Dit weet Impuls heel goed.” In de regel heeft men de beschikking over interne of vaste docenten en wordt dit als een pluspunt gezien. Enkele zeggen: “Ze begrijpen onze organisatie. We hebben een vaste docent. Ze hebben iemand voor ons gevonden die feeling heeft met het forensisch werk en zijn nu een tweede vergelijkbare persoon het inwerken. Het is voor ons heel belangrijk dat iemand onze spagaat begrijpt” en “De trainers zijn enorm betrokken. Dit merk je bijvoorbeeld aan hoezeer ze aandringen op live trainingen, omdat ze weten dat dit beter is. Ze gaan echt heel erg voor de medewerkers.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Een van de trainers is erg academisch. Het oefenen van trainingsvaardigheden mag bij hem wel iets afwisselender, dynamischer en praktischer.”

Trainingsmateriaal

Een grote meerderheid van de referenten is tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal; er wordt één neutrale score toegekend. Het materiaal wordt tijdig geleverd. Het bestaat onder andere uit boeken, mappen en video's. Het voldoet zowel inhoudelijk als qua vormgeving goed aan de verwachtingen: "Er zijn altijd heel veel boeken en mappen. Daarnaast krijg je de PowerPointpresentatie en video's om te gebruiken", "We krijgen een standaardpakket dat regelmatig geactualiseerd en aangevuld wordt", "De syllabus is goed van inhoud en ziet er verzorgd uit" en "Het materiaal is heel duidelijk en geschikt voor onze medewerkers." De toegekende neutrale score wordt als volgt toegelicht: "Het opleidingsmateriaal is te ingewikkeld voor onze doelgroep. "Wij hadden graag een voorbeeldplan willen ontvangen met tips, adviezen en/of ideeën om ons te helpen het geleerde in onze organisatie te implementeren."

Accommodatie

Omdat de meeste opleidingen binnen dit onderzoek in-company of online waren, kennen slechts drie referenten op dit onderdeel een score toe. Zij tonen zich (zeer) tevreden over de accommodatie en de voorzieningen. Een van hen geeft aan: "Het was een fijne en goed verzorgde locatie. Het was goed bereikbaar en er was voldoende parkeergelegenheid. De ruimtes zijn prettig en de lunch werd keurig in pakketjes aangeleverd."

Natraject

Aan het natraject kennen negen van de tien referenten een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe; één referent geeft een neutrale score. In veel gevallen wordt er een deelnamecertificaat uitgereikt. In de regel krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden en wordt er mondeling met de opdrachtgever geëvalueerd. Enkelen zeggen: "De trainers zorgen voor een schriftelijke terugkoppeling van de evaluaties", "We hebben twee keer per jaar een voortgangsgesprek en als er tussendoor iets is dan hoor ik het" en "Er is goed overleg geweest. Ze staan open voor feedback en zijn bereid actie te ondernemen." Een ander voegt nog toe: "We waren niet helemaal tevreden over een deel van de cursus. Er zijn goede afspraken gemaakt. We krijgen dat deel van de cursus opnieuw." De neutraal gestemde geeft de volgende toelichting op zijn score: "De trainer koppelt naar ons terug als er iets bijzonders is, maar ik zou graag structureel willen evalueren. Ook moet ik vaak lang wachten op de certificaten." Er wordt in de ogen van de referenten voldoende aandacht besteed aan nazorg en opvolging. Enkelen vertellen: "We krijgen altijd nog een samenvatting en opnames, zodat we ze terug kunnen luisteren", "Impuls is heel actief als het gaat om het ontwikkelen van nieuwe plannen", "We hebben afgesproken dat er extra coaches worden ingezet op onze locaties" en "Er wordt gewerkt aan de implementatie en het beantwoorden van vragen die nog zijn blijven hangen." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen geeft men aan: "Het is een mooie opfrisser. Je vindt veel herkenning en doet inspiratie op", "Je krijgt nieuwe ideeën en kunt weer even checken of je niet te veel aan het freewheelen bent", "De mensen hebben heel veel aan de praktische handvatten", "De filosofie is goed doorgedrongen. Onafhankelijke onderzoeken hebben uitgewezen dat de inwoners erg tevreden zijn", "Onze begeleiders zijn altijd heel geïnspireerd. De deelnemers zijn enorm enthousiast" en "Afgaand op de reacties van de medewerkers krijgen ze goede tools om met mensen te werken waardoor ze weer in hun kracht komen te staan. Daarmee wordt ons doel bereikt."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is men unaniem positief. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail en de facturering. Hetzelfde geldt voor de flexibiliteit, de accuratesse en het nakomen van afspraken. Er is in de regel sprake van een vaste contactpersoon op administratief en organisatorisch gebied. Het contact verloopt naar wens. Enkele reacties: "We hebben geen probleem met de facturering of de bereikbaarheid", "De facturering is prima. Ze zijn heel soepel. Omboeken is altijd mogelijk", "Als het gaat om de planning, zijn ze erg flexibel", "Ze denken altijd mee. Ze maakten het bijvoorbeeld mogelijk voor mij om als enige online deel te nemen aan een live cursus omdat ik in quarantaine zat", "Impuls is erg stipt. De boeken worden op tijd geleverd. De certificaten worden netjes toegestuurd", "Ze komen hun afspraken plichtsgetrouw na. Ze passen zonder problemen de aanwezigheidslijsten aan. Het overleg is heel prettig" en "Ik ken de contactpersoon redelijk goed. Hij voelt bijna aan als een collega. We kunnen goed samenwerken."

Relatiebeheer

Ook over het relatiebeheer zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Meerderen geven desgevraagd aan dat zij met enige regelmaat mailing en uitnodigingen ontvangen: “We krijgen mail als er vernieuwingen of updates zijn, of als er ergens een plek is vrijgekomen bij een open inschrijving”, “Ik krijg regelmatig uitnodigingen voor open workshops en meetings” en “We worden netjes op de hoogte gehouden van het trainingsaanbod.” Het persoonlijk contact met de trainers en accountmanagers wordt als prettig en betrokken ervaren: “Ik spreek hen minimaal twee keer per jaar live als het kan, en anders telefonisch of digitaal”, “Tijdens de lockdown belden ze weleens om te vragen hoe het ging”, “Als ze even niets van ons horen word ik gebeld hoe de stand van zaken is en of ze ons nog met iets van dienst kunnen zijn. Aan de gespreksvoering kun je merken dat ze echt betrokken zijn” en “Ik voel me erg gehoord. Toen ik ziek was, kreeg ik meteen een bloemetje van hen. Eerder nog dan van mijn werk!” Eén referent voegt nog toe: “Ze bellen mij niet zomaar, maar dat hoeft ook niet voor mij. We weten elkaar goed te vinden.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Naast één neutrale score worden er aan de prijs/kwaliteitverhouding uitsluitend de scores “tevreden” of “zeer tevreden” toegekend. Een greep uit de reacties: “Ik betaal voor de nascholingsdagen een klein bedrag”, “Zeker als ik kijk naar het resultaat en de hoeveelheid tijd die eraan wordt besteed denk ik dat het een goede prijs is”, “De prijs/kwaliteitverhouding is goed”, “Ik hoor vanuit de organisatie dat de prijsmarktconform is” en “De prijs is best pittig, maar de kwaliteit is er ook naar.” Een overigens tevreden gestemde plaatst nog wel een kanttekening: “Op zich is de prijs redelijk, maar wij doen dit nu vier jaar en het is toch wel een grote aanslag op ons budget. We zouden graag zelf mensen opleiden tot trainer.” De toegekende neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Er komt wel een extra trainingsdag, maar dit kan niet de hele training goedmaken.” Eén referent kent de prijs/kwaliteitverhouding geen score toe bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eendoordeel over de maatwerkopleidingen van Impuls tonen negen van de tien referenten zich tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één neutrale score toegekend om redenen toegelicht bij de onderdelen ‘uitvoering’ en ‘prijs/kwaliteitverhouding’. Gevraagd naar de sterke kanten van Impuls, wijst men allereerst op de inhoudelijke kwaliteit: “Het ontmoeten van andere trainers en de verdieping van de theorie geeft mij veel energie en motivatie”, “Het is heel mensgericht en blijft een beetje uit de bureaucratie”, “De methodiek op zich is heel breed. De basis is strak. Het sluit goed aan”, “De combinatie van theorie en praktijk, van praktische handvatten en theoretische achtergronden, is heel goed” en “De sterkste kant is de deskundigheid die ze aan ons hebben overgedragen. Ze blijven goed bij de inhoud, het principe en de methodiek.” Ook over de trainers is men lovend: “De trainers zijn er altijd voor je” en “Ze zijn heel betrokken.” Tot slot toont men zich positief over de onderlinge samenwerking: “De samenwerking is heel prettig” en “Het contact is fijn. Je kunt prima met Impuls sparren.” Naast deze lovende woorden maakt een referent een opmerking: “Zij zijn de enige partij die scholing aanbiedt in deze methodiek. Je bent afhankelijk. Er is geen marktwerking.” Alle referenten tonen zich desgevraagd genegen om de maatwerkopleidingen van Impuls aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Impuls Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc Impuls Academie op 24-02-2022.

Algemeen

Impuls Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg van het Radboudumc (hierna te noemen: Impuls) ontwikkelt, integreert en verspreidt kennis over mensen op achterstand (mensen die dak- of thuisloos zijn, mensen met psychische of verslavingsproblematiek of gezinnen die te maken hebben met armoede of huiselijk geweld). Impuls zoekt naar antwoorden op vragen als: hoe kan het dat mensen uitgesloten raken en hoe haken ze weer aan? Wat bepaalt hun kwaliteit van leven en hoe kan die verbeterd worden? Wat is er nodig om (weer) mee te doen in de maatschappij? En welke rol spelen informele steunstructuren en formele zorg daarbij? Het Cedeo-onderzoek richt zich op de activiteiten van de Impuls Academie. Impuls Academie verzorgt zowel eenmalige workshops als gehele implementatietrajecten van de methodieken Krachtwerk en Critical Time Intervention (CTI). Maar ook voor de afname van een enkele training of het opleiden van enkele medewerkers kan men bij de Academie terecht. Impuls is onderdeel van de afdeling Eerstelijns geneeskunde en is daarmee ingebed in het Radboud Universitair Medisch Centrum te Nijmegen.

Krachtwerk is een krachtgerichte basismethodiek om mensen in een achterstandssituatie te ondersteunen in hun herstel, zodat ze weer meedoen, erbij horen, ertoe doen en kunnen zijn wie ze willen zijn. Krachtwerk wordt o.a. toegepast in de maatschappelijke opvang en beschermd wonen, vrouwenopvang, verslavingszorg, forensische zorg, vluchtelingenwerk, welzijnswerk en in het sociale domein. Uitgangspunt is dat cliënten ook bij tegenslag het vermogen hebben te herstellen en hun leven weer op en aan te pakken. Voor een goede implementatie van Krachtwerk is het nodig dat de principes die hieraan ten grondslag liggen ook de basis vormen voor de inrichting van de organisatie. Krachtwerk is gebaat bij een modelgetrouwe uitvoering, dit vergroot de kans op goede resultaten. Critical Time Intervention (CTI) is een kortdurend traject om kwetsbare mensen in een kritische situatie in hun leven te ondersteunen. In deze methodiek wordt in drie fases van drie maanden de leefsituatie in kaart gebracht, een actieplan opgesteld en de acties op afstand gemonitord. CTI zet nog verder in op het versterken van het sociale netwerk van kwetsbare mensen dan Krachtwerk en kan als koptraining bovenop Krachtwerk worden afgenomen. Het gesprek vond plaats met Irene Jonker (Hoofd Impuls Academie) en Michelle Leiwakabessy-Maätita (procescoördinator).

Kwaliteit

Impuls werkt continu aan de doorontwikkeling van methodieken, trainingen en trainingsmateriaal. Hierbij wordt uitgegaan van drie gelijkwaardige kennisbronnen: wetenschappelijke kennis, professionele kennis en ervaringskennis. Impuls werkt vanuit drie invalshoeken:

- Werkplaats, waar zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten en andere kenniscentra samen probleemstellingen bespreken en nieuwe methodieken en instrumenten ontwikkelen;
- Impuls Onderzoek, waar de ontwikkelde kennis wordt getoetst, geëvalueerd en gemonitord;
- Impuls Academie, waar methodieken en tools worden vertaald in een trainingsaanbod voor professionals en waar organisaties ondersteuning wordt geboden bij de implementatie ervan.

Door deze drie pijlers is er steeds de verbinding voor de doorontwikkeling van de trainingen en draagt Impuls bij aan professionalisering en kwaliteitsverbetering van zorg aan kwetsbare mensen.

Regelmatig vinden er werkbezoeken plaats om organisaties te ondersteunen bij de implementatie van de methodieken. Ook worden er op verzoek workshops en presentaties op symposia en congressen georganiseerd. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. De wijze van evalueren is de afgelopen periode verder aangescherpt en meer gestructureerd. Onder meer is er een aparte evaluatie voor trainers ontwikkeld. Ook is de registratie van de deelnemers verbeterd. Dit alles om meer terugkoppeling naar opdrachtgevers, trainers en organisaties mogelijk te maken. Er is nog steeds contact en input vanuit de grondleggers van beide methodieken. Voor een goede borging en implementatie van de methodieken in deelnemende organisaties is er een helpdesk voor organisaties en trainers opgericht. Thans zijn er twintig docenten/coaches verbonden aan Impuls. Allen hebben een interne opleiding onder leiding van de hoofdopleider genoten, waarbij er ook aandacht is voor het didactische vlak. Jaarlijks worden er inspiratiedagen georganiseerd voor alle trainers. De kwaliteitseisen van Krachtwerk zijn vastgelegd in een kwaliteitskader. Krachtwerk is erkend als 'goed onderbouwd' en opgenomen in de databank Effectieve sociale interventies van Movisie. CTI zal waarschijnlijk volgen. De opleidingen van de Impuls Academie zijn geaccrediteerd bij SKJ en Registerplein.

Continuïteit

De afgelopen periode waarin de corona-crisis zijn intrede heeft gedaan, is er snel geschakeld naar online lesgeven. Weliswaar zijn deze trainingen goed beoordeeld; fysieke lessen genieten de voorkeur. Alle trainers/coaches zijn geschoold in het verzorgen van online lessen. Een aantal separate modules zal blijvend online worden aangeboden. Dit moment is ook aangegrepen om alle trainingen een update te geven en nieuwe lesmappen te maken. Er is een nieuw hulpmiddel ontwikkeld bij de methodiek Krachtwerk, namelijk het Krachtkompas. Het Krachtkompas helpt mensen om hun krachten en hulpbronnen in kaart te brengen. Samen met een ervaringsdeskundige of een professional krijgen mensen zicht op wat voor hen het meest belangrijk is en wat zij voor hun toekomst wensen. Ook wordt er gewerkt aan een nieuwe interventie "Op eigen kracht". Er is een werkboek ontwikkeld als steun bij eigen herstel. Voor zowel het Krachtkompas, als de interventie Op eigen kracht, zijn trainingen ontwikkeld specifiek voor ervaringsdeskundigen en professionals om cliënten te kunnen ondersteunen. Op basis van het resultaat van het Cedeo-onderzoek, de zorg voor continue ontwikkeling en kwaliteit van de methodieken en materialen, én de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Impuls Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Impuls heeft oog voor het onderhouden van persoonlijke relaties met haar opdrachtgevers en haar netwerk. Het klantenbestand wordt regelmatig aangeschreven met uitnodigingen voor het open trainingsaanbod, workshops of de kenniscafé's. Tijdens deze bijeenkomsten worden er gevarieerde programma's geboden met workshops en lezingen. Voorts wordt het contact met de relaties onderhouden via de helpdesk en social media. De door Impuls ontwikkelde methodieken hebben zich inmiddels bewezen waardoor er langdurige samenwerkingsrelaties zijn ontstaan.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo