

Klanttevredenheidsonderzoek

Impuls Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc
Impuls Academie

06-02-2024



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	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	10

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, ondoorgroendelijk 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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				40%	40%
Opleidingsprogramma③			10%	40%	30%
Uitvoering		10%		70%	20%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal④				70%	10%
Accommodatie⑤				10%	
Natraject		10%	10%	70%	10%
Organisatie en Administratie		10%	20%	40%	30%
Relatiebeheer⑥				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦			30%	30%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑤ Negen referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ⑥ Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel
- ⑦ Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De tevredenheid over het voortraject bij het Impuls Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg RadboudUMC (hierna: Impuls) wordt door de respondenten positief ervaren. Er is een algemene waardering voor de samenwerking en het maatwerk dat het instituut biedt. Een respondent geeft aan: "Wij zijn al heel lang aangesloten bij het instituut vanwege hun aanpak van Krachtwerk als basistraining. We bespreken regelmatig aanpassingen aan het programma, en dit verloopt altijd heel soepel. Ik ben hier erg tevreden over." Een andere respondent waardeert de expertise en het maatwerk: "Vanuit de directeur hebben we het gesprek gehad. Het was een fijn gesprek, en deze persoon heeft absoluut verstand van zaken. Ze stelden goede vragen, wat het maatwerkproces erg hielp." De flexibiliteit en responsiviteit van het instituut in het aanpassen van programma's worden ook benadrukt: "We hebben meerdere aanpassingen aangevraagd, zoals meer blended leren en kortere trainingen. De reactie en aanpassingen van het instituut waren altijd to the point."

Een respondent merkt op over de lange samenwerking: “Wij werken al langer samen en waarderen hun benadering van de methodiek. Ze hebben een goede tussenoplossing geboden voor onze specifieke behoeften.” Ook wordt de exclusiviteit van het instituut in bepaalde methodieken gewaardeerd: “Als het gaat om deze methodiek, is dit instituut de enige die echt met deze methode werkt. De intake en doelstellingen waren duidelijk en goed afgestemd op onze organisatie” en “Krachtwerk is bij ons geïmplementeerd. Zij zijn de grondleggers van het gedachtengoed. De accountmanager en trainer waren beiden heel goed. Per afdeling is er een maatwerktraining geleverd.” Dit wordt ook als reden gegeven door meerdere referenten om voor Impuls te kiezen, omdat zij bekend staan als de expert en grondlegger op het gebied van Krachtwerk. Twee referenten zijn niet bij het voortraject betrokken geweest.

Opleidingsprogramma

Meerdere referenten uiten hun tevredenheid over de duidelijkheid en flexibiliteit van de offerte en het programma met opmerkingen als: “De offerte was helemaal goed en alles was duidelijk,” “We hebben hele fijne afspraken gemaakt over de aanpak, die ook duidelijk terugkwamen in de offerte,” en “De offerte was heel duidelijk en prima in orde; we hebben enkele aanpassingen gedaan omdat een extra optie te prijzig was, wat uiteindelijk goed uitpakte.” De algemene flexibiliteit in het aanpassen van de programma’s wordt ook door meerdere referenten gewaardeerd. Een referent zegt hierover: “De flexibiliteit van het instituut was opvallend; we konden kosten besparen door zelf de locatie te regelen en we mochten zelfs medewerkers van andere locaties meenemen.” Over de afstemming van het programma op de behoeften van de organisatie is de meerderheid tevreden, maar één referent geeft een neutrale score. Hij licht toe: “Aanvankelijk waren we tevreden met het aanbod, maar uiteindelijk bleek het niet volledig passend te zijn. Het was te tijdsintensief voor onze medewerkers. Een aanbod dat beter rekening hield met de tijdsbeperkingen binnen ons werkveld zou beter zijn geweest.” Drie respondenten houden zich niet bezig met de offertes omdat dit via een andere afdeling gaat.

Uitvoering

Men is zeer te spreken over de uitvoering van de opleiding, met enkele verbeterpunten die door de respondenten worden aangegeven. Meerdere referenten benadrukken de goede aansluiting van de training op de praktijk en de flexibiliteit in de uitvoering. Zo zeggen respondenten: “Het sluit heel goed aan bij de praktijk; we bespreken dit altijd goed van tevoren met de trainer. Ik ben tevreden over de uitvoering. We zien hele tevreden medewerkers” en “Er is een super goede aansluiting bij de praktijk en wat we daar in de intake over besproken hebben.” Over de afwisseling tussen theorie en praktijk en de tussentijdse evaluaties zijn de meningen eveneens positief: “Feedback na de eerste bijeenkomst van onze medewerkers was, dat het eerst te theoretisch was. Maar dit werd, nadat we dit aan hebben gegeven, snel aangepast. De opdrachten vond men pittig maar leerzaam en relevant” en “Er was voldoende afwisseling tussen theorie en praktijk, soms was het wat intensief, maar ik bleef wel geboeid.” Eén respondent uit echter een kritische noot en geeft de score “ontevreden”: “Ik ontving gemengde feedback over de training. Aan de ene kant werd de solide structuur gewaardeerd, maar aan de andere kant waren er opmerkingen over de duur van de training, die als te lang werd ervaren, en het tempo, dat soms te laag leek. Daarnaast uitten enkele deelnemers twijfels over de praktische toepasbaarheid en vonden ze dat het programma te theoretisch was.”

Opleiders

De meningen over de trainers zijn unaniem positief, met een nadruk op hun enthousiasme, expertise en het vermogen om aan te sluiten bij de behoeften van de deelnemers. De respondenten waarderen de diversiteit en de praktijkervaring die de trainers inbrengen. Eén respondent licht toe: “We zijn over het algemeen erg tevreden, hoewel er ook een keer een minder geslaagde training was, deels door de uitdagingen van het online format tijdens de lockdowns.” Verschillende referenten benadrukken hun tevredenheid over het dynamisme programma en de deskundigheid van de trainers: “Mijn ervaring met de trainers is uitstekend, vooral met één in het bijzonder, die buitengewoon enthousiast is en iedereen mee weet te nemen in de theorie” en “De trainer was bijzonder bekwaam in communicatie, wat de leerervaring verrijkte.” De manier waarop de trainers hun eigen ervaringen toepassen in de trainingen wordt positief ontvangen: “De trainer gebruikte veel persoonlijke ervaringen, wat veel ruimte gaf voor onze eigen inbreng. De openingszin: ‘Ik ga vandaag alle problemen oplossen’ creëerde een ontspannen en uitnodigende sfeer.”

Een andere respondent benadrukt het voordeel van een vaste trainer die vertrouwd is met de organisatie: “Onze ervaring met de vaste trainster was zeer waardevol, zowel tijdens de intensieve training als bij de terugkomdag. Haar bekendheid met onze organisatie maakte de trainingen bijzonder effectief en relevant voor ons team.” Tot slot wordt het aanpassingsvermogen van de trainers aan diverse groepen deelnemers gewaardeerd: “We hebben ervaring gehad met meerdere trainers die op een aantrekkelijke manier les gaven, steunend op hun eigen ervaringen en expertise uit het veld,” en “De feedback over de trainers is unaniem positief; ze hebben zich uitstekend aangepast aan de diverse groepen en wisten iedereen bij de training te betrekken.”

Trainingsmateriaal

De feedback op het trainingsmateriaal van het instituut is overwegend positief, met nadruk op de relevantie en aanpasbaarheid aan actuele ontwikkelingen. Toch merken enkele referenten op, dat het huiswerk tijdsintensief is en sommigen zouden meer online materiaal wensen. Een geïnterviewde herinnert zich niet of er trainingsmateriaal gebruikt is. Verschillende referenten benadrukken het nut van het aangeboden materiaal. Zo zegt een respondent: “Het is belangrijk dat mensen direct kunnen starten met de werkwijze, daarom krijgen ze van ons een methodiekboek en uitleg. Ook is er een werkboek dat regelmatig wordt aangepast aan de huidige ontwikkelingen.” Een ander licht toe: “In alle trainingen gebruiken we het boek, updates en een reader die aan nieuwe deelnemers wordt verstrekt. We hebben de mogelijkheid van online toegang tot het ‘Krachtkompas’ besproken, wat volgens ons een waardevolle toevoeging zou zijn.” De wens voor meer online materiaal wordt eveneens door een andere referent benadrukt: “Het lesmateriaal zou meer online kunnen zijn, bijvoorbeeld met filmpjes, animaties en interactieve quiz-elementen. Het was nu erg theoretisch.” De algemene tevredenheid over het lesmateriaal blijkt ook uit opmerkingen als: “De boeken waren van goede kwaliteit, vooral de praktische opdrachten verhelderden de aanvankelijk onduidelijke ‘Kracht Inventarisatie’ tijdens de training” en “Het handboek en werkboek waren uitstekend, hoewel de voorbereidende opdrachten en het huiswerk intensief waren. Dit zou anders kunnen.”

Accommodatie

Bijna alle trainingen vinden plaats op locatie van de klant. Eén referent heeft op een externe locatie de trainingen gevolgd en is heel tevreden over die locatie en alle faciliteiten die daar aanwezig zijn.

Natraject

Over het natraject zijn de meeste referenten zeer te spreken, met een sterke nadruk op de effectiviteit van de implementatie van de geleerde methodieken en de waarde van de nazorgactiviteiten. Echter, er is ook een kritische stem die de behoefte aan meer diepgaande begeleiding benadrukt. Een respondent spreekt tevredenheid uit over het certificaat en de praktische toepassing: “Ja, ik ben zeker tevreden. We hebben veel voordeel gehad van de geleerde methodiek in de praktijk. De opleiding werd afgesloten met een certificaat.” Een ander merkt op: “Deelnemers kregen opdrachten die ze twee weken na de laatste trainingsdag moesten inleveren, wat heel fijn was, samen met de certificaten en beoordelingen.” Een kritische noot komt van een respondent die ontevreden is over het gebrek aan meer diepgaande begeleiding: “Alleen de training was niet voldoende om de methode echt te leren. We waren meer tevreden toen we een interne trainer/coach hadden. Helaas was dit niet meer mogelijk, waardoor we nu voor een andere aanbieder kiezen.” De behoefte aan meer begeleiding wordt ook door een andere referent die een neutrale score geeft benadrukt. Deze persoon werkt als krachtcoach maar merkt dat zij het niet voldoende voor elkaar krijgt om de methode ook goed te implementeren. Zij zegt hierover: “Ik zou wel meer behoefte hebben aan kennis en handvaten over hoe je verandering teweegbrengt in een organisatie. Het valt mij echt vies tegen om dit voor elkaar te krijgen.” De meerwaarde van terugkomdagen en coaching wordt gezien als zeer waardevol. Men zegt hierover: “Er zijn twee keer per jaar terugkomdagen van de coaches, wat helpt om weer actief met de materie bezig te gaan. De online workshops waren echt super” en “Ik heb nog nooit zo’n uitgebreid natraject gehad. Ik vind dat het echt goed in elkaar zit met meerdere activiteiten die ervoor moeten zorgen dat de methode gaat leven.”

Organisatie en Administratie

Over dit onderdeel zijn er gemengde gevoelens onder de geïnterviewden. De feedback op de organisatie en administratie van het instituut is overwegend positief, maar er zijn specifieke verbeterpunten aangegeven door drie respondenten. Eén respondent benadrukt de noodzaak voor verbeteringen in de telefonische bereikbaarheid en het tijdig verstrekken van informatie: “Ze zijn telefonisch slecht te bereiken, wat niet past bij de organisatie. Bovendien worden gegevens en certificaten, evenals presentielijsten, vaak laat doorgestuurd.” Een andere geïnterviewde wijst op inconsistentie in het contact: “Het contact varieert; soms moet ik echt aandringen voor informatie of zelf initiatief nemen om dingen geregeld te krijgen.” Een derde respondent uit zijn teleurstelling over het gebrek aan respons op specifieke vragen: “Het was teleurstellend dat ze niets konden doen met onze vragen over het inkorten van de training en andere feedback.” Deze punten zijn voor deze respondenten redenen om een neutrale of ontevreden score te geven. Ondanks deze verbeterpunten, is de meerderheid van de respondenten tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. De respondenten waarderen aspecten als tijdigheid, flexibiliteit en duidelijke communicatie. Een referent met een zeer positieve ervaring zegt: “Alles was perfect en het contact was heel prettig.” Een ander voegt toe: “Alles is heel duidelijk en komt altijd op tijd. Wat in het handboek staat, komt overeen met wat het instituut stuurt, wat zorgt dat iedereen weet waar ze aan toe zijn.” Een extra positief punt wordt benadrukt door een respondent die de professionele houding en efficiëntie van de administratieve staf waardeert: “De administratieve staf is uiterst professioneel en efficiënt, wat het proces soepel en aangenaam maakt.” Een andere referent is vooral te spreken over de flexibiliteit: “Alles was op tijd en ze waren heel flexibel bij uitval.”

Relatiebeheer

De algemene tevredenheid over het relatiebeheer van het instituut is hoog, met een sterke nadruk op de prettige en ondersteunende aard van het contact. De respondenten waarderen de snelle en adequate reacties, de flexibiliteit en de betrokkenheid van hun contactpersonen. Een respondent beschrijft het contact als volgt: “Het contact is inhoudelijk heel prettig. Ik waardeer de snelle reacties en de doeltreffende oplossingen die worden geboden.” Dit gevoel wordt gedeeld door een andere referent, die zegt: “Het contact met de organisatie is heel prettig. De contactpersoon is altijd snel bereikbaar, denkt proactief mee en is flexibel, wat ik enorm waardeer.” De ondersteunende en meedenkende houding van de contactpersonen worden ook benadrukt: “Mijn ervaringen met de contactpersonen zijn zeer positief. Ze zijn ondersteunend en meedenkend, wat ik als super fijn ervaar” en “Het contact verliep voornamelijk via een contactpersoon. Ik heb de interacties als uiterst vriendelijk en meedenkend ervaren, en waardeer de mogelijkheid om zowel via e-mail als telefonisch contact op te nemen.” Tot slot merkt een respondent op: “Het contact met de organisatie is zeer prettig. Het is laagdrempelig en informeel, wat de communicatie erg aangenaam maakt.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De meningen van referenten op dit onderdeel lopen erg uiteen. Met een aantal respondenten die de prijzen hoog vinden, maar toch tevreden zijn over de kwaliteit. Enkele andere respondenten geven echter aan de prijs te hoog te vinden in vergelijking met wat wordt geboden. Meerdere referenten erkennen dat de trainingen een aanzienlijke investering zijn, maar zijn tevreden met de kwaliteit. Zo geven ze aan: “Het is veel geld, maar ik ben tevreden” en “Ik vind ze wel erg duur, maar ben tevreden over de kwaliteit.” Deze opmerkingen wijzen erop dat, hoewel de prijzen hoog zijn, de respondenten de kwaliteit van de trainingen waarderen. Een geïnterviewde merkt op dat de flexibiliteit van het instituut in kostenbesparing de hogere prijs enigszins compenseert: “Ik vind het prijzig, maar doordat ze flexibel waren in het besparen van kosten, viel het nog een beetje mee.” Toch zijn er ook kritische geluiden over de prijs, vooral in relatie tot de duur van de training en de impact op personeelskosten. Een respondent zegt: “Ik vind ze heel duur, vooral omdat het een vierdaagse training is. Dit kost ons veel aan personeelskosten omdat de mensen niet naar hun werk kunnen.” Een ander voegt toe: “Ze zijn echt te duur in vergelijking met andere trajecten, en voor een kleine organisatie zoals de onze is het bijna onbetaalbaar.” Voor deze referenten zijn dit redenen om neutrale scores te geven. De vier referenten die geen scores geven, hebben geen zicht op het kostenplaatje omdat dit via iemand anders in de organisatie loopt.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Bijna alle referenten zijn tevreden over de training van en samenwerking met Impuls. De sterke punten die worden benoemd omvatten de effectieve methodiek en de kwaliteit van de trainers. Echter, er worden ook enkele verbeterpunten aangedragen, waaronder de telefonische bereikbaarheid en het aanbod van online trainingen. Veel geïnterviewden waarderen de methodiek van het instituut, vooral hoe deze toegepast en aangepast wordt. Zo merken ze op: “Ze zijn heel goed in de methodiek. Als deze toegepast en aangepast wordt, zien we echt resultaat bij onze doelgroep. We zijn nog geen methode tegengekomen die hieraan kan tippen.” De kwaliteit van de trainers wordt eveneens onderstreept: “Ik ben erg tevreden over de trainers; ze zijn echt heel goed” en “De kracht van hun aanpak ligt in het persoonlijke aspect van de trainer, die heel goed begrijpt hoe wij als organisatie werken.” Wat betreft de verbeterpunten geven respondenten aan: “Een verbeterpunt is de telefonische bereikbaarheid” en “Ze zouden meer online trainingen kunnen aanbieden, dat is meer van deze tijd.” Er wordt ook voorgesteld: “Een ‘light’ versie van de training zou welkom zijn, aangezien het huidige aanbod vrij duur en tijdsintensief is.” Samenvattend is de algemene indruk van het instituut positief, met waardering voor de effectieve methodiek, de kwaliteit van de trainers en de persoonlijke benadering. De meeste respondenten zouden het instituut zonder twijfel aanbevelen aan anderen.

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 06-02-2024.

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), Marieke Reijers-Langen (planner) 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. Zo is er het zogenoemde Krachtkompas ontwikkeld. 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.

Daarnaast bestaat er de interventie Op eigen kracht; 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.

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. 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. De opleidingen van de Impuls Academie zijn geaccrediteerd bij SKJ en Registerplein. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. 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. Jaarlijks worden er inspiratiedagen georganiseerd voor alle trainers.

Continuïteit

Impuls heeft continue zorg voor de doorontwikkeling van haar methodieken, de implementatie daarvan en de uitwisseling van informatie met haar relaties. Het trainingsaanbod wordt regelmatig verbreed en blijft zich doorontwikkelen. Op basis van het resultaat van het Cedeo-onderzoek 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. Impuls heeft daartoe de Krachtwerk Community opgericht. Vier maal per jaar wordt er een bijeenkomst georganiseerd waarin ervaringen kunnen worden gedeeld om van en met elkaar te leren en de onderlinge binding te stimuleren. Twee maal per jaar wordt aan deze bijeenkomst een specifiek thema gekoppeld. Impuls onderhoudt een goede website. 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