

# Trainingen in welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg

Impact meten.

12 juli 2023

Auteurs:

Tom Van Daele, Daniëlle de Regt, Marie Van der Cam, Herwig Claeys, Stijn Custers, Sandra Beelen



## Colofon

Trainingen in welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg. Impact meten. is een realisatie van Onlinehulp Vlaanderen, in samenwerking met SAM, steunpunt Mens en Samenleving, Thomas More, UCLL en onlinehulpverlening.be.

Uitgever: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

Grafische vormgeving: Zenjoy.

Bronvermelding: Van Daele, T., de Regt, D., Van der Cam, M., Claeys, H., Custers, S., Beelen, S. (2023) 'Trainingen in Welzijnswerk en Geestelijke Gezondheidszorg. Impact meten.', Borgerhout: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

©2023 Onlinehulp Vlaanderen. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden overgenomen.



## Visie

In een snel evoluerend welzijnslandschap is het voor organisaties belangrijk om permanent te investeren in de ontwikkeling van hun medewerkers. Het helpt om bij te blijven met de nieuwste inzichten, de bestaande praktijk te optimaliseren, of om nieuwe methodieken of technieken sneller ingang te laten vinden. Vorming, training en opleiding betekenen een significante investering in tijd en in middelen. Inschatten of en in welke mate trainingen effectief impact realiseren is dan ook van belang.

*“Impact meten duidt op het kwantitatief en/of kwalitatief meten van de impact die je nastreeft. Het kan een éénmalige activiteit zijn of deel uitmaken van impactgericht werken.*

*Impactgericht werken gaat verder dan impact meten. Je kan het zien als een cyclus, een continu proces waarin je blijft leren van eerdere bevindingen.”*

*(vrij naar: Custers, Debeys, Peeters, Roosens, Van den Berckt, & Wuyts, 2019).*

Een impactmeting van trainingen biedt organisaties zicht op de motieven van cursisten om aan trainingen deel te nemen en op de kwaliteit en het leereffect ervan. Cursisten kunnen de impactevaluatie gebruiken om zelf

zicht te krijgen op hun individuele vooruitgang en op de resultaten van hun deelname aan een training.

Daarnaast biedt een structurele impactmeting de mogelijkheid voor vormingsorganisaties om hun aanbod te optimaliseren en te verantwoorden ten aanzien van subsidiërende overheden, opdrachtgevers en werkveldorganisaties.

## Kader

Dit instrument bevat een eenvoudig aanpasbare vragenlijsten om op korte en op lange termijn de impact van trainingen te meten. Dit gebeurt via een voormeting, een nameting en een follow-upmeting. De vragenlijsten zijn gebaseerd op literatuuronderzoek en de aanpak werd uitgetest bij **SAM, steunpunt Mens en Samenleving** voor de evaluatie van de trainingen chathulp en e-mailhulp.

In de bijgevoegde templates is sprake van “chathulp”. Deze benaming kan vervangen worden door de naam van de training waarvoor dit instrument ingezet wordt. De vragen zijn op maat aanpasbaar. Alle vragenlijsten kunnen op papier en digitaal worden aangeboden. Met het oog op een vlotte verwerking van de resultaten, en het uitvoeren van een follow-up meting, is een digitale bevraging aan te raden.



## Praktisch

Dit instrument kan op twee manieren worden ingezet

1. Het effect van een training op korte termijn meten
2. Het effect van een training op korte en op lange termijn meten.

In beide gevallen wordt een voor- en een nameting gedaan. De follow-up dient om effecten op lange termijn in kaart te brengen. De motivatie om voor de ene, dan wel de andere piste te kiezen kan variëren en is bijvoorbeeld afhankelijk van persoonlijke interesse en voorkeur, maar ook van praktische overwegingen. Ben je actief binnen een vormingsorganisatie dan is het mogelijk een uitdaging om een follow-up meting te voorzien. Niet alleen zijn cursisten na afloop van de training moeilijk(er) te bereiken, het is moeilijk om correct in te schatten in welke mate de training heeft bijgedragen aan veranderingen in attitude en vaardigheden op langere termijn. Hier spelen tal van factoren een rol. Organiseer je trainingen voor je eigen medewerkers? En kadert dit binnen een ruimere strategie om duurzame veranderingen in je organisatie te realiseren? Dan kan een follow-up meting een waardevolle aanvulling zijn.

We lichten beide pistes toe.

## Piste 1: het effect van een training op korte termijn meten

**DE VOORMETING** wordt aangeboden als voorbereiding op de eerste trainingssessie. Voorzie voldoende tijd bij de aanvang van de eerste sessie voor cursisten die de voormeting niet vooraf hebben ingevuld. De cursisten krijgen voldoende tijd om even te reflecteren over hun functioneren en over wat ze uit de training willen halen. Dit verhoogt de kans dat zo veel mogelijk deelnemers de vragenlijst van de voormeting invullen. De voormeting polst naar socio-demografische informatie, algemene competenties, specifieke kennis, vaardigheden en attitude. Socio-demografische informatie maakt het mogelijk om de antwoorden van elke individuele deelnemer op de voormeting, nameting en follow-up, aan elkaar te koppelen en om zicht te krijgen op de mate waarin de training werkt voor verschillende categorieën van deelnemers (bv. op basis van aantal jaren werkervaring). Hierna volgt een overkoepelende vraag rond algemene competenties en een aantal specifieke vragen naar

- *Kennis*: in welke mate zijn meerwaarde en beperkingen van de methodiek gekend en kan een deelnemer de relevante voor specifieke cliënten inschatten?
- *Attitude*: wat is de houding en enthousiasme ten aanzien van de methodiek?



- *Vaardigheden*: in welke mate voelt een deelnemer zich voldoende competent om met de methodiek en eventuele uitdagingen aan de slag te gaan?

**DE NAMETING** wordt aangeboden vlak voor het einde van de training. Dit deel van de bevraging polst opnieuw naar socio-demografische informatie algemene competenties, kennis, attitude en vaardigheden. Dit laat toe om de impact van de training op korte termijn te evalueren. Daarnaast wordt er ook gevraagd naar de persoonlijke beleving van de training.

De templates hiervoor vind je onder **Appendix A**.

## Piste 2: Voormeting, nameting en follow-up

**DE VOORMETING** wordt aangeboden als voorbereiding op de eerste trainingssessie. Voorzie voldoende tijd bij de aanvang van de eerste sessie voor cursisten die de voormeting niet vooraf hebben ingevuld. De cursisten krijgen voldoende tijd om even te reflecteren over hun functioneren en over wat ze uit de training willen halen. Dit verhoogt de kans dat zo veel mogelijk deelnemers de vragenlijst van de voormeting invullen. De voormeting polst naar socio-demografische informatie, algemene competenties, specifieke kennis, vaardigheden en attitude. Socio-demografische informatie maakt het mogelijk om de antwoorden

van elke individuele deelnemer op de voormeting, nameting en follow-up, aan elkaar te koppelen en om zicht te krijgen op de mate waarin de training werkt voor verschillende categorieën van deelnemers (bv. op basis van aantal jaren werkervaring). Hierna volgt een overkoepelende vraag rond algemene competenties en een aantal specifieke vragen naar

- *Kennis*: in welke mate zijn meerwaarde en beperkingen van de methodiek gekend en kan een deelnemer de relevante voor specifieke cliënten inschatten?
- *Attitude*: wat is de houding en enthousiasme ten aanzien van de methodiek?
- *Vaardigheden*: in welke mate voelt een deelnemer zich voldoende competent om met de methodiek en eventuele uitdagingen aan de slag te gaan?

Gevolgd door een aantal vragen over

- *Organisatiecultuur*: in welke mate wordt de methodiek aangeboden en in welke mate wordt die als positief ervaren door hulpverleners?
- *Cliëntervaring*: in welke mate staan cliënten positief ten aanzien van de methodiek en zijn ze er tevreden over?



**DE NAMETING** wordt aangeboden vlak voor het einde van de training. Dit deel van de bevraging polst opnieuw naar socio-demografische informatie algemene competenties, kennis, attitude en vaardigheden. Dit laat toe om de impact van de training op korte termijn te meten. Daarnaast wordt er ook gevraagd naar de persoonlijke beleving van de training.

**DE FOLLOW-UP METING** volgt op een moment naar keuze, idealiter na enkele maanden. Tijdens het uittesten van de vragenlijsten bij SAM, steunpunt Mens en Samenleving werd er geopteerd voor een termijn van 3 maanden. Tijdens dit deel van de bevraging ligt de nadruk niet alleen op de betekenisvolle veranderingen die deelnemers op langere termijn hebben ervaren, ook de organisatiecultuur en cliëntervaring komen opnieuw aan bod.

De templates hiervoor vind je onder **Appendix B**.

## Aandachtspunten

Vooraleer van start te gaan is het belangrijk om rekening te houden met volgende aandachtspunten:

- Hoe je de kwaliteit van de verzamelde data kan garanderen

- Hoe je de vragenlijsten kan personaliseren in functie van je eigen trainingen
- Hoe je de resultaten kan gebruiken als bron van informatie.

## Kwaliteitsvolle data

Het organiseren van een meting is geen garantie voor het genereren van kwaliteitsvolle data. Verschillende factoren beïnvloeden de kwaliteit van de bevraging.

Deelnemers kunnen geneigd zijn om *sociaal wenselijk* te antwoorden. Je kan dit deels ondervangen door zowel de medewerkers die met de vragenlijsten aan de slag gaan als de respondenten goed te informeren over de visie van waaruit deze evaluatie vertrekt.

Als je slechts bij een beperkt aantal deelnemers evaluaties uitvoert kan dit een vertekend beeld geven.

Het is belangrijk om te beseffen dat een evaluatie niet *de ultieme waarheid* bevat. Probeer consequent te zijn in het uitvoeren van de bevraging en probeer zo veel mogelijk data te verzamelen. Zorg ook voor voldoende ruimte voor reflectie en kritisch-constructieve feedback. Hoe meer meningen, hoe duidelijker het uiteindelijke plaatje.



## Vragenlijsten personaliseren

Het is mogelijk om bij het opstellen van je bevraging de voor jouw training minder relevante vragen achterwege te laten, of eigen vragen toe te voegen. Voor een aantal aspecten, waaronder: kennis, attitude, vaardigheden, organisatiecultuur en cliëntniveau, wordt er gewerkt met kwantitatieve antwoorden (7-punt schalen). De gemiddelde score op de verschillende vragen kan je dan samen nemen om een meer overkoepelend beeld te krijgen van de impact van een training. Je krijgt dan zicht op de situatie voor en na, en op eventuele verschillen doorheen de tijd. Je kan hiervoor gebruik maken van het bijgevoegde **Excel bestand**. Geef hier de verschillende antwoorden in (beperkt tot maximum 50 deelnemers) en scores worden automatisch berekend. Gebruik je liever bepaalde vragen niet? Ook dat is mogelijk. Zolang je voor een schaal minstens 1 vraag stelt, worden de berekeningen automatisch uitgevoerd.

## Bron van informatie

De informatie die je bekomt uit deze bevragingen laat toe om verder te kijken dan de *tevredenheid* van deelnemers. Je evalueert niet de eigenlijke kennis of vaardigheden van deelnemers – het is geen examen – je evalueert wel hun *perceptie*. Hebben ze bijvoorbeeld meteen na afloop het gevoel dat ze meer weten of kunnen? Of geven deelnemers aan meer

nood te hebben aan kennis? Of is de winst in vaardigheden (te) beperkt? Dan kan je hier aandacht aan besteden bij het verbeteren van je training.

Hetzelfde geldt bij een evaluatie op lange termijn. Ook hier krijg je inzicht in de mate waarin deelnemers van mening zijn dat een training impact heeft op de werkvloer of in een organisatie. Een training op zich kan hier misschien geen grote veranderingen teweegbrengen, maar het is wel belangrijk om te zien of er een blijvende en langdurige impact is. Zo niet, valt het opnieuw te overwegen om de trainingen bij te sturen. Daarbij kunnen andere methodes, zoals interviews met deelnemers, meer inzichten bieden voor verbeteringen op vlak van product (de training zelf), proces (het verloop) en de uitkomst (hoe bepaalde doelstellingen nog beter kunnen bereikt worden).

Op basis van de vragen in de templates krijg je kwantitatieve en kwalitatieve informatie. Hoe kan je die interpreteren?

### KWANTITATIEF:

- Een score van '4' op een 7-puntenschaal is een neutrale score
- Een '1' is heel negatief en '7' heel positief
- Er is geen specifieke standaard die bepaalt dat een daling tussen voor- en nameting van 1 punt 'slecht' is
- Of een stijging van 2 punten 'heel goed'



- De scores geven je wel een inzicht in de algemene evolutie.

**KWALITATIEF:** de suggesties of feedback van deelnemers kunnen een meer diepgaand inzicht geven in mogelijke optimalisaties of verbeterpunten. Ze kunnen ook inzicht geven in wat deelnemers nu al bijzonder sterk vinden, waar ze inzicht uit haalden, of waar ze inspiratie uit hebben geput.

## Tot slot

Impactmeten als gestructureerde manier van evalueren biedt vooral houvast: een duidelijk kader en vertrekpunt om in te schatten in welke mate trainingen hun doelen realiseren. Daarenboven biedt consequente evaluatie een goede basis om een vormingsaanbod voortdurend en

gericht bij te sturen en om de impact ervan te maximaliseren. Beschouw de resultaten uit een meting met dit meetinstrument dus niet als absolute waarheid, maar gebruik ze om kritisch naar vormingen en opleidingen te kijken en ze te verbeteren.

## Referenties

Custers, S., Debeys, V., Peeters, S., Roosens, B., Van den Berckt, I., & Wuyts, E. (2019). *Impact: een introductie in sociale impactmeting*. EXPOO

De Waele, E., Depauw, J., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K., Steel, R. (2022). *Impactevaluatie in het sociaal werk: van theorie naar praktijk*. Sterk Sociaal Werk.





## Appendix A: Voor- en nameting

### Template voormeting

---

#### ***Pagina 1 – alle deelnemers***

Je neemt binnenkort deel aan een <chathulp> training. Om de impact van ons leeraanbod in kaart te brengen en om het zo goed mogelijk te laten aansluiten bij jouw noden en behoeften, evalueren we graag ook deze training. Daarvoor vul je twee maal een korte vragenlijst in: voor de training en meteen na de training. We vragen daarbij naar je naam, je voornaam en de naam van je organisatie. We gebruiken die enkel om je antwoorden op de vragenlijsten aan elkaar te koppelen. Jouw gegevens worden nooit met de lesgever gedeeld of publiek gemaakt.

Voor inzage van je antwoorden na deelname kan je terecht bij [Voornaam Naam (e-mailadres)]. Meer informatie over het privacybeleid kan je terugvinden op [URL privacy statement]. Vragen over privacyaspecten kan je richten tot de data protection officer [e-mailadres DPO] .

Alvast bedankt!

#### ***Pagina 2 – alle deelnemers***

Naam  
(open vraag)

Voornaam  
(open vraag)

Naam organisatie  
(open vraag)

Wat is je functie?  
(open vraag)



Hoe lang ben je werkzaam in deze functie?

\_\_\_ jaar

- Volg je deze training uit vrije keuze of in het kader van een verplichte bijscholing in functie van het uitvoeren van je job? *Vrije keuze*
- *Verplichte opleiding*

**Pagina 3 – alle deelnemers**

	Helemaal niet akkoord						Helemaal akkoord
	1	2	3	4	5	6	7
<i>Over het algemeen voel ik me competent in het aanbieden van kwalitatieve chathulp aan cliënten</i>							
<i>Ik ken de meerwaarde en de beperkingen van chathulpverlening.</i>							
<i>Ik kan inschatten voor welke cliënten chathulpverlening (niet) geschikt is.</i>							
<i>Ik sta positief tegenover chathulp.</i>							



<p><i>Ik ben enthousiast om met chathulp aan de slag te gaan.</i></p> <p><i>Ik kan verontrustende situaties binnen chathulpverlening (bv. suïciderisico) adequaat aanpakken.</i></p> <p><i>Ik beheers de chathulpverleningsmethodiek en kan er in de praktijk mee aan de slag.</i></p>							
--	--	--	--	--	--	--	--

Past je organisatie reeds <chathulp> toe met cliënten?

- *Ja, op weloverwogen wijze*
- *Ja, maar eerder ongestructureerd*
- *Neen*

**Pagina 4 – indien nee**

Waarom biedt je organisatie (nog) geen <chathulp> aan?  
(open vraag)



## Template nameting

---

### ***Pagina 1 – alle deelnemers***

Je nam recent deel aan de training <chathulp>. Om de impact van ons leeraanbod in kaart te brengen en om het zo goed mogelijk te laten aansluiten bij jouw noden en behoeften, evalueren we graag ook deze training. Daarvoor vul je twee maal een korte vragenlijst in: vóór de vorming en meteen ná de vorming.

Voor inzage van je antwoorden na deelname kan je terecht bij [Voornaam Naam (e-mailadres)]. Meer informatie over het privacybeleid kan je terugvinden op [URL privacy statement]. Vragen over privacyaspecten kan je richten tot de data protection officer [e-mailadres DPO] .

Alvast bedankt!

### ***Pagina 2 – alle deelnemers***

Naam  
(open vraag)

Voornaam  
(open vraag)

Organisatie  
(open vraag)

### ***Pagina 3 – alle deelnemers***

Jouw ervaring met <chathulp>



	Helemaal niet akkoord						Helemaal akkoord
	1	2	3	4	5	6	7
<p><i>Over het algemeen voel ik me competent in het aanbieden van kwalitatieve chathulp aan cliënten</i></p> <p><i>Ik ken de meerwaarde en de beperkingen van chathulpverlening.</i></p> <p><i>Ik kan inschatten voor welke cliënten chathulpverlening (niet) geschikt is.</i></p> <p><i>Ik sta positief tegenover chathulp.</i></p> <p><i>Ik ben enthousiast om met chathulp aan de slag te gaan.</i></p> <p><i>Ik kan verontrustende situaties binnen chathulpverlening (bv. suïciderisico) adequaat aanpakken.</i></p> <p><i>Ik beheers de chathulpverleningsmethodiek en kan er in de praktijk mee aan de slag.</i></p>							



#### **Pagina 4 – alle deelnemers**

In welke mate heeft deze training chathulp bijgedragen aan jouw competenties op vlak van chathulpverlening met cliënten?  
(7-punten schaal, Zeer weinig – Zeer veel)

Zijn er zaken die je na het volgen van de training anders aanpakt?  
(open vraag)

Nam je deel aan alle onderdelen van de training?

- Ja
- Nee

#### **Pagina 5 – enkel indien 'nee' op bovenstaande vraag**

Hoeveel momenten kon je niet deelnemen?  
(open vraag)

Waarom nam je niet deel?  
(open vraag)



**Pagina 6 – voor alle deelnemers**

Jouw beleving van de training

	Helemaal niet akkoord						Helemaal akkoord
	1	2	3	4	5	6	7
<i>De doelstellingen van de training waren duidelijk voor mij</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Er was een goed evenwicht tussen kennisoverdracht, uitwisseling en concrete oefeningen</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>De inhoud in deze training was duidelijk</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>De trainer(s) beschikte(n) over voldoende vakkennis.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



<i>De training duurde voldoende lang.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>De training voldeed aan mijn verwachtingen.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Ik zou deze training aanraden aan anderen.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Over het algemeen ben ik tevreden over deze training.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

### **Pagina 7 – alle deelnemers**

Wat vond je goed aan deze training? (indien van toepassing)  
(open vraag)

Wat kan beter? (indien van toepassing)  
(open vraag)

Laatste vraag: wil je nog iets delen met ons of toevoegen aan je antwoorden? (indien van toepassing)  
(open vraag)

[Download hier de Excel template](#)

[Bekijk hier het instructiefilmpje](#)





## Appendix B: Voormeting, nameting en follow-up

### Template voormeting

---

#### ***Pagina 1 – alle deelnemers***

Je neemt binnenkort deel aan een <chathulp> training. Om de impact van ons leeraanbod in kaart te brengen en om het zo goed mogelijk te laten aansluiten bij jouw noden en behoeften, evalueren we graag ook deze training. Daarvoor vul je twee maal een korte vragenlijst in: voor de training en meteen na de training. We vragen daarbij naar je naam, je voornaam en de naam van je organisatie. We gebruiken die enkel om je antwoorden op de vragenlijsten aan elkaar te koppelen. Jouw gegevens worden nooit met de lesgever gedeeld of publiek gemaakt.

Voor inzage van je antwoorden na deelname kan je terecht bij [Voornaam Naam (e-mailadres)]. Meer informatie over het privacybeleid kan je terugvinden op [URL privacy statement]. Vragen over privacyaspecten kan je richten tot de data protection officer [e-mailadres DPO] .

Alvast bedankt!

#### ***Pagina 2 – alle deelnemers***

Naam

*(open vraag)*

Voornaam

*(open vraag)*

Naam organisatie

*(open vraag)*

Wat is je functie?

*(open vraag)*



Hoe lang ben je werkzaam in deze functie?

\_\_\_ jaar

- Volg je deze training uit vrije keuze of in het kader van een verplichte bijscholing in functie van het uitvoeren van je job? *Vrije keuze*
- *Verplichte opleiding*

**Pagina 3 – alle deelnemers**

	Helemaal niet akkoord						Helemaal akkoord
	1	2	3	4	5	6	7
<i>Over het algemeen voel ik me competent in het aanbieden van kwalitatieve chathulp aan cliënten</i>							
<i>Ik ken de meerwaarde en de beperkingen van chathulpverlening.</i>							
<i>Ik kan inschatten voor welke cliënten chathulpverlening (niet) geschikt is.</i>							
<i>Ik sta positief tegenover chathulp.</i>							



<p><i>Ik ben enthousiast om met chathulp aan de slag te gaan.</i></p> <p><i>Ik kan verontrustende situaties binnen chathulpverlening (bv. suïciderisico) adequaat aanpakken.</i></p> <p><i>Ik beheers de chathulpverleningsmethodiek en kan er in de praktijk mee aan de slag.</i></p>							
--	--	--	--	--	--	--	--

Past je organisatie reeds <chathulp> toe met cliënten?

- *Ja, op weloverwogen wijze*
- *Ja, maar eerder ongestructureerd*
- *Neen*

**Pagina 4 – indien nee**

Waarom biedt je organisatie (nog) geen <chathulp> aan?  
(open vraag)



**Pagina 4 – indien ja**

	Helemaal niet akkoord						Helemaal akkoord
	1	2	3	4	5	6	7
<p><i>Binnen mijn organisatie wordt chathulpverlening aangeboden aan alle cliënten bij wie dat een meerwaarde kan betekenen.</i></p> <p><i>Binnen mijn organisatie ondersteunen collega's elkaar bij intervisie en supervisie.</i></p> <p><i>Chathulpverlening wordt geregeld ingezet door medewerkers in mijn organisatie als communicatiemiddel met cliënten.</i></p> <p><i>Chathulpverlening vergroot de toegankelijkheid van mijn organisatie.</i></p> <p><i>Ik kan het potentieel van chathulpverlening mee uitdragen binnen mijn organisatie, bv. als een vorming aan collega's.</i></p> <p><i>Cliënten van onze organisatie staan open voor chathulpverlening.</i></p>							



<i>Cliënten van onze organisatie zijn tevreden over onze chathulp.</i>							
--	--	--	--	--	--	--	--



## Template nameting

---

### ***Pagina 1 – alle deelnemers***

Je nam recent deel aan de training <chathulp>. Om de impact van ons leeraanbod in kaart te brengen en om het zo goed mogelijk te laten aansluiten bij jouw noden en behoeften, evalueren we graag ook deze training. Daarvoor vul je twee maal een korte vragenlijst in: vóór de vorming en meteen ná de vorming.

Voor inzage van je antwoorden na deelname kan je terecht bij [Voornaam Naam (e-mailadres)]. Meer informatie over het privacybeleid kan je terugvinden op [URL privacy statement]. Vragen over privacyaspecten kan je richten tot de data protection officer [e-mailadres DPO] .

Alvast bedankt!

### ***Pagina 2 – alle deelnemers***

Naam  
(open vraag)

Voornaam  
(open vraag)

Organisatie  
(open vraag)

### ***Pagina 3 – alle deelnemers***

Jouw ervaring met <chathulp>



	Helemaal niet akkoord						Helemaal akkoord
	1	2	3	4	5	6	7
<p><i>Over het algemeen voel ik me competent in het aanbieden van kwalitatieve chathulp aan cliënten</i></p> <p><i>Ik ken de meerwaarde en de beperkingen van chathulpverlening.</i></p> <p><i>Ik kan inschatten voor welke cliënten chathulpverlening (niet) geschikt is.</i></p> <p><i>Ik sta positief tegenover chathulp.</i></p> <p><i>Ik ben enthousiast om met chathulp aan de slag te gaan.</i></p> <p><i>Ik kan verontrustende situaties binnen chathulpverlening (bv. suïciderisico) adequaat aanpakken.</i></p> <p><i>Ik beheers de chathulpverleningsmethodiek en kan er in de praktijk mee aan de slag.</i></p>							



#### **Pagina 4 – alle deelnemers**

In welke mate heeft deze training chathulp bijgedragen aan jouw competenties op vlak van chathulpverlening met cliënten?  
(7-punten schaal, Zeer weinig – Zeer veel)

Zijn er zaken die je na het volgen van de training anders aanpakt?  
(open vraag)

Nam je deel aan alle onderdelen van de training?

- Ja
- Nee

#### **Pagina 5 – enkel indien 'nee' op bovenstaande vraag**

Hoeveel momenten kon je niet deelnemen?  
(open vraag)

Waarom nam je niet deel?  
(open vraag)





**Pagina 6 – voor alle deelnemers**

Jouw beleving van de training

	Helemaal niet akkoord						Helemaal akkoord
	1	2	3	4	5	6	7
<i>De doelstellingen van de training waren duidelijk voor mij</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Er was een goed evenwicht tussen kennisoverdracht, uitwisseling en concrete oefeningen</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>De inhoud in deze training was duidelijk</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>De trainer(s) beschikte(n) over voldoende vakkennis.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



<i>De training duurde voldoende lang.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>De training voldeed aan mijn verwachtingen.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Ik zou deze training aanraden aan anderen.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Over het algemeen ben ik tevreden over deze training.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

### **Pagina 7 – alle deelnemers**

Wat vond je goed aan deze training? (indien van toepassing)  
(open vraag)

Wat kan beter? (indien van toepassing)  
(open vraag)

Laatste vraag: wil je nog iets delen met ons of toevoegen aan je antwoorden? (indien van toepassing)  
(open vraag)



## Template follow-up meting

---

### ***Pagina 1 – alle deelnemers***

Je nam recent deel aan de training <chathulp>. Om de impact van ons leeraanbod in kaart te brengen en om het zo goed mogelijk te laten aansluiten bij jouw noden en behoeften, evalueren we graag ook deze training. Daarvoor vul je twee maal een korte vragenlijst in: vóór de vorming en meteen ná de vorming.

Voor inzage van je antwoorden na deelname kan je terecht bij [Voornaam Naam (e-mailadres)]. Meer informatie over het privacybeleid kan je terugvinden op [URL privacy statement]. Vragen over privacyaspecten kan je richten tot de data protection officer [e-mailadres DPO] .

Alvast bedankt!

### ***Pagina 2 – alle deelnemers***

Naam

*(open vraag)*

Voornaam

*(open vraag)*

Organisatie

*(open vraag)*

Heb je na de training nog <chathulp> verleend?

- *ja*
- *nee*



**Pagina 3 – indien ja op bovenstaande vraag**

Zet je <chat> meer of minder in sinds de training?

*(7-punten schaal, veel minder – veel meer)*

In welke mate heeft deze training jouw competenties verhoogd op vlak van <chathulpverlening> met cliënten?

*(open vraag)*

In welke mate ervaar je nog steeds een meerwaarde van de training <chathulp> op vlak van <chathulpverlening> met cliënten?

*(7-punten schaal, zeer weinig – zeer veel)*

Wat is volgens jou de meest betekenisvolle verandering die het volgen van deze training voor jou heeft opgeleverd?

*(open vraag)*

Past jouw organisatie reeds <chathulp> toe met cliënten?

- *Ja, op weloverwogen wijze*
- *Ja, maar eerder ongestructureerd*
- *Neen*



**Pagina 4 – indien ja op bovenstaande vraag**

	Helemaal niet akkoord						Helemaal akkoord
<i>Binnen mijn organisatie wordt chathulpverlening aangeboden aan alle cliënten bij wie dat een meerwaarde kan betekenen.</i>							
<i>Binnen mijn organisatie ondersteunen collega's elkaar bij intervisie en supervisie.</i>							
<i>Chathulpverlening wordt geregeld ingezet door medewerkers in mijn organisatie als communicatiemiddel met cliënten.</i>							
<i>Chathulpverlening vergroot de toegankelijkheid van mijn organisatie.</i>							
<i>Ik kan het potentieel van chathulpverlening mee uitdragen binnen mijn organisatie, bv. als een vorming aan collega's.</i>							
<i>Cliënten van onze organisatie staan open voor chathulpverlening.</i>							



<i>Clënten van onze organisatie zijn tevreden over onze chathulp.</i>							
---	--	--	--	--	--	--	--

**Pagina 4 – indien nee op bovenstaande vraag**

Waarom biedt jouw organisatie (nog) geen chathulp aan?  
(open vraag)

Heeft het volgen van deze training iets veranderd aan de opvattingen over chathulp binnen je organisatie?  
(open vraag)

[Download hier de Excel template](#)

[Bekijk hier het instructiefilmpje](#)