



**IHRE MEINUNG
IST UNS WICHTIG**

ECKERT AKTUELL

Digitale Zufriedenheitsbefragung
im Reha-Assessment



V. l. n. r.: Wolfgang Martens (NCG-Vorstandsvorsitzender), Peter Grieb (stellvertr. NCG-Vorsitzender), Gottfried Steger (stellvertr. Vorstandsvorsitzender der Eckert Schulen) mit den NCG-Vorstandsmitgliedern Karsten Schwarz und Friedrich Reiner

DIE BASIS FÜR INDUSTRIE 4.0: BFW ECKERT ENGAGIERT IN CNC- UND CAD-AUSBILDUNG

Praxisnahe Lehr- und Lernbedingungen, aktives Mitwirken in der NC-Gesellschaft e.V., Kooperationsprojekte mit namhaften Industriebetrieben: Das Berufsförderungswerk Eckert präsentiert sich als kompetenter Bildungspartner in der Aus- und Weiterbildung zur Sicherung des Fachkräftebedarfs im Bereich CAD, CNC und CAM.

„Die Ausbildung von CNC-Fachkräften steht vor einem Umbruch“, sagt Friedrich Reiner. Als Geschäftsführer des Berufsförderungswerks Eckert und Vorstandsmitglied der NC-Gesellschaft e.V. (NCG) weiß er: Digitale Fertigungsprozesse bestimmen heute die tägliche Arbeit in den Industriebetrieben – das müsse sich auch in der Qualifizierung von Fachkräften niederschlagen. CNC und CAD seien wichtige Grundlagen, um die Anforderungen der Industrie 4.0 zu erfüllen. „Durch verschiedene Maßnahmen wollen wir die Aus- und Weiterbildung in diesem Bereich weiter modernisieren.“

NC-Gesellschaft neu aufgestellt

Dabei ist die Mitgliedschaft in der NC-Gesellschaft von wesentlicher Bedeutung. Denn: Das BFW Eckert zählt dort zu den tatkräftigen Akteuren – als NCG-Vorstandsmitglied weiß Reiner: „Wir haben uns auch im Verein völlig neu aufgestellt.“ Wo vorher die Mitgliederakquise und die Präsentation neuer Technologien auf Industriemessen die Hauptziele waren, konzentrieren sich nun Friedrich Reiner, Wolfgang Martens (NCG-Vorstandsvorsitzender), Peter Grieb (stellvertr. NCG-Vorstandsvorsitzender) und Karsten Schwarz (NCG-Vorstandsmitglied) verstärkt auf das Thema Aus- und Weiterbildung.

Die NC-Gesellschaft e.V.

wurde 1975 nach dem Vorbild der amerikanischen NC-Society gegründet.

Anfangs waren vor allem NC-Grundlagen gefragt, die in allen europäischen Mitgliedsländern vermittelt wurden. Im Laufe der Jahre bildete sich zudem rasch ein Bedarf an Prüfungs- und Ordnungsmitteln für den Ausbildungsabschluss der Facharbeiter für NC- und CNC-Technik. Die NC-Gesellschaft e.V. übernahm später auch die Prüfungsabnahme für CAD im Maschinenbau und Bauwesen.

Heute zählt die Förderung der Aus- und Weiterbildung zur praxisgerechten Anwendung der neuen Technologien zu den wichtigsten Aufgaben der NC-Gesellschaft e.V.

Das NCG-Zertifikat

wird von einem Kreis von Prüfungsexperten vergeben. Jährlich wechselnde Prüfungsaufgaben und ein NCG-Arbeitskreis für Aus- und Weiterbildung garantiert die ständige technologische Anpassung für praxisgerechte Ausbildungskonzepte und NCG-Prüfungen. Die Anerkennung und Verbreitung der NCG-Zertifikate für CNC- und CAD-Technik bestätigt die europäischen Ziele der NC-Gesellschaft.

Das Berufsförderungswerk Eckert

zertifiziert seine Teilnehmer sowohl in CNC- als auch in CAD-Technik. Geschäftsführer Friedrich Reiner ist NCG-Vorstandsmitglied, die BFW-Abteilungsleiter Engelbert Hierl und Peter Zollner jeweils stellvertretende Prüfungskommissionsvorsitzende.

Vernetzung mit den Betrieben ist Dreh- und Angelpunkt

„Fundiert, praxisnah und in enger Kooperation mit der Industrie ausbilden“ ist das Credo. „Um dieses Ziel nachhaltig zu erreichen, suchen wir nicht nur den Kontakt zu den Maschinenherstellern, sondern auch zu den Anwendern und damit den Arbeitgebern“, sagt Reiner. „Dementsprechend können wir unsere Ausbildung mehr und mehr an die Anforderungen der modernen Praxis anpassen und flexibel reagieren.“ Einer dieser renommierten Industriebetriebe ist unter anderem die Siemens AG.

Berufsförderungswerk Eckert und Dr. Eckert Akademie kooperieren mit Siemens

„Genauso wollen wir als BFW Eckert die Ausbildungsfelder CAD, CNC und CAM am Campus Regensburg weiter vorantreiben“, sagt Reiner. Im Rahmen ihrer NCG-Vorstandschaft kamen Friedrich Reiner und Karsten Schwarz, der Leiter des Siemens Technologie- und Applikationscenters, schließlich ins Gespräch. Beide erkannten schnell: „Eine Kooperation zwischen Siemens, der Dr. Eckert Akademie und dem BFW Eckert ermöglicht vielfältige Synergieeffekte.“ Damit erhalten die BFW-Ausbilder fundierte Schulungen von den Siemens-Experten und die Rehabilitanden üben im Praxisunterricht an speziellen Maschinen und mit Profi-Software des Branchenführers.

Den entsprechenden Lehrgang erfolgreich absolviert, erhalten die Rehabilitanden zudem eine Siemens-Urkunde – zusätzlich zum NCG-Zertifikat. „Mit industrienahen Lehrgangsinhalten und aussagekräftigen Zertifikaten bieten wir unseren Teilnehmern einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil am Arbeitsmarkt.“ Ohnehin: Als NCG-Mitglied ist das Berufsförderungswerk Eckert nicht nur berechtigt die Ausbildungsinhalte zu vermitteln: „Seit 1988 zählen wir zu den vier autonomen Prüfungspartnern in Deutschland“, sagt Friedrich Reiner. Dadurch ist das BFW Eckert bald seit 30 Jahren autorisiert, die Prüfungen eigenständig auch für externe Teilnehmer abzunehmen.

Ständige Innovation

„Wir werden weiterhin im BFW Eckert und in der Dr. Eckert Akademie in Anlagen und Maschinen investieren und uns fortlaufend weiterentwickeln“, betont Reiner. Auch die NC-Gesellschaft will neue Wege gehen und ist in Kooperationsgesprächen mit der neugegründeten Nachwuchsstiftung Maschinenbau des VDW (Verein Deutscher Werkzeugmaschinenfabriken) und des VDMA (Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau). Der stellv. Vorstandsvorsitzende der Eckert Schulen Gottfried Steger, ist überzeugt: „Mit dieser Kooperation können neue Impulse gesetzt werden, zum Vorteil aller Beteiligten.“



#eckerterfolgsgeschichte

MIT BESTEN PERSPEKTIVEN: AUGENOPTIKER BEWEISEN ERFOLGSAUSSICHTEN

Drei Absolventen des Berufsförderungswerks Eckert berichten über Erfahrungen, Eindrücke und Erfolg.

Die Optikerbranche durchlebt momentan den wohl größten Wandel der letzten 50 Jahre. Der Personalbedarf ist enorm und mit den derzeit vorhandenen Ressourcen nicht zu decken. Service, Beratung, Verkauf: Die Anforderungen steigen. Mit fundierten Lerninhalten, modernen Praxisbedingungen und wichtigen Kontakten zu

potentiellen Arbeitgebern bietet das Berufsförderungswerk Eckert seinen Umschülern und Rehabilitanden eine zukunftsweisende Ausbildung zum Augenoptiker. Drei Erfahrungsberichte erfolgreicher Absolventen liefern den Beweis.

Anton Horvat (45) über seine täglichen Aufgaben

„Mein Interesse für die Augenoptik habe ich während der Arbeitserprobung entdeckt. Die Umschulung am Berufsförderungswerk Eckert war super. Ausbildung, medizinische Versorgung, Unterkunft, Verpflegung und Freizeitangebote greifen perfekt ineinander. Schon im Praktikum haben mir die Kollegen gesagt: Es ist ungewöhnlich, dass ein Praktikant mit so viel Vorwissen zu Ihnen kommt. Ich würde es auf jeden Fall wieder machen. Heute arbeite ich bei Optik Schwarz in Regensburg. Dort mache ich so ziemlich alles: Löten und Schleifen, Kundenberatung ... ich stehe so 50:50 im Verkauf und in der Werkstatt. Manchmal auch ganze Tage in beiden Bereichen. Da ich bei einem traditionellen Optiker arbeite, muss ich fast alles können. Die tägliche Arbeit ist dadurch abwechslungsreicher als bei einem Filialisten. Die schönsten Momente sind die, wenn ein Kunde nur wegen mir anruft oder nur von mir bedient werden möchte.“



Wolfgang Hermann (47) über seine Zeit danach

„Die Umschulung am BFW Eckert ermöglichte mir ein neues Leben. Was ich dort gelernt habe ist top – die Dozenten haben die Lerninhalte perfekt vermittelt. Unsere Lehrlinge in der Werkstatt lernen zwar auch viel, aber nicht so intensiv wie am BFW. Auch meine Kollegen sagen: „Uns altgedienten Optikern machst du theoretisch noch ein bisschen was vor.“ Die Ausbildung legt sehr viel Wert darauf, den Schülern das zu vermitteln, was für die zukünftige Arbeit als Optiker wirklich wichtig ist. Das finde ich stark! Mir hat es sehr, sehr viel gebracht. Am meisten begeistert es mich, wenn die Leute ihre neue Brille aufsetzen, wieder klar sehen und bis über beide Ohren strahlen. Oder, wenn ich die Leute zur Tür begleite und sie mich an die Hand nehmen und sich für die tolle Beratung bedanken. Ich fühle mich pudelwohl und es war für mich die richtige Entscheidung!“



Marlene Vogel (32) über ihr Praktikum

„Ich wollte mein Praktikum in einem kleineren Traditionsbetrieb in Regensburg machen. Die Praktikumsuche war gar nicht so einfach, Ferienzeit = Urlaubszeit und in vielen kleinen Betrieben war gerade niemand da, der sich um einen Praktikanten hätte kümmern können. Umso mehr hat es mich gefreut, eine Zusage von Optik Friedrich zu bekommen. Das Praktikum an sich lief wirklich sehr gut – obwohl ich anfangs das Gefühl hatte, ich bin komplett unvorbereitet und weiß gar nichts. Als hätte ich die letzten eineinhalb Jahre nichts gelernt. Aber ich glaube das geht allen so. Nach kurzer Zeit habe ich gemerkt: „Hey, ich kann und weiß doch einiges!“ Während des Praktikums habe ich auch gemerkt, dass dieser Mix aus Werkstatt und Verkauf den Beruf erst so richtig interessant macht. Ich habe mich bei Optik Friedrich sehr wohl gefühlt, alle waren zufrieden mit mir. Ich konnte sogar neben der Umschulung dort weiterarbeiten – freitagnachmittags und manchmal samstags. Es war eine super Ergänzung zum Unterricht. Heute arbeite ich dort in Vollzeit.“





**FACHRICHTUNGSÜBERGREIFEND
UND ZUKUNFTSWEISEND:
TEAMPROJEKTE ZUM THEMA
ARBEITSWELT 4.0**

Angehende Elektroniker und Fachinformatiker entwickeln High-Tech-Wetterstation

Ein Kühlschrank mit automatischer Bestellfunktion, eine Smartphone-App als Heizungsregler oder selbst ein handelsüblicher Schrittzähler: Das Internet of Things ist längst fester Bestandteil des täglichen Lebens. „Die Anforderungen an Fachkräfte aus dem gewerblich-technischen Bereich steigen – Expertenwissen in Sachen Arbeitswelt 4.0 ist gefragt“, sagt Dr. Dietmar Bräuer. So integriert der Dozent für Elektroberufe am Berufsförderungswerk Eckert den Megatrend in gleich mehrere Umschulungsberufe. Denn: Der Weg zum Smart-Home ist weit. „Um ein solches System erfolgreich umzusetzen, sind mehrere Disziplinen erforderlich ... und die müssen optimal zusammenwirken“, so Dr. Bräuer. Im Rahmen von Teamprojekten ziehen Umschüler aus verschiedenen Fachrichtungen an einem Strang: Je nach Umschulungsberuf und Ausbildungsstand bringen sie ihr Fach- und Methodenwissen ein, lernen voneinander und stärken ihr Kompetenzprofil. Das Konzept funktioniert, das Teamprojekt Wetterstation liefert den Beweis.

Elektroniker:

Vom Schaltungsentwurf bis zur Geräteprüfung

Ausgangspunkt des Projektes ist eine elektronische Schaltung, entwickelt von den angehenden Elektronikern für Geräte und Systeme. Temperatur, Luftfeuchtigkeit und Luftdruck werden hier von Sensoren gemessen – ein eigens programmierter Mikrocontroller stellt die Messwerte direkt auf verschiedenen Anzeigen dar. Neben Komponentenauswahl, Komponentendimensionierung und Schaltungsentwurf kümmern sich die Schüler auch um die praktische Herstellung der Schaltung und des Gerätegehäuses. Gleichzeitig übernehmen sie die Geräteprüfung nach VDE bei einem Anschluss an das allgemeine Energieversorgungsnetz (230 V).

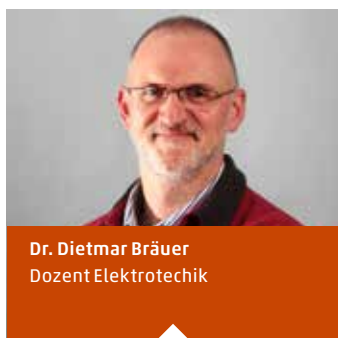
IT-Berufe:

Fachinformatiker machen Daten

„Die Wetter-Daten sind natürlich erst im zeitlichen Verlauf richtig interessant“, weiß Dr. Bräuer. Damit war von den angehenden Fachinformatikern der Fachrichtung Systemintegration Experten-Know-how gefragt. Sie programmieren eine Schnittstelle und schaffen damit eine Verbindung zwischen der Wetterstation und einer Datenbank. Einlesen, Aufbereiten, Speichern: „So können die Messdaten jederzeit nach verschiedenen Kriterien gefiltert und dargestellt werden.“ Hierzu liefert die Programmiersprache C# die passenden Werkzeuge.

Die angehenden Fachinformatiker der Fachrichtung Anwendungsentwicklung sorgen weiter für die Visualisierung in Form einer Webdarstellung mit der Skriptsprache PHP.

Als angehende Fachkräfte bündeln die Schüler ihr Spezialwissen und erschaffen damit flexible und leistungsfähige Systeme. Es geht um interdisziplinäre Kommunikation, um Kooperation. Sie stellen fest: Blind seine Aufgabe zu erfüllen führt nicht zum Erfolg – weder während der Umschulung noch im späteren Arbeitsleben. „Ein Team funktioniert nur, wenn jeder die Anforderungen des anderen Gewerks versteht“, sagt Dr. Bräuer.



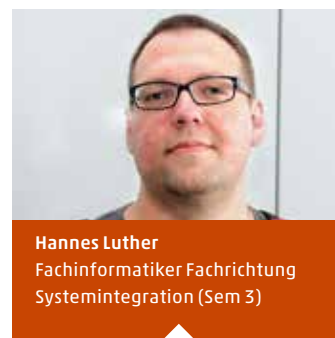
Dr. Dietmar Bräuer
Dozent Elektrotechnik

„Interdisziplinäre Zusammenarbeit im Arbeitsleben wird in Zeiten von Industrie 4.0 immer wichtiger. Mit solchen Teamprojekten legen wir die Basis.“



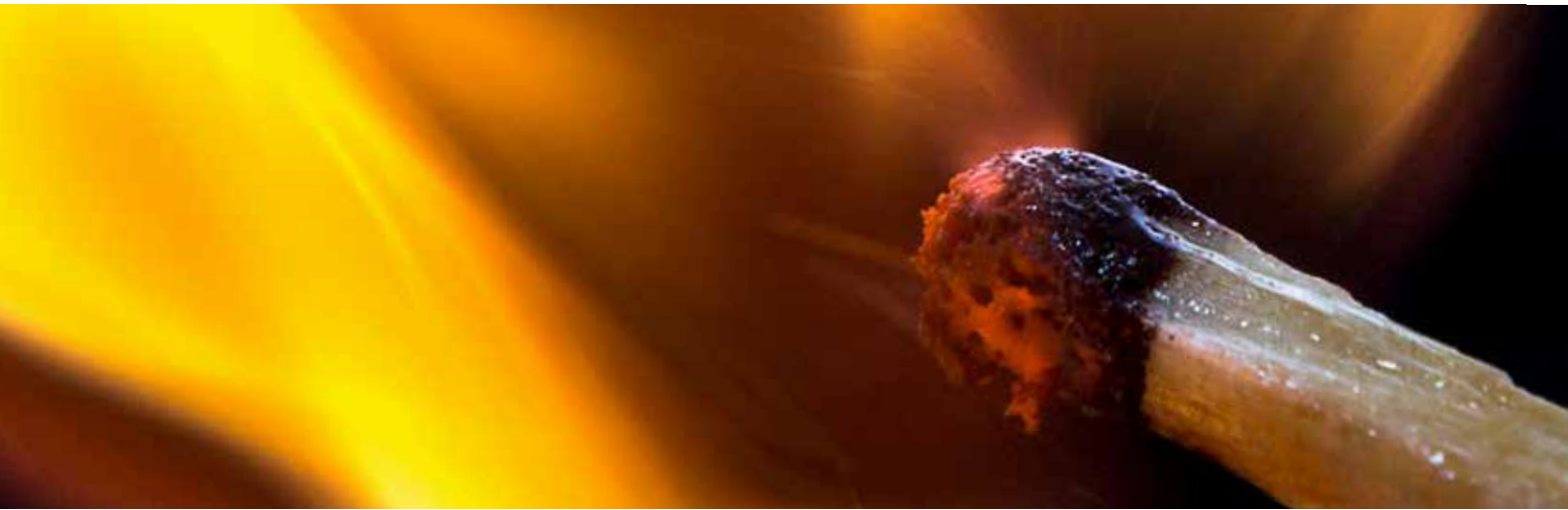
Sebastian Wallner
Elektroniker für Geräte
und Systeme (Sem 2)

„Ich konnte nicht nur Fachwissen als Elektroniker sammeln, sondern verstehe jetzt auch die Herausforderungen an meine Fachinformatiker-Kollegen besser.“



Hannes Luther
Fachinformatiker Fachrichtung
Systemintegration (Sem 3)

„Das Projekt war eine echte Teamleistung und ein guter Ausblick auf den Ernstfall im Arbeitsleben.“



BURNOUT UND UMSCHULUNG – GEHT DAS?

Burnout gibt es gar nicht. Jedenfalls nicht, wenn man in den gängigen medizinischen Diagnoseverzeichnissen nachschlägt. Dort wird man die Diagnose „Burnout“ nämlich vergeblich suchen. Im ICD 10 (International Classification of Diseases) beispielsweise taucht Burnout lediglich als Subkategorie auf unter „Z73: Probleme mit Bezug auf Schwierigkeiten bei der Lebensbewältigung“. Dahinter verbirgt sich die Frage: Handelt es sich dabei um eine eigenständige, klar umrissene Erkrankung oder eher um einen Prozess, der möglicherweise auf eine manifeste Erkrankung hinausläuft?

Aber auch unabhängig von dieser eher methodologischen Frage gibt es in der Experten- und Medienlandschaft Stimmen, die das Phänomen Burnout darauf zurückführen, dass wir ein „Volk von Weicheiern“ geworden seien (Jörg Steinfeld: Die Burnout-Mode) oder es als gerne vorgezeigten Orden narzisstischer Karrieristen verstehen.

Mit diesen eher polemischen Standpunkten wird man den Leiden der Betroffenen sicherlich nicht gerecht. Als behandelnder Arzt, als Psychotherapeut oder auch als betreuender Psychologe eines Berufsförderungswerkes weiß man: Bei Burnout handelt es sich um eine ernst zu nehmende psychische Problematik, ausgelöst durch eine Überforderungssituation am Arbeitsplatz. Die Betroffenen leiden häufig unter vegetativen Symptomen wie Schlafstörungen und Ängsten,

neigen zu sozialem Rückzug und erleben vor allem das Gefühl der inneren Leere, des „ausgebrannt seins“. Unbehandelt kann diese Entwicklung in eine Form der Depression einmünden.

Die Zahl der betrieblichen Fehltag sowie der Frühverrentungen aufgrund psychischer Erkrankungen hat in den letzten Jahren sprunghaft zugenommen. Burnout, ob als Arbeitsdepression, Erschöpfungsdepression, Stresserkrankung oder unter welchem Label auch immer, spielt hierbei eine entscheidende Rolle.

Unter den Ursachen bei der Entstehung eines Burnout-Syndroms stehen dabei persönlichkeitsbezogene Faktoren an erster Stelle. Hier geht es vor allem um die Einstellung zur Arbeit, den Arbeitsstil, aber auch die persönliche Widerstandskraft, im Fachjargon Resilienz genannt, bzw. die psychische Vulnerabilität, also die Verletzlichkeit.

Aber welchen Einfluss hat unsere unmittelbare, von außen vorgegebene Arbeitsumgebung? Wir befinden uns aktuell in einer Phase des Umbruchs. Die Entwicklungen im Bereich der Kommunikationstechnologien haben enorm an Dynamik gewonnen und beherrschen unter Begriffen wie „Arbeit 4.0“ oder „digitale Revolution“ derzeit die Diskussion über unsere zukünftige Arbeitswelt. Ohne Zweifel verändern sich damit auch die Arbeitsbedingungen

SAVE THE DATE!

REHA-FACHTAGUNG

12. OKTOBER 2017

THEMA »BURNOUT«



und die Anforderungen an den Einzelnen grundlegend. Welche Folgen hat dies für unsere psychische Gesundheit? Führt die Beschleunigung der Arbeitsprozesse zu einer Entwicklung, bei der der Einzelne nicht mehr mit kann? Oder sind damit auch Chancen verbunden, die man keinesfalls verpassen sollte?

Als Berufsförderungswerk haben wir mehrere Berührungspunkte mit dieser Thematik. So kann eine psychische Überforderung am Arbeitsplatz bereits zu der Notwendigkeit einer beruflichen Neuorientierung führen. Bevor weitere Schritte eingeleitet werden, erfolgt in der Regel zunächst eine orientierende Assessmentmaßnahme. Hier geht es dann vorrangig um zwei Fragestellungen: Ist der Betroffene ausreichend belastbar für eine LTA-Maßnahme? Welche Berufe kommen unter Berücksichtigung der eingeschränkten psychischen Belastbarkeit in Frage? Hierbei müssen natürlich die aktuellen Entwicklungen am Arbeitsmarkt bzw. die sich verändernden beruflichen Arbeitsbedingungen in die Bewertung einfließen.

Im weiteren Verlauf benötigt dann gerade dieser Personenkreis als Teilnehmer einer Umschulungsmaßnahme besondere Hilfen, da es nun gilt, die hohen schulischen Ausbildungsanforderungen zu bewältigen, ohne wieder in eine Überforderungssituation zu geraten. Darüber hinaus wollen wir unseren Teilnehmern natürlich auch das erforderliche Rüstzeug mitgeben, womit sie an ihrem zukünftigen Arbeitsplatz erfolgreich bestehen können.

Hierfür steht uns ein ganzes Sortiment an Tools zur Verfügung, deren Einsatz in enger Kooperation aller Akteure einschließlich der Betroffenen selbst sorgfältig und individuell abgestimmt werden muss. Zum Repertoire gehören neben ärztlichen und nervenärztlichen Interventionen auch psychologische Gruppen- und Einzelangebote, zielführend können aber auch ganz grundsätzliche Verhaltensmodifikationen wie z.B. eine gesunde Lebensweise im Rahmen eines sinnvollen Sport- und Freizeitangebotes sein. Die beste Intervention ist natürlich die Prävention: Durch ein Ausbildungskonzept, das den Anforderungen des digitalen Wandels Rechnung trägt, erlernen die Teilnehmer den souveränen Umgang mit modernen Technologien, um einer Überforderungsproblematik zuvorzukommen.

Nach einem optimalen Verlauf ist der ehemals gescheiterte Burnout-Patient in einem Beruf tätig, in dem die früheren, individuellen Stressoren, die zu seinem Zusammenbruch geführt hatten, nicht mehr in dieser Form zum Tragen kommen. Er hat an seiner Arbeitshaltung und an seinen persönlichen Einstellungen gearbeitet und eine gesunde Lebensweise erlernt, die ihm einen achtsamen Umgang mit den eigenen Ressourcen erlaubt. Und nicht zuletzt wurde er mit dem erforderlichen Fachwissen ausgestattet, um auch den Anforderungen einer digitalisierten Arbeitswelt genügen zu können.



Stefan Kirschweg
Leiter Psychologischer Dienst
und Reha-Assessment

*„Die komplette technische Leitung des Projektes **Zufriedenheit 4.0** hat unser Auszubildender Herr Zehender aus der IT-Abteilung im Rahmen seiner Projektarbeit übernommen und mit hoher fachlicher Kompetenz und großem Engagement zur vollsten Zufriedenheit des Psychologischen Dienstes bewältigt. Hierfür recht herzlichen Dank.“*



Bernhard Zehender
IT-Administration und Support

„Neben den technischen Anforderungen dieses Projektes stellte die Usability der Anlage eine große Herausforderung dar, da diese barrierefrei und intuitiv bedienbar sein musste.“



DIGITALE ZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNG IM REHA-ASSESSMENT

Smarte Weiterentwicklung der Zufriedenheitsbefragung

Entsprechend dem Leitbild der Dr. Robert Eckert Schulen AG, nach welchem die umfassende und nachhaltige Zufriedenheit unserer Kunden oberste Priorität besitzt und die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Mittelpunkt unseres Handelns stehen, ist das Dienstleistungsverständnis aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Reha-Assessments an dieser Zielvorgabe ausgerichtet. Die Evaluation der Kundenzufriedenheit erfolgte bislang über einen standardisierten Fragebogen in Papierform, in welchem die Teilnehmerinnen und Teilnehmer eine quantitative und qualitative Beurteilung aller relevanten Faktoren vornehmen konnten. Die regelmäßigen statistischen Auswertungen ergaben durchgängig einen hohen Zufriedenheitsscore. Vereinzelt bzw. wiederkehrende Kritikpunkte wurden ernst genommen und entsprechende Schritte in die Wege geleitet.

Nachhaltige Kundenzufriedenheit im Rahmen des Reha-Assessments kann nicht einfach orientiert sein an der Erfüllung konkreter Umschulungswünsche, stehen doch die beruflichen Zielvorstellungen mancher Teilnehmerinnen und Teilnehmer nicht im Einklang mit ihren Fähigkeiten und gesundheitlichen Möglichkeiten. Vielmehr geht es darum, den Betroffenen mittels diagnostischer und informativer Module zu einer realistischen Einschätzung ihrer berufsbezogenen Möglichkeiten zu verhelfen und sie zu Experten in eigener Sache zu machen.

Eine Assessment-Maßnahme war erfolgreich, wenn die beruflichen Weichen richtig gestellt wurden.

IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG



Dies ist der Fall, wenn gemeinsam mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ein beruflicher Rehabilitationsweg erarbeitet werden konnte, welcher deren Fähigkeiten und gesundheitlichen Möglichkeiten Rechnung trägt und am Ende des Rehabilitationsprozesses in eine nachhaltige Reintegration am Arbeitsmarkt mündet. Von zentraler Bedeutung hierbei ist, dass diese richtungsweisenden beruflichen Empfehlungen, welche im Rahmen eines Ergebnisberichtes an die Kostenträger versandt und Grundlage für deren Bewilligungsentscheide sind, von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern nachvollzogen und akzeptiert werden können und der empfohlene Rehabilitationsweg von den Betroffenen motivational mitgetragen wird.

Akzeptanz im Sinne einer bejahenden und zustimmenden Haltung entsteht auf dem Boden von erlebter Wertschätzung, Information, Transparenz, Kohärenz, Nachvollziehbarkeit und dem Erleben von Mitbestimmung. In diesem Kontext hat die Kundenzufriedenheit als strategischer Erfolgsfaktor im Bereich des Reha-Assessments traditionell einen sehr hohen Stellenwert und wird auch zukünftig mittels einer Zufriedenheitsbefragung einer fortlaufenden Prüfung unterzogen.

Hierdurch soll im Sinne des Qualitätsmanagements auch weiterhin sichergestellt werden, dass fehlerhafte Komponenten rechtzeitig erkannt und Korrekturmaßnahmen zeitnah und effektiv in die Wege geleitet werden können.

Seit dem 30.06.2017 wird die Zufriedenheitsbefragung nun in digitalisierter Form durchgeführt. Hierzu wurden in unserem neu gestalteten Empfangsbereich drei Touchscreens installiert und mit der entsprechenden Software ausgestattet. Mittels eines Tokens, welcher die Anonymität der Befragung sicherstellt, können sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer am Ende der Assessment-Maßnahme einloggen und ihre Beurteilungen sowohl in quantitativer als auch qualitativer Form abgeben.

Bereits vor dem Start ins digitale Befragungszeitalter zeigten erste Fingerabdrücke auf den Bildschirmen, dass das neue und optisch sehr ansprechende Equipment die Aufmerksamkeit unserer Kunden auf sich zieht. Dies läßt eine zukünftig noch höhere Rücklaufquote erwarten.

WIR BILDEN ZUKUNFT!®

PERSÖNLICHE BERATUNG:

 **09402 502-221**

 **www.eckert-schulen.de**



BERUFSFÖRDERUNGSWERK ECKERT
GEMEINNÜTZIGE GMBH
Dr.-Robert-Eckert-Straße 3
93128 Regensburg

   Mehr wissen, mehr Spaß:
facebook.com/eckertschulen, twitter.com/eckert_schulen,
xing.com/company/eckertschulen