

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting MOC 't Kabouterhuis

25-08-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting MOC 't Kabouterhuis vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

|                                                                   |          |
|-------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>CEDEO-ERKENNING .....</b>                                      | <b>1</b> |
| 1. ACHTERGROND.....                                               | 1        |
| 2. CRITERIA.....                                                  | 1        |
| 3. METHODE.....                                                   | 1        |
| 4. PROCEDURE .....                                                | 2        |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>                           | <b>3</b> |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....      | 3        |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                        | <b>7</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b> | <b>8</b> |

## 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, ondoorgrondelijk 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   |
|----------------------------------------------|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject                                  |   |   |     | 60% | 40% |
| Opleidingsprogramma                          |   |   |     | 60% | 40% |
| Uitvoering                                   |   |   |     | 50% | 50% |
| Opleiders                                    |   |   |     | 60% | 40% |
| Trainingsmateriaal②                          |   |   | 30% | 50% | 10% |
| Accommodatie                                 |   |   | 10% | 30% | 60% |
| Natraject③                                   |   |   | 30% | 50% | 10% |
| Organisatie en Administratie                 |   |   | 20% | 60% | 20% |
| Relatiebeheer④                               |   |   | 20% |     |     |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑤                   |   |   |     | 20% |     |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 70% | 30% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ④ Acht referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Acht referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Een deel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Stichting MOC 't Kabouterhuis (hierna 't Kabouterhuis te noemen) heeft op advies van hun werkgever aan een opleiding deelgenomen. Anderen hebben zelf het initiatief genomen. Sommige geïnterviewden zijn werkzaam bij 't Kabouterhuis zelf. Referenten vertellen: "Ik werd benaderd om aan de opleiding deel te nemen vanwege mijn 30 jaar ervaring in de gespecialiseerde jeugdzorg", "Ik las in de mailing van 't Kabouterhuis over deze opleiding. Ik wilde mijn kennis verdiepen en uitbreiden en mij specialiseren" en "Ik wilde meer in ouder/kind-verband gaan werken. Ik was blij dat ik van mijn organisatie deze mogelijkheid kreeg."

Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden gestemd. In de regel is er sprake van een intake. Zo zeggen referenten: “Er wordt gevraagd naar wat je drijft en hoe je ertoe bent gekomen om je voor de opleiding aan te melden”, “Je moet echt naar de opleidingsplek solliciteren. Eerst moet je een brief schrijven en dan kun je op gesprek komen. Ze vragen uitgebreid naar je achtergrond”, “Ze zijn heel belangstellend naar wat je komt halen en komt brengen” en “Het is wel nuttig dat die intake er is. Ze kijken goed naar de samenstelling van de groep. De plekken zijn schaars en de groep moet veilig zijn.” De inschrijving verloopt vlot en naar wens: “Ik ontving vrij snel een bevestiging met de data en een routebeschrijving”, aldus een referent.

### **Opleidingsprogramma**

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Dit geeft naar hun mening een helder en correct beeld van de inhoud van de opleiding. Enkele reacties: “Het programma geeft een realistisch beeld van de zwaarte van de opleiding en de inhoud”, “De informatie was compleet”, “Het was duidelijk wat er zou gebeuren” en “Alles wat je moest weten stond erin.”

### **Uitvoering**

De uitvoering roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Men is goed te spreken over de diepgang, het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid van de opleidingen: “Er is meer dan voldoende gelegenheid om vragen te stellen over casussen”, “Het was zeker diepgaand genoeg”, “De voorbeelden zijn uit de praktijk gegrepen”, “Er werd echt de tijd genomen om een casus te bespreken en bij gevoel stil te staan”, “Het was een goede training in een kleine club. Je kon genoeg dingen inbrengen”, “Er zijn rollenspellen gespeeld en we hebben veel geoefend met de situatie”, “Er werd een veilige sfeer gecreëerd om samen de thematiek door te akkeren”, “Het was super leerzaam en duidelijk. Fijn dat we advies konden krijgen en met zijn allen konden praten over hoe het beter kon” en “Bij baby’s heb je geen andere instrumenten dan observatie. Je leert heel goed en gericht te observeren. Je ontvangt zorgvuldige feedback op je verslagen. Er wordt goed doorgevraagd op thema’s.” Enkele referenten plaatsen nog wel een kritische noot: “We gingen er wel wat snel doorheen. Je had steeds maar een paar minuten om na te denken, te verwerken en een keuze te maken”, “Ik had de opleiding liever in stukjes gehad. De hele dag online was wat intensief”, “Wat ik een beetje gemist heb, was de praktische kant: rollenspellen, opnames laten zien en stappenplannen” en “Als specialist zat ik niet altijd te wachten op het door de docent beantwoorden van vragen van generalisten. Er had wat meer kunnen worden terugverwezen naar het team.” Er is voldoende gelegenheid voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma. Enkele referenten melden in dit verband: “Met de feedback tussentijds werd echt iets gedaan” en “Het was online even zoeken naar de juiste vorm. Later in de opleiding werden er wat meer pauzes ingelast en werd het interactiever; met break-out rooms.”

### **Opleiders**

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis van zaken en didactische vaardigheden: “De hoofddocent was echt fantastisch. Hij had zóveel kennis en praktijkervaring. Je hing aan zijn lippen”, “De docent was een begenadigd spreker, heel inspirerend”, “De docent kon de vinger goed op de zere plek leggen”, “De docenten waren super. Ze vertelden het heel duidelijk en stuurden goed bij als wij afdwaalden. Ze waren heel gedreven. Hun enthousiasme was aanstekelijk”, “De docent kon met respect en bevoegenheid over de moeilijkste dingen praten. Heb daar maar eens taal voor...erg knap” en “Een van de docenten was degene die ook het handboek had geschreven. Het was niet normaal, zo mooi als hij kon vertellen.” Iemand voegt nog toe: “De docenten creëren een veilige omgeving waar je je genoeg op je gemak voelt om dingen in te brengen.” Men beschouwt het als een pré dat er meerdere docenten zijn: “Aan het einde van de opleiding krijg je ook gastdocenten. Dat is fijn, omdat je het onderwerp dan even vanuit een andere hoek krijgt voorgeschoteld”, “De twee docenten vulden elkaar goed aan” en “De docenten hadden onderling een leuke interactie.” Een referent plaatst nog wel een kanttekening: “De eerste docent was vol humor en had levendige verhalen. De interactie met de tweede docent was iets minder.”

### **Trainingsmateriaal**

De meningen over het trainingsmateriaal lopen enigszins uiteen. Zes referenten zijn (zeer) tevreden, drie anderen geven een neutrale score en één geïnterviewde kent geen score toe omdat hij zich het trainingsmateriaal onvoldoende kan herinneren. Het materiaal bestaat, naast digitale lesstof, voornamelijk uit boeken, presentaties en hand outs. Het is goed geschikt als naslagwerk. Een greep uit de (zeer) tevreden reacties: "Ik heb een mooie map met alle theorie gekregen", "We hebben zowel digitaal materiaal als naslagwerk op papier ontvangen" en "We kregen een aantal goede boeken die prima pasten bij de les. De draaiboeken werden op tijd uitgedeeld en gemaïld. Ook waren er bijbehorende artikelen." De neutrale scores worden als volgt gemotiveerd: "Het nasturen van de PowerPoint presentaties en aanreiken van de literatuur verliep traag en rommelig", "De verstrekking van de PowerPoint presentaties was wat chaotisch. De artikelen waren slecht gekopieerd en hadden wel wat recenter gemogen", "De inhoud van de boeken was niet altijd passend en vaak wat verouderd. De kopieën waren soms scheef en niet erg uitnodigend om te lezen. Dit gaat overigens bij de nieuwe opleiding allemaal veranderen, heb ik gehoord."

### **Accommodatie**

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over de accommodatie. Enkele (zeer) tevreden referenten: "Het is een heel mooie accommodatie. Alles is er goed geregeld", "De zaal was ruim, licht en goed geventileerd. Alles stond altijd klaar, inclusief koffie en lekkers", "De ruimte is prettig en rustgevend. Het is makkelijk te bereiken met de auto. De catering is top" en "Het is een inspirerende omgeving. Je ziet de kinderen over wie het gaat rondrennen." De neutraal gestemde referent licht zijn score als volgt toe: "Parkeren is duur en met het openbaar vervoer is de locatie lastig te bereiken."

### **Natraject**

Aan het natraject kennen zes van de tien referenten de score "tevreden" of "zeer tevreden" toe. Drie anderen geven een score 'drie' en de overgebleven referent geeft geen mening bij gebrek aan informatie. In de regel wordt er een certificaat van deelname uitgereikt op basis van aanwezigheid of het vervullen van de verplichte babyobservatie-uren. In een aantal gevallen worden er eindpresentaties gehouden. Soms is er sprake van een terugkomdag. Een tevreden referent: "Op de terugkomdag werd er gefocust op de implementatie in de praktijk." De cursisten krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Meerderen tonen zich positief over de nazorg. Zo zegt een referent ter illustratie: "Er is een heel goed intervisieteam om op terug te vallen. Ook de hoofddocent maakt hier deel van uit." De toegekende neutrale scores worden als volgt toegelicht: "De terugkomdag duurde maar een paar uur. Het was niet zozeer inhoudelijk, maar meer een afscheid", "Ik werk bij 't Kabouterhuis. De intervisie wordt vanuit mijn werk geregeld, niet vanuit de opleiding. Ik zag dat externe deelnemers buiten de boot vielen" en "Ik had graag aan de supervisie willen meedoen, maar dat kon niet omdat ik niet bij 't Kabouterhuis werkte." Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men enthousiast: "Ik heb er zo veel van opgestoken. Ik zie mijn rol nu anders. Ik heb een andere manier van kijken en een andere attitude", "Zelfs als geroutineerd hulpverlener leer je ontzettend veel als je niets mag zeggen. Je leert heel micro te kijken", "Ik vind mijzelf nu een meer bekwame behandelaar. Ik begrijp de theorie achter de tools veel beter", "Het heeft even tijd nodig gehad om te landen, maar nu kijk ik toch met een andere bril", "De collega's en ik kunnen het goed gebruiken. Als ons iets opvalt, gaan we meteen met elkaar in gesprek en passen we de methode toe", "De opleiding heeft bij mij behoorlijk wat enthousiasme aangeboord. Het is heel breed. Ze storten het hele kennisgebied over je uit. Ik ben zelf orthopedagoog, maar iedereen kan er iets mee, fysiotherapeuten, psychiaters..." en "Het heeft mij veel kennis en inzicht opgeleverd. Alles valt als een puzzel in elkaar. Ik heb er ook een baan als docent aan te danken."

### **Organisatie en Administratie**

Afgezien van twee neutraal gestemden zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De informatievoorziening is naar wens. Het contact wordt als prettig ervaren. Men wordt op een klantvriendelijke manier benaderd. Enkele reacties van (zeer) tevreden referenten: "Het is goed georganiseerd. Je krijgt bijvoorbeeld lang van tevoren een e-mail met de plaats en de tijden", "Alles wordt zorgvuldig en met aandacht gedaan. De laatste dag was ook goed georganiseerd, met onze presentaties en ook nog gastsprekers" en "Alles wordt goed uitgelegd en geregeld. Het contact is goed. Ze zijn heel behulpzaam. Ze hebben bijvoorbeeld voor ons bedacht dat we de 30 uren supervisie konden opvoeren en er ook voor gezorgd dat het voor elkaar kwam." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "Het was een beetje chaotisch. Welke gastspreker er zou komen en welke les er zou worden gedaan was vaak pas op het laatste moment duidelijk. Soms ging er opeens iets niet door waar je wel tijd in had gestoken" en "Bij het inplannen van de data was het een beetje halen en brengen. Je moet je eerst inschrijven en hoort later pas of het kan. Het zou beter zijn als zij zelf een datum zouden voorstellen."

### **Relatiebeheer**

Een meerderheid van de referenten onthoudt zich op dit onderdeel van het geven van een score, bij gebrek aan informatie. De twee referenten die wel een mening geven zijn noch tevreden, noch ontevreden. Zij geven ieder de volgende reden voor hun score: "Ik zou het niet raar vinden als ze eens per jaar zouden polsen of mensen nog ergens behoefte aan hebben. Je wordt als cursistengroep ook niet benaderd om je te attenderen op nieuwe ontwikkelingen en vervolgcursussen" en "Tijdens mijn studie merkte ik niets van extra aandacht voor iemand buiten 't Kabouterhuis. Ik kreeg bepaalde mails niet. Daarna heb ik ook niets meer van hen gehoord."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Ook aan de prijs-kwaliteitverhouding kennen slechts twee van de tien referenten een score toe; de overige geïnterviewden geven geen oordeel omdat dit in hun situatie niet van toepassing is of omdat ze onvoldoende zicht hebben op de prijs/kwaliteitverhouding. De scores van de tevreden referenten worden ieder als volgt toegelicht: "Ik heb bij mijn werkgever geïnformeerd. Hij vond de prijs wel schappelijk" en "De opleiding heeft mij heel veel gebracht; daarom vind ik de prijs goed."

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van 't Kabouterhuis zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen, wijst men op de kwaliteit van de inhoud, de praktijkgerichtheid en de balans tussen theorie en oefening: "Het wordt van alle kanten belicht. De IMH-visie zit er helemaal in. Ik kan niet anders meer denken", "Het sluit naadloos aan bij wat ik dagelijks doe", "Ik heb geleerd om stil te staan, de tijd te nemen en te kijken wat er gebeurt. Dat kwam als een rode draad terug in de lessen", "Er werd een goede koppeling gemaakt tussen de modellen en de casuïstiek" en "De combinatie van kennis en theorie met oefening was heel fijn." Ook de kleine groepsgrootte en de intensieve interactie met medecursisten wordt als pluspunt genoemd: "Het was een klein groepje. Je kreeg veel aandacht. Er werd uitgebreid ingegaan op situaties en perspectieven", "Iedereen kon zijn zegje doen. Zo kwamen er allerlei facetten aan bod. Dat had veel toegevoegde waarde" en "De door collega's gegeven praktijkvoorbeelden zijn herkenbaar. We spreken dezelfde taal." Tot slot voegen enkelen nog toe: "Ik vond het leuk dat zelfs klasgenoten die bij 't Kabouterhuis werken nog eyeopeners kregen", "De frequentie van om de week was fijn. Je had steeds even de tijd om het te laten zakken" en "De ervaringen van mijn cliënten zijn super positief. Ze vinden het fijn en waardevol dat je er was en de ontwikkeling hebt gevolgd, terwijl je eigenlijk niets hebt gedaan, alleen maar gekeken." Naast deze lovende woorden zijn er ook twee niet eerder genoemde verbeterpunten: "Voor de babyobservatie had wel minder uren uitgetrokken kunnen worden. Ik heb gehoord dat ze het aantal uren nu zelfs vergroot hebben. Dat is echt niet nodig. Het is een enorme belasting voor jezelf en je gezin" en "Ik had op sommige onderwerpen wel wat dieper willen ingaan voor wat meer specialisatie. Ik vond het ook jammer dat je na afloop van de opleiding niet geregistreerd kunt worden als ouder-kind behandelaar. Dit kregen we pas aan het einde van de opleiding te horen." Alle referenten tonen zich desgevraagd zonder meer bereid om de maatwerkopleidingen van 't Kabouterhuis 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 Stichting MOC 't Kabouterhuis op 25-08-2022.

### Algemeen

Stichting Medisch Orthopedagogisch Centrum 't Kabouterhuis (hierna: 't Kabouterhuis) is een expertisecentrum gericht op het jonge kind. Het doel is het jonge kind (0 tot 7 jaar), ouders en hulpverleners te ondersteunen bij ontwikkelingsachterstanden, opvoedingsproblemen, psychiatrische problemen en/of hechtingsproblemen tussen ouder en kind. Via De Jonge Kind Academie biedt 't Kabouterhuis trainingen en opleidingen voor iedere professional die werkt met jonge kinderen. Het aanbod richt zich hoofdzakelijk op het vroegtijdig (h)erkennen en omgaan met gedrags- en ontwikkelingsproblemen bij jonge kinderen tot 7 jaar. Het onderhavige Cedeo-rapport heeft betrekking op de opleidingen en trainingen met een open inschrijving die door 't Kabouterhuis zijn verzorgd.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij 't Kabouterhuis. 't Kabouterhuis werkt met een team van zo'n 20 trainers. Alle trainers zijn ervaren jeugdzorgwerkers en gezinsbegeleiders van 't Kabouterhuis. Als specialist kennen zij het vakgebied en de werkomgeving. Ze zijn in staat om op inspirerende wijze hun deskundigheid over te dragen. Bovendien zijn zij allen nog verbonden met de praktijk. Dit wordt gezien als unique selling point. Regelmatig worden er trainersbijeenkomsten georganiseerd waarin ervaringen worden uitgewisseld. Ook vinden er af en toe train-de-trainer-sessies plaats om de didactische kwaliteiten van de trainers te bevorderen. Elke training wordt geëvalueerd. Jaarlijks wordt er een opleidingsplan gemaakt en gekeken of de trainingen nog aansluiten bij de zorginhoudelijke ontwikkelingen, op basis waarvan het trainingsaanbod wordt aangepast. 't Kabouterhuis heeft een visie op de behandeling van het jonge kind ontwikkeld onder de naam "Kind in Context". Deze visie is in alle trainingen geïntegreerd. Bij de evaluatie van de trainingen wordt onderzocht of de inhoud van de trainingen congruent is aan deze visie. Enkele trainingen zijn geaccrediteerd door het MID, NIP, MPO, Adap of SKJ. 't Kabouterhuis werkt onder meer samen met de VUmc aan wetenschappelijke onderzoeken.

### Continuïteit

De afgelopen periode heeft 't Kabouterhuis steeds meer trainingen in blended vorm aangeboden. E-learningen maken steeds meer onderdeel uit van de trainingen. Ook is er een nieuw learning managementsysteem in gebruik genomen waarin het trainingsmateriaal is opgenomen. Mede door de continue zorg voor de (door)ontwikkeling van de trainingen en het trainingsmateriaal, maar met name door de goede kwaliteit van de uitvoering van de trainingen met een sterke link naar de praktijk, worden de trainingen van 't Kabouterhuis alom gewaardeerd. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van 't Kabouterhuis voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode is er een nieuwe website gelanceerd "De Jonge Kind Academie" waar de opleidingen en trainingen van 't Kabouterhuis worden aangeboden. 't Kabouterhuis onderhoudt nauw contact met de projectcoördinatoren van de samenwerkende gemeenten, die op hun beurt de betrokken partijen op de trainingen van 't Kabouterhuis wijzen. Voorts bezoekt 't Kabouterhuis veel scholen en kinderdagverblijven en wordt er met regelmaat een nieuwsbrief uitgegeven. De komende periode wil 't Kabouterhuis meer doelgroepen gaan bereiken. Naast de huidige doelgroepen zoals de eigen medewerkers en coaches van kinderdagverblijven richt de organisatie zich ook op andere doelgroepen, zoals leerkrachten, verloskundigen, de kraamzorg en neonatologiespecialisten.

## 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](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingsaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo