

## **Enquête cliënttevredenheid De Jonge Ontdekker 2021**

Om de begeleiding vanuit De Jonge Ontdekker te blijven verbeteren, nemen we een keer in de twee jaar een tevredenheid enquête af. Deze enquête, die in december 2021 is afgenomen, bestond uit een vragenlijst voor ouders en een vragenlijst voor kinderen.

De enquête van 2019 is afgenomen bij alle ouders zonder onderscheid in de begeleidingsvorm. In 2021 hebben we de enquête per afdeling afgenomen met drie open vragen die aansluiten bij de begeleidingsvorm. De uitkomsten van de onderwijsbegeleiding op locatie, de gespecialiseerde naschoolse begeleiding en de zaterdagbegeleiding geven input aan de verbetercyclus. In deze enquête is niet meegenomen thuisbegeleiding, vakantiebegeleiding en de individuele begeleiding.

### **Uitkomst onderwijsbegeleiding op locatie en in de klas:**

Het gemiddelde cijfer dat De Jonge Ontdekker mocht ontvangen was een 8.4 met een respons van 72%. Ten opzichte van de enquête in 2019 betekent dit een stijging van 30%.

Ouders geven aan zeer tevreden te zijn over de kleinschaligheid, maatwerk en goede communicatie met veel aandacht voor wat “mijn kind” nodig heeft. De medewerkers worden als deskundig gezien vanwege het zicht op de voortgang van de leerdoelen van hun kind en voldoende communicatie daarover met ouders. Als open vraag is gesteld hoe ouders, indien van toepassing, het taxivervoer waarderen. Ouders zijn hier in ruime mate tevreden over. Als verbeterpunt wordt gezien “ouders betrekken bij activiteiten” en de resultaten weergeven in een groeicurve.

### **Uitkomst van de gespecialiseerde naschoolse begeleiding**

Het gemiddelde cijfer dat De Jonge Ontdekker mocht ontvangen was een 8.4 en dit is op basis van 25 vragenlijsten. Ouders waarderen met name de persoonlijke aandacht voor hun kind, de kleine groepen en de deskundigheid van de medewerkers. Op de vraag wat maakt dat hun kind graag naar De Jonge Ontdekker komt melden ouders: “omdat hij mag zijn wie hij is” en “meer rust in ons gezin” en vanwege de leuke activiteiten. Naar aanleiding van de vorige enquête zijn er open vragen gesteld over de communicatie en de voortgang op de leerdoelen. In deze enquête geven ouders aan in ruime mate tevreden te zijn over de overdracht, het begeleidingsplan en het gebruik van Caren.

Op de vraag of ouders het realistisch achten dat hun kind in de toekomst uitstroomt naar regulier kinderopvang antwoorden 3 van de 25 ouders bevestigend. Als verbeterpunten noemen ouders dat zij het onderlinge contact met andere ouders missen en het “live” contact door Covid en overdrachten buiten voor de deur wordt als niet prettig ervaren om rede van privacy. Ook adviseren ouders meer buiten activiteiten voor de kinderen.

### **Uitkomst van de zaterdagbegeleiding:**

Het gemiddelde cijfer dat De Jonge Ontdekker mocht ontvangen voor de zaterdagbegeleiding was een 7.8 met een respons van 53%. Ouders vinden het positief dat de emotieregulatie en sociale interactie wordt geoefend op de groep. Andere positieve punten zijn: “mijn kind voelt zich veilig”, “jullie zien mijn kind”, en “het hervinden van het vertrouwen in mijn kind”. De beoordeling van de schriftelijke rapportage wordt door de meerderheid van de ouders als goed beoordeeld.

Uit de vragenlijsten van de kinderen komt naar voren dat zij het liefst spelen in de gymzalen en in de tuin met de trampoline. Niet leuk vinden zij dat sommige kinderen schelden. De verbeterpunt is vaker een speurtocht en een tovertafel.

**De uitkomsten van de enquête worden besproken met de leden van de oudercommissie.**

**De verbeterpunten worden opgenomen in het jaarplan en verbeterregister van 2022.**