

## **Enquête cliënttevredenheid De Jonge Ontdekker 2023**

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 het voorjaar van 2023 is afgenomen, bestond uit een vragenlijst voor ouders en een vragenlijst voor kinderen.

In 2023 hebben we de enquête per afdeling afgenomen met 12 gesloten vragen en drie open vragen die aansluiten bij de begeleidingsvorm. Een verbetering ten opzichte van de enquête in 2021 is het meenemen van de thuisbegeleiding, vakantiebegeleiding en de individuele begeleiding. De uitkomsten van alle diensten geven in 2023 input aan de verbetercyclus.

### **Uitkomst onderwijsbegeleiding/ jonge kind begeleiding op locatie en in de klas**

Het gaat om kinderen tussen de 4-12 jaar die tijdelijk nog niet kunnen deelnemen aan het onderwijs in hun eigen omgeving.

Het gemiddelde cijfer dat De Jonge Ontdekker mocht ontvangen was een 8.0 op basis van 21 ingevulde vragenlijsten. Ten opzichte van de enquête in 2021 betekent dit een stijging van 62%. Ouders geven aan zeer tevreden te zijn over de deskundigheid van begeleiding, maatwerk en transparantie, waarbij hun kind op een positieve manier centraal staat. De medewerkers worden als deskundig gezien vanwege de aanwezigheid van een zorgplan en opstellen van een duidelijk leerdoel per fase. Als verbeterpunt wordt gezien het verbeteren van de schriftelijke rapportages en het communiceren hiervan naar ouders.

### **Uitkomst van de gespecialiseerde naschoolse/BSO+ begeleiding**

De Jonge Ontdekker biedt een BSO+/ NSO voorziening voor kinderen tussen de 4 -14 jaar met een of diverse uitdagingen in de ontwikkeling. Deze kinderen kampen regelmatig met een stagnatie binnen- of vastlopen op het gebied van de sociale-, emotionele-, cognitieve- en of lichamelijke ontwikkeling waardoor actieve extra ondersteuning en begeleiding noodzakelijk is.

Het gemiddelde cijfer dat De Jonge Ontdekker mocht ontvangen was een 8.1 en dit is op basis van 20 vragenlijsten. Ouders waarderen met name de open houding van de begeleiders, de communicatie en de visie van de medewerkers. Ouders geven aan dat er goed wordt ingespeeld op de mogelijkheden, behoeften en zorg op maat voor het kind. In de enquête geven ouders aan voldoende inzicht te hebben rondom de doelen van het kind, het begeleidingsplan en dat hun kind zich gelukkiger voelt door de begeleiding bij De Jonge Ontdekker. Als verbeterpunt geven ouders aan nog meer behoefte te hebben aan nog meer tussentijds laagdrempelig contact met de mentor van hun kind.

### **Uitkomst van de zaterdagbegeleiding**

De Jonge Ontdekker biedt zaterdagbegeleiding voor kinderen tussen de 4 -14 jaar met een of diverse uitdagingen in de ontwikkeling. Deze kinderen kampen regelmatig met een stagnatie binnen- of vastlopen op het gebied van de sociale-, emotionele-, cognitieve- en of lichamelijke ontwikkeling waardoor actieve extra ondersteuning en begeleiding noodzakelijk is. De zaterdagbegeleiding stopt per 1 oktober 2023.

Het gemiddelde cijfer dat De Jonge Ontdekker mocht ontvangen voor de zaterdagbegeleiding was een 7.9 op basis van 4 vragenlijsten. Ouders vinden het positief dat De Jonge Ontdekker begeleiding biedt ter ontlasting van de thuissituatie. Daarnaast wordt de professionele houding van de medewerkers gewaardeerd. De beoordeling van de schriftelijke rapportage, de leerdoelen en communicatie wordt door alle ouders als goed beoordeeld.

### **Uitkomst van de thuisbegeleiding**

De ambulante begeleiding vanuit De Jonge Ontdekker is gericht op gezinnen met minimaal één kind tussen 0 en 12 jaar dat reeds bij De Jonge Ontdekker in zorg is en profiteert van het huidig individueel- en/of groepsaanbod.

Het gemiddelde cijfer dat De Jonge Ontdekker mocht ontvangen voor de thuisbegeleiding was een 9.0 met een responsrate van 33%. Ouders zijn tevreden over de inzet van de medewerkers. Met name over de leerdoelen van de kinderen en de deskundigheid van de medewerkers zijn ze tevreden. Ze hebben het idee de inzet van De Jonge Ontdekker bijdraagt aan het welzijn van hun kind.

### **Uitkomst van de enquête door kinderen**

De meerderheid van de kinderen geeft aan het naar hun zin te hebben bij De Jonge Ontdekker. Tevens vinden zij dat ze leuke activiteiten doen. Ze geven aan dat de afwisseling in uitjes en workshops hen aanspreekt. Met name het voetballen, trampoline springen, spelen in de gymzaal en creatieve activiteiten vinden ze leuk. De kinderen noemen dat ze veel leren van de medewerkers. Als verbeterpunt wordt genoemd dat er betere computers aangeschaft kunnen worden.

### **Algemene verbeterpunten**

Na het uitvoeren van het cliënttevredenheidsonderzoek 2023 komen er diverse verbeterpunten naar voren. Allereerst is een verbeterpunt het verhogen van de responsrate bij zowel ouders als kinderen zelf. Hoewel er dit jaar meer diensten uitgevraagd zijn, zou er bij het volgende onderzoek onderscheid gemaakt moeten worden tussen de jonge kind begeleiding en de onderwijsbegeleiding op locatie. Daarnaast zijn de uitkomsten en verbeterpunten momenteel algemeen geformuleerd. Volgend onderzoek dienen er thematisch en SMART-geformuleerde vragen gesteld te worden, zodat er meer input verkregen wordt op concrete verbeterpunten per afdeling. Verder zijn ouders over het algemeen tevreden over de begeleiding van De Jonge Ontdekker, een aantal reacties van ouders zijn:

*“Ben dankbaar dat jullie er zijn”*

*“Ga vooral zo door!! Wij zijn dankbaar dat jullie er zijn en alles wat jullie voor ons doen en daarmee voor ons betekenen”*

*“Ga zo door jullie doen fantastisch werk”*

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

**De verbeterpunten worden opgenomen in het jaarplan en verbeterregister van 2024.**