

Enquête cliënttevredenheid De Jonge Ontdekker 2025

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 Q2 van 2025 is afgenomen, bestond uit een vragenlijst voor ouders en een vragenlijst voor kinderen. In 2025 hebben we de enquête per afdeling afgenomen met 8 gesloten vragen en 9 open vragen die aansluiten bij de begeleidingsvorm. Een verbetering ten opzichte van de enquête in 2025 is het meten per afdeling. Waar in 2023 de afdelingen Ontwikkelklassen en Onderwijsbegeleiding tezamen gemeten zijn, heeft dit in 2025 gescheiden en per locatie plaatsgevonden. Gemiddeld heeft De Jonge Ontdekker het cijfer 8.6 gekregen op basis van 47 ingevulde vragenlijsten.

Uitkomsten Onderwijsbegeleiding locatie Houten

Het gaat om kinderen tussen de 7-12 jaar die tijdelijk nog niet kunnen deelnemen aan het onderwijs in hun eigen omgeving. Het CTO is door circa 18% van de ouders van kinderen van de Onderwijsbegeleiding ingevuld (4 ingevulde vragenlijsten). Deze ouders geven De Jonge Ontdekker gemiddeld een 8,9. Ten opzichte van 2023 betekent dit een stijging van 11.3%. Als sterke punten benoemen ouders de betrokkenheid van De Jonge Ontdekker, het contact met ouders en het contact van de begeleiders met de kinderen. Een enkele ouder benoemt dat het gebruik van Caren niet prettig is.

Uitkomsten Ontwikkelklassen Houten

Het gaat om kinderen tussen de 2-7 jaar die tijdelijk nog niet kunnen deelnemen aan het onderwijs in hun eigen omgeving. Het CTO is door circa 45% van de ouders van kinderen van de Ontwikkelklassen Houten ingevuld (10 ingevulde vragenlijsten). Deze ouders geven De Jonge Ontdekker gemiddeld een 8,2. Dit betreft een stijging van 2,5% ten opzichte van 2023. Sterke punten van De Jonge Ontdekker zijn volgens deze ouders het contact tussen ouders en De Jonge Ontdekker, de begeleiding die geboden wordt en het meedenken in mogelijkheden met ouders. Enkele ouders benoemen als verbeterpunt om meer aandacht te besteden aan educatieve vaardigheden.

Uitkomsten gespecialiseerde naschoolse begeleiding/BSO+ Houten

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 CTO is door circa 23% van de ouders van kinderen van naschoolse begeleiding/BSO+ Houten ingevuld (19 ingevulde vragenlijsten). Deze ouders geven De Jonge Ontdekker gemiddeld een 8,5. Dit betreft een stijging van 4.9%. Als sterke punten van De Jonge Ontdekker benoemen ouders dat zij tevreden zijn over de

deskundigheid van de begeleiding, dat er maatwerk wordt geboden en dat er duidelijke en positieve samenwerking met ouders is. Als verbeterpunt noemen enkele ouders dat zij behoefte hebben aan meer communicatie en informatie.

Uitkomsten Ontwikkelklassen Utrecht

Het gaat om kinderen tussen de 2-7 jaar die tijdelijk nog niet kunnen deelnemen aan het onderwijs in hun eigen omgeving. Het CTO is door circa 43% van de ouders van kinderen van de Ontwikkelklassen Utrecht ingevuld (9 ingevulde vragenlijsten). Deze ouders geven De Jonge Ontdekker gemiddeld een 9,1. Als sterke punten wordt de betrokkenheid van De Jonge Ontdekker, consequente begeleiding en goed contact met ouders benoemd. Verbeterpunten hebben voornamelijk betrekking op de locatie, namelijk dat deze klein is en de overdrachten bij de ingang overprikkelend kunnen zijn.

Uitkomsten BSO+ Utrecht

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 CTO is door circa 30% van de ouders van kinderen van BSO+ Utrecht ingevuld (7 ingevulde vragenlijsten). De uitkomst voor de BSO+ Utrecht betreft een gemiddeld cijfer van 8.3. Waarbij genoemde sterke punten o.a. zijn het aansluiten bij hun kinderen met passende zorgplannen, kwalitatief hoogstaand personeel en tevredenheid over de mate waarin ouders betrokken worden bij de begeleiding. Als verbeterpunt komt het gebruiken van Caren (online cliëntdossier) naar voren.

Uitkomsten Schaduwcoaching/ thuisbegeleiding

De ambulante schaduwcoachbegeleiding vanuit De Jonge Ontdekker is gericht op kinderen die extra handvatten nodig hebben op school om hen voldoende vaardigheden aan te reiken om in de huidige vorm van onderwijs te kunnen blijven functioneren. Daarnaast is de ambulante thuisbegeleiding 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 CTO is door circa 60% van de ouders van kinderen die schaduwcoaching/ thuisbegeleiding ontvangen ingevuld (3 ingevulde vragenlijsten). Deze ouders geven De Jonge Ontdekker gemiddeld een 8,3. Dit betreft een daling van 7.8% en is te verklaren vanuit het feit dat vorig jaar één ouder van deze afdeling het CTO heeft ingevuld. Als sterke punten benoemen ouders het contact en de betrokkenheid van De Jonge Ontdekker en dat de geboden begeleiding goed aansluit bij hun kind. Er is verbetering mogelijk in het gebruik van Caren, zoals het makkelijker maken van de toegang tot Caren.

Algemene verbeterpunten CTO

Na het uitvoeren van het cliënttevredenheidsonderzoek 2025 komen er diverse verbeterpunten naar voren. Allereerst is een verbeterpunt het verhogen van de responsrate bij zowel ouders als kinderen zelf. Dit was destijds (2023) ook een verbeterpunt. Hoewel het de aandacht had, er 2 reminders vanuit de administratie én 2 reminders vanuit de mentoren zijn gestuurd, blijft de responsrate laag. Met name rondom de communicatie en het gebruik van Caren is over de gehele linie verbetering wenselijk. Dit betreffen met name de afdelingen BSO+ Utrecht, naschoolse/BSO+ Houten, de Onderwijsbegeleiding en schaduwcoaching. Bij de Ontwikkelklassen Houten betreft het meer aandacht besteden aan educatieve vaardigheden en ouders hierin meenemen. Op de afdeling Ontwikkelklassen Utrecht betreft het de ontvangst/overdrachtsmomenten in de hal. De verbetermaatregelen van het gros van de afdelingen zullen met name gefocust zijn op het onder de aandacht brengen van het communicatieprotocol en het intensiever meenemen van ouders in Caren door de mentoren. Bij beide afdelingen van de Ontwikkelklassen zullen verbetermaatregelen op maat ingezet worden. Zo zal locatie Houten ouders tijdens koffie ochtenden beter gaan informeren over de dagelijkse routine en de vaardigheden die kinderen bij hen leren. Mentoren van locatie Vleuten zullen de vormgeving van de overdrachtsmomenten met ouders individueel bespreken. Verder zijn ouders over het algemeen tevreden over de begeleiding van De Jonge Ontdekker, een aantal reacties van ouders zijn:

‘Het voelt veilig om mijn kind hier achter te laten.’

‘Geweldige begeleiders op de groep! Kijken altijd naar het positieve en denken met je mee. Enorm geduldig en geven veel liefde een aandacht aan de kinderen. Geven onze zoon met een gerust hart elke dag weer af op de groep’

‘Een voor een allemaal topmensen die er daar werken ! Heel erg betrokken en bieden goede hulp aan de kinderen aan!’

Uitkomsten van de enquête door kinderen

De vragenlijst voor kinderen is in Q2 ingevuld door kinderen van de Onderwijsbegeleiding en naschoolse begeleiding/ BSO+. De vragenlijst is door 28 kinderen ingevuld. Het gemiddelde cijfer wat de kinderen aan De Jonge Ontdekker gaven is een 7.0. In totaal hebben 13 kinderen van de Onderwijsbegeleiding, 10 kinderen van de naschoolse begeleiding/BSO+ Houten en 5 kinderen van de BSO+ Utrecht de lijst ingevuld. De kinderen van de Onderwijsbegeleiding gaven een gemiddeld cijfer van 7.4, de naschoolse begeleiding/BSO+ Houten kreeg een 6.5 gemiddeld en de BSO+ Utrecht een 5.0.

In de vragenlijst is te zien dat een aantal kinderen aangeven om welke reden zij gebruik maken van De Jonge Ontdekker. Ze kunnen o.a. benoemen dat er bij De Jonge Ontdekker kleinere groepen zijn, ze hier zijn vanwege hun boosheid en ze bij De Jonge Ontdekker zijn om een nieuwe school te zoeken. Ook kunnen een aantal kinderen benoemen wat ze nog willen leren, zoals het omgaan met een 'nee', keuzes maken, op hun beurt wachten en het spelen met anderen. Op de vraag in hoeverre de kinderen zich geholpen voelen door de begeleiders in het werken aan de leerdoelen, wordt een gemiddeld cijfer van 7.5 gegeven. De kinderen van de Onderwijsbegeleiding gaven een gemiddeld cijfer van 8.3, de naschoolse begeleiding/BSO+ Houten kreeg een 7.3 gemiddeld en de BSO+ Utrecht een 6.8.

De kinderen gaven tevens aan zich veilig te voelen bij De Jonge Ontdekker, voldoende complimenten van begeleiders te ontvangen en het idee te hebben dat ouders weten hoe het met hen gaat bij De Jonge Ontdekker. Ook worden de workshops regelmatig genoemd als leukste om bij De Jonge Ontdekker te doen. Verbeterpunten zijn o.a. meer (rust)plekken om terug te trekken bij de BSO+ in Utrecht en het aanbieden van nog leerzamere workshops, zoals met een Atlas of geschiedenisaspecten en meer creatieve workshops, zoals het schrijven van verhalen.

Algemene verbeterpunten enquête door kinderen

Bij de Onderwijsbegeleiding en BSO+ Utrecht zijn enkele vragenlijsten afgenomen samen met een groepsbegeleider, waarbij de vragen ondertiteld werden en opgeschreven door de groepsbegeleider. Dit kan ervoor zorgen dat er sociaal wenselijke antwoorden zijn gegeven. In de toekomst kunnen de vragenlijsten mogelijk mee naar huis gegeven worden, zodat ze deze met ouders kunnen invullen.

Daarnaast gaven begeleiders aan dat de vragen voor een aantal kinderen te complex waren. Voor de volgende keer kan overwogen worden twee vragenlijsten te maken, waaronder een vragenlijst die meer gebruik maakt van visuele aspecten, zoals smileys.



Tot slot is het goed om tijdens het interpreteren van de resultaten er rekening mee te houden dat BSO+ Utrecht afgelopen jaar een startende locatie in de pioniersfase betrof.

Verbeterpunten die uit de vragenlijsten naar voren zijn gekomen, zullen opgepakt worden, zoals het verwerken van de voorstellen in de workshops (geschiedenis en aardrijkskunde) en het onderzoeken van mogelijkheden inzake de (rust)plekken om terug te trekken op locatie Utrecht.

De uitkomsten van de enquête worden besproken met de leden van de oudercommissie. De verbeterpunten worden opgenomen in het jaarplan en verbeterregister van 2025/2026.