

4. Resultaten: organisatoren

Onderstaand wordt vooreerst een beeld geschetst van de respondenten (i.c. contactpersonen) die aan het onderzoek hebben meegewerkt. Deze profielschets focust op de functie van de respondent binnen de organisator waarvoor men werkzaam is enerzijds, en op een aantal kenmerken van de opvanglocaties waarvoor men binnen zijn/haar functie verantwoordelijk is anderzijds.

Voor elke vraag worden de resultaten eerst voor de gehele steekproef besproken, en vervolgens bekeken in functie van subsidietype, vergunningstype en aantal opvanglocaties¹⁴⁴. Alle voornoemde zijn gebaseerd op de populatiegegevens, waarbij elke respondent het subsidie-/vergunningstype kreeg toegekend van de opvanglocatie(s) waaraan hij/zij verbonden is; wanneer de opvanglocaties van de respondent meer dan één subsidie-/vergunningstype hebben, kreeg de respondent het label 'onbekend' toegewezen inzake subsidie-/vergunningstype. Tabel 130 geeft – voor de valide steekproef – een overzicht van de indeling naar subsidie- en vergunningstype, gebaseerd op de populatiegegevens.

Tabel 130: Indeling van de valide steekproef naar subsidietype en vergunningstype

	Gezinsopvang		Groepsopvang		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
IKT	37	18,9%	537	52,3%	177	79,7%	751	52,0%
Niet-IKT	159	81,1%	405	39,4%	3	1,4%	567	39,2%
IKT-mix	0	0,0%	25	2,4%	0	0,0%	25	1,7%
Onbekend	0	0,0%	60	5,8%	42	18,9%	102	7,1%
Totaal	196	100,0%	1.027	100,0%	222	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Wanneer in de tekst gesproken wordt over 'respondenten IKT / niet-IKT'¹⁴⁵ of 'respondenten gezinsopvang / groepsopvang', dient hieronder aldus verstaan te worden: 'respondenten die werken voor een organisator met enkel opvanglocaties IKT / niet-IKT' enerzijds, 'respondenten die werken voor een organisator met enkel opvanglocaties gezinsopvang / groepsopvang' anderzijds; dit om het leesgemak te verhogen.

¹⁴⁴ Significante verschillen inzake vergunningstype en aantal opvanglocaties werden bijkomend gecontroleerd voor een mogelijke invloed van subsidietype. Wanneer een gevonden verschil naar bijv. vergunningstype volledig kan toegeschreven worden aan een samenhang met subsidietype, wordt dit in de tekst als dusdanig aangegeven.

¹⁴⁵ De resultaten van de respondenten IKT-mix (i.c. respondenten die én minstens een opvanglocatie IKT én minstens een opvanglocatie niet-IKT vertegenwoordigen) worden niet besproken, omwille van een te kleine steekproefbasis (i.c. n=25). Voor de volledigheid, werd deze categorie van respondenten wel telkens opgenomen in de tabellen en figuren.

4.1 Functie bij de organisator

Vier op de tien respondenten geven aan de functie 'algemeen contactpersoon' voor de organisator te vervullen. Een vierde (24%) is (ook) financieel contactpersoon en evenzoveel (23%) laat weten (o.a.) de contactpersoon voor gegevensregistratie te zijn. Voorts is drie vierde van de respondenten (74%) de verantwoordelijke kinderopvanglocatie (47% uitsluitend en 27% in combinatie met minstens één andere functie) en 4% regionaal verantwoordelijke. Eén op de tien respondenten tot slot (12%) gaf (bijkomend) nog een andere functie op.

Respondenten niet-IKT geven significant vaker – dan respondenten IKT – aan volgende functie(s) te vervullen: algemeen contactpersoon, financieel contactpersoon, contactpersoon gegevensregistratie en verantwoordelijke kinderopvanglocatie. Met andere woorden, eerstgenoemde (i.c. niet-IKT) duiden vaker een combinatie van functies aan.

Tabel 131: Wat is je functie bij deze organisator? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Algemeen cp	264	35,2%	261	46,0%	13	52,0%	48	47,1%	586	40,6%
Financieel cp	138	18,4%	172	30,3%	10	40,0%	28	27,5%	348	24,1%
Cp gegevensregistratie	136	18,1%	161	28,4%	10	40,0%	25	24,5%	332	23,0%
Regionaal verantw.	23	3,1%	16	2,8%	1	4,0%	11	10,8%	51	3,5%
Verantw. opvanglocatie	517	68,8%	476	84,0%	18	72,0%	59	57,8%	1.070	74,0%
Andere	110	14,6%	53	9,3%	1	4,0%	9	8,8%	173	12,0%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten; meerdere antwoorden mogelijk

Respondenten groepsopvang geven vaker aan financieel contactpersoon (32%) en/of contactpersoon gegevensregistratie (31%) te zijn, vergeleken met respondenten gezinsopvang (resp. 18% en 16%); en dit ongeacht het subsidietype van de organisator. Binnen groepsopvang, blijken respondenten groepsopvang <19 significant vaker verantwoordelijk voor de kinderopvanglocatie dan respondenten groepsopvang ≥19 (resp. 85% t.o.v. 77%).

Tabel 132: Wat is je functie bij deze organisator? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Algemeen cp	70	35,7%	165	45,5%	241	41,8%	53	60,9%	57	25,7%	586	40,6%
Financieel cp	36	18,4%	116	32,0%	152	26,3%	32	36,8%	12	5,4%	348	24,1%
Cp gegevensregistratie	32	16,3%	111	30,6%	143	24,8%	28	32,2%	18	8,1%	332	23,0%
Regionaal verantw.	4	2,0%	7	1,9%	10	1,7%	4	4,6%	26	11,7%	51	3,5%
Verantw. opvanglocatie	143	73,0%	309	85,1%	446	77,3%	49	56,3%	123	55,4%	1070	74,0%
Andere	36	18,4%	36	9,9%	43	7,5%	14	16,1%	44	19,8%	173	12,0%
Totaal	196	100,0%	363	100,0%	577	100,0%	87	100,0%	222	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten; meerdere antwoorden mogelijk

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Respondenten met meerdere opvanglocaties geven significant vaker aan dan zij met één opvanglocatie algemeen contactpersoon voor de organisator te zijn (resp. 45% t.o.v. 39%) en/of regionaal verantwoordelijke (resp. 8% t.o.v. 2%). Omgekeerd, geven respondenten met één opvanglocatie vaker te kennen de verantwoordelijke voor de kinderopvanglocatie te zijn (resp. 82% t.o.v. 54%); laatstgenoemd verschil geldt echter enkel binnen IKT.

Iets meer dan de helft van de respondenten (56%) werkt al meer dan 10 jaar in **een functie voor de organisator dat contact vereist met Opgroeien over hun dossier(s)**. Drie op de tien respondenten (30%) werken reeds 3 tot 10 jaar in een dergelijke functie, 7% 1 tot 2 jaar en 5% minder dan 1 jaar. Slechts 2% van de respondenten geeft aan niet in een functie te werken waarbij men contact heeft met Opgroeien over hun dossier(s).

Zes op de tien respondenten IKT (60%) vervullen reeds meer dan 10 jaar een functie die contact met Opgroeien noodzaakt inzake hun dossier(s); dit is een significant hoger aandeel dan bij respondenten niet-IKT (i.c. 51%). Laatstgenoemde werken dan weer vaker 6 tot 10 jaar in een dergelijke functie bij hun organisator, vergeleken met eerstgenoemde (resp. 22% t.o.v. 12%).

Tabel 133: Hoe lang werk je al in een functie bij deze organisator, waarbij je contact hebt met Opgroeien over jouw dossier(s)? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Minder dan 1 jaar	41	5,5%	23	4,1%	0	0,0%	6	5,9%	70	4,8%
1 tot 2 jaar	59	7,9%	38	6,7%	3	12,0%	6	5,9%	106	7,3%
3 tot 5 jaar	95	12,6%	74	13,1%	3	12,0%	15	14,7%	187	12,9%
6 tot 10 jaar	89	11,9%	126	22,2%	3	12,0%	26	25,5%	244	16,9%
Meer dan 10 jaar	448	59,7%	292	51,5%	16	64,0%	47	46,1%	803	55,6%
Geen dergelijk contact	19	2,5%	14	2,5%	0	0,0%	2	2,0%	35	2,4%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Respondenten gezinsopvang stellen vaker niet in een functie te werken waarbij ze contact hebben met Opgroeien over hun dossier(s) vergeleken met respondenten groepsopvang (resp. 7% t.o.v. 1%); dit geldt zowel voor respondenten IKT als niet-IKT.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Tabel 134: Hoe lang werk je al in een functie bij deze organisator, waarbij je contact hebt met Opgroeien over jouw dossier(s)? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Minder dan 1 jaar	5	2,6%	22	6,1%	26	4,5%	3	3,4%	14	6,3%	70	4,8%
1 tot 2 jaar	13	6,6%	27	7,4%	42	7,3%	7	8,0%	17	7,7%	106	7,3%
3 tot 5 jaar	17	8,7%	55	15,2%	72	12,5%	11	12,6%	32	14,4%	187	12,9%
6 tot 10 jaar	29	14,8%	77	21,2%	91	15,8%	21	24,1%	26	11,7%	244	16,9%
Meer dan 10 jaar	118	60,2%	177	48,8%	334	57,9%	44	50,6%	130	58,6%	803	55,6%
Geen dergelijk contact	14	7,1%	5	1,4%	12	2,1%	1	1,1%	3	1,4%	35	2,4%
Totaal	196	100,0%	363	100,0%	577	100,0%	87	100,0%	222	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Het aantal jaar ervaring dat een respondent heeft in zijn of haar functie hangt niet samen met het aantal opvanglocaties van de respondent. Met andere woorden, het aantal jaar ervaring in de functie verschilt niet tussen respondenten met één opvanglocatie en respondenten met meerdere opvanglocaties.

4.2 Opvanglocaties

4.2.1 Aantal

Zeven op de tien respondenten (70%) geeft aan de vragenlijst te beantwoorden namens 1 locatie; hieruit volgt dat 30% van de respondenten de vragenlijst namens meerdere locaties invult: 12% voor 2 of 3 locaties, 6% voor 4 tot 10 locaties, 9% voor 11 tot 30 locaties en 3% tot slot voor meer dan 31 locaties.

Respondenten niet-IKT stellen significant vaker dan respondenten IKT, de vragenlijst namens een enkele locatie in te vullen (resp. 92% t.o.v. 62%).

Tabel 135: Namens hoeveel opvanglocaties vul je deze vragenlijst in? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 locatie	468	62,3%	520	91,7%	20	80,0%	1	1,0%	1.009	69,8%
2 of 3 locaties	72	9,6%	40	7,1%	3	12,0%	63	61,8%	178	12,3%
4 tot 10 locaties	58	7,7%	7	1,2%	2	8,0%	19	18,6%	86	6,0%
11 tot 30 locaties	112	14,9%	0	0,0%	0	0,0%	15	14,7%	127	8,8%
31 tot 100 locaties	38	5,1%	0	0,0%	0	0,0%	4	3,9%	42	2,9%
Meer dan 100 locaties	3	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,2%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Respondenten gezinsopvang vullen significant vaker de vragenlijst in namens 1 opvanglocatie dan respondenten groepsoopvang (resp. 95% t.o.v. 79%), waarbij dit verschil geheel kan worden toegeschreven aan respondenten groepsoopvang ≥ 19 ; wanneer we rekening houden met het subsidietype vervalt evenwel voornoemd verschil.

Tabel 136: Namens hoeveel opvanglocaties vul je deze vragenlijst in? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 locatie	186	94,9%	344	94,8%	469	81,3%	2	2,3%	8	3,6%	1009	69,8%
2 of 3 locaties	0	0,0%	17	4,7%	78	13,5%	55	63,2%	28	12,6%	178	12,3%
4 tot 10 locaties	2	1,0%	2	0,6%	28	4,9%	22	25,3%	32	14,4%	86	6,0%
11 tot 30 locaties	2	1,0%	0	0,0%	2	0,3%	7	8,0%	116	52,3%	127	8,8%
31 tot 100 locaties	6	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	35	15,8%	42	2,9%
Meer dan 100 locaties	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,4%	3	0,2%
Totaal	196	100,0%	363	100,0%	577	100,0%	87	100,0%	222	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

4.2.2 Oudste opvanglocatie

Bij vier op de tien respondenten (39%) heeft de langst bestaande opvanglocatie waarvoor ze verantwoordelijk zijn reeds meer dan 20 jaar een vergunning; bij een derde van de respondenten is dit 11 tot 20 jaar. Voor één op de zeven respondenten (14%) heeft hun langst bestaande opvanglocatie reeds 6 tot 10 jaar een vergunning, bij 6% is dit 3 tot 5 jaar en bij 4% tot slot heeft de langst bestaande opvanglocatie waarvoor ze verantwoordelijk zijn maximaal 2 jaar een vergunning.

Respondenten IKT zijn significant vaker verantwoordelijk voor (minstens) een opvanglocatie die reeds meer dan 20 jaar een vergunning heeft, in vergelijking met respondenten niet-IKT (resp. 52% t.o.v. 24%). Laatstgenoemde geven vaker dan eerstgenoemde te kennen dat de langst bestaande opvanglocatie waarvoor ze verantwoordelijk zijn, minder dan 10 jaar een vergunning heeft.

Tabel 137: Van de opvanglocaties waarvoor jij verantwoordelijk bent, hoe lang heeft de langst bestaande opvanglocatie al een vergunning (of een erkenning/attest van toezicht/aansluiting indien bestaande voor april 2014)? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Minder dan 1 jaar	3	0,4%	17	3,0%	2	8,0%	0	0,0%	22	1,5%
1 tot 2 jaar	8	1,1%	29	5,1%	0	0,0%	2	2,0%	39	2,7%
3 tot 5 jaar	20	2,7%	62	10,9%	2	8,0%	8	7,8%	92	6,4%
6 tot 10 jaar	57	7,6%	120	21,2%	3	12,0%	16	15,7%	196	13,6%
11 tot 20 jaar	232	30,9%	192	33,9%	14	56,0%	38	37,3%	476	32,9%
Meer dan 20 jaar	387	51,5%	137	24,2%	4	16,0%	31	30,4%	559	38,7%
Geen idee	44	5,9%	10	1,8%	0	0,0%	7	6,9%	61	4,2%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

De langst bestaande opvanglocatie van respondenten gezinsopvang heeft significant vaker al meer dan 20 jaar een vergunning, vergeleken met respondenten groepsopvang (resp. 42% t.o.v. 31%); het verschil is geheel toe te schrijven aan groepsopvang <19. Indien we rekening houden met het subsidietype, blijkt voornoemd verschil enkel nog te gelden voor respondenten niet-IKT.

Respondenten groepsopvang geven vaker aan dat hun langst bestaande opvanglocatie reeds tussen 11 en 20 jaar een vergunning heeft (resp. 40% t.o.v. 29%); een verschil dat evenwel verdwijnt wanneer rekening wordt gehouden met subsidietype.

Binnen groepsopvang stellen we voorts nog vast dat de langst bestaande opvanglocatie van respondenten groepsopvang <19 vaker maximaal 10 jaar bedraagt, dan bij respondenten groepsopvang ≥19.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Tabel 138: Van de opvanglocaties waarvoor jij verantwoordelijk bent, hoe lang heeft de langst bestaande opvanglocatie al een vergunning (of een erkenning/attest van toezicht/aansluiting indien bestaande voor april 2014)? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Minder dan 1 jaar	2	1,0%	15	4,1%	5	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	22	1,5%
1 tot 2 jaar	9	4,6%	21	5,8%	7	1,2%	1	1,1%	1	0,5%	39	2,7%
3 tot 5 jaar	17	8,7%	41	11,3%	25	4,3%	8	9,2%	1	0,5%	92	6,4%
6 tot 10 jaar	23	11,7%	82	22,6%	70	12,1%	13	14,9%	8	3,6%	196	13,6%
11 tot 20 jaar	56	28,6%	145	39,9%	211	36,6%	31	35,6%	33	14,9%	476	32,9%
Meer dan 20 jaar	82	41,8%	53	14,6%	229	39,7%	33	37,9%	162	73,0%	559	38,7%
Geen idee	7	3,6%	6	1,7%	30	5,2%	1	1,1%	17	7,7%	61	4,2%
Totaal	196	100,0%	363	100,0%	577	100,0%	87	100,0%	222	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Respondenten met meerdere opvanglocaties hebben significant vaker een opvanglocatie die reeds meer dan 20 jaar bestaat (i.c. 57%), vergeleken met respondenten met één opvanglocatie (i.c. 31%); dit verschil geldt echter enkel binnen IKT.

4.2.3 Vergunningstype

Drie vierde van de respondenten laat weten dat in hun opvanglocatie(s) groepsopvang georganiseerd wordt. Bij drie op de tien respondenten (28%) wordt gezinsopvang georganiseerd en 12% geeft aan dat er samenwerkende onthaalouders groepsopvang georganiseerd wordt.

Respondenten IKT stellen significant vaker dat in hun opvanglocatie(s) groepsopvang en/of samenwerkende onthaalouders groepsopvang georganiseerd wordt (resp. 79% en 19%), vergeleken met respondenten niet-IKT werken (resp. 68% en 2%).

Tabel 139: Welke vorm(en) van opvang wordt er georganiseerd in de betrokken opvanglocaties waarvoor je verantwoordelijk bent? [meerdere antwoorden mogelijk] – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gezinsopvang	208	27,7%	176	31,0%	0	0,0%	21	20,6%	405	28,0%
Samenwerkende OO	144	19,2%	10	1,8%	0	0,0%	18	17,6%	172	11,9%
Groepsopvang	595	79,2%	388	68,4%	25	100,0%	87	85,3%	1.095	75,8%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten; meerdere antwoorden mogelijk

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Kijken we naar welke vorm van opvang exclusief in de opvanglocatie(s) georganiseerd wordt, betreft het bij 16% van de respondenten uitsluitend gezinsopvang, bij 71% uitsluitend groepsopvang en bij 1% enkel samenwerkende onthaalouders groepsopvang; bij 12% van de respondenten gaat het aldus om een combinatie van gezins- en groepsopvang.

In de opvanglocatie(s) van drie op de tien respondenten niet-IKT (30%) wordt uitsluitend gezinsopvang georganiseerd; dit is een significant hoger aandeel dan bij respondenten IKT (i.c. 7%). Deze laatste geven vaker aan dat een combinatie van zowel gezins- als groepsopvang georganiseerd wordt (21%), terwijl dit bij respondenten niet-IKT bijna niet voor komt (1%).

Tabel 140: Welke vorm(en) van opvang wordt er georganiseerd in de betrokken opvanglocaties waarvoor je verantwoordelijk bent? [slechts één antwoord mogelijk] – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gezinsopvang	55	7,3%	171	30,2%	0	0,0%	2	2,0%	228	15,8%
Groepsopvang*	541	72,0%	390	68,8%	25	100,0%	81	79,4%	1.037	71,8%
Beide	155	20,6%	6	1,1%	0	0,0%	19	18,6%	180	12,5%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten; * Inclusief groepsopvang samenwerkende onthaalouders

Respondenten met één opvanglocatie geven vaker – dan zij met meerdere opvanglocaties – te kennen, dat hun opvanglocatie werkt met gezinsopvang (resp. 19% t.o.v. 7%) of groepsopvang (resp. 80% t.o.v. 53%), en minder vaak dat hun opvanglocatie beide organiseert (resp. 1% t.o.v. 40%). Brengen we het subsidietype mee in rekening, blijkt het verschil inzake gezinsopvang enkel te gelden voor niet-IKT; het verschil inzake groepsopvang blijft behouden binnen IKT, maar is andersom binnen niet-IKT: respondenten met meerdere opvanglocaties geven vaker aan groepsopvang te organiseren vergeleken met zij met één opvanglocatie (resp. 91% t.o.v. 68%).

4.2.4 Subsidietype

Aan de respondenten werd tevens gevraagd om zelf aan te geven welk subsidietype de opvanglocaties hebben waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Iets meer dan de helft van de respondenten (55%) laat weten dat hun opvanglocatie(s) met subsidies inkomenstarief werken. Vier op de tien respondenten (38%) stelt dat geen enkele opvanglocatie met subsidies inkomenstarief werkt, en bij 7% is het een combinatie.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Nemen we de achterliggende populatiegegevens erbij inzake het subsidietype van de locaties verbonden aan de organisator waarvoor de respondent werkt, vinden we dat de overgrote meerderheid (95%) van de respondenten IKT inderdaad stelt dat hun opvanglocatie(s) met subsidies inkomenstarief werken; eenzelfde vaststelling doen we voor de respondenten niet-IKT: 95% geeft aan niet met subsidies inkomenstarief te werken.

Tabel 141: Werken deze/jouw opvanglocaties met subsidies inkomenstarief? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, alle locaties	712	94,8%	19	3,4%	16	64,0%	53	52,0%	800	55,4%
Ja, maar niet alle locaties	33	4,4%	7	1,2%	9	36,0%	45	44,1%	94	6,5%
Nee, geen enkele locaties	6	0,8%	541	95,4%	0	0,0%	4	3,9%	551	38,1%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Respondenten gezinsopvang geven vaker aan dat geen enkele van hun opvanglocaties met subsidies inkomenstarief werkt, vergeleken met respondenten groepsopvang (resp. 81% t.o.v. 38%); dit verschil verdwijnt evenwel wanneer rekening wordt gehouden met subsidietype.

Respondenten groepsopvang stellen dan weer vaker dat (minstens één van) hun opvanglocaties met subsidies inkomenstarief werkt; voornoemd verschil blijkt enkel van toepassing voor respondenten IKT.

Binnen groepsopvang zijn het vaker respondenten ≥ 19 die enkel opvanglocaties met subsidies inkomenstarief vertegenwoordigen vergeleken met respondenten < 19 (resp. 69% t.o.v. 32%); laatstgenoemde hebben vaker geen enkele opvanglocatie met subsidies inkomenstarief (resp. 65% t.o.v. 23%).

Tabel 142: Werken deze/jouw opvanglocaties met subsidies inkomenstarief? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja, alle locaties	36	18,4%	115	31,7%	401	69,5%	41	47,1%	207	93,2%	800	55,4%
Ja, maar niet alle locaties	1	0,5%	12	3,3%	42	7,3%	28	32,2%	11	5,0%	94	6,5%
Nee, geen enkele locaties	159	81,1%	236	65,0%	134	23,2%	18	20,7%	4	1,8%	551	38,1%
Totaal	196	100,0%	363	100,0%	577	100,0%	87	100,0%	222	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Respondent met meerdere opvanglocaties stellen vaker dan zij met één opvanglocatie, dat (minstens één van) hun opvanglocaties werken met subsidies inkomenstarief (i.c. alle opvanglocaties: resp. 75% t.o.v. 47%; niet alle opvanglocaties: resp. 15% t.o.v. 3%). Respondenten met één opvanglocatie stellen dan weer vaker dan eerstgenoemde, dat hun betrokken opvanglocatie niet werkt met subsidies inkomenstarief (i.c. geen enkele opvanglocatie: resp. 49% t.o.v. 11%). Wanneer we het subsidietype mee in rekening brengen, blijkt enkel het verschil 'niet alle opvanglocaties' binnen niet-IKT behouden.

4.3 Contact met Opgroeien

4.3.1 Algemeen

Van de 1.410 respondenten die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun dossier(s), had bijna iedereen ook het afgelopen jaar (2022) contact met (minstens) een dienst van Opgroeien; slechts 11 respondenten hadden geen enkel contact in 2022.

Nemen we de specifieke diensten van Opgroeien erbij (zie figuur 30), stellen we vast dat men het meest contact had met de **individuele klantenbeheerder**: één op de zeven respondenten (16%) had (heel) vaak contact, 37% soms en 29% zelden; hieruit volgt dat een vijfde van de respondenten (19%) het afgelopen jaar geen contact had met hun individuele klantenbeheerder. Minder vaak blijkt men contact te hebben met een **andere** – dan de individuele – **klantenbeheerder**: 3% (heel) vaak, 15% soms en 27% zelden; iets meer dan de helft (55%) had het afgelopen jaar geen contact met een andere dan de individuele klantenbeheerder.

Bekijken we **klantenbeheer** in zijn geheel, dan blijken acht op de tien respondenten (84%) met het afgelopen jaar – minstens ‘zelden’ – contact te hebben gehad met deze dienst; 17 respondenten geven aan deze dienst(en) niet te kennen.

Vier op de tien respondenten (39%) had het afgelopen jaar contact met de **intersectorale medewerker**: 6% (heel) vaak, 15% soms en 18% zelden. De helft van de respondenten (50%) had geen contact met deze dienst en bijkomend 11% laat weten deze dienst niet te kennen.

Bijna zes op de tien respondenten (57%) namen het afgelopen jaar contact met de **Kind en Gezin-Lijn**: 12% (heel) vaak, 23% soms en 22% zelden. Vier op de tien respondenten (43%) hadden in 2022 geen contact met de Kind en Gezin-Lijn, inclusief 16 respondenten die deze dienst niet kennen.

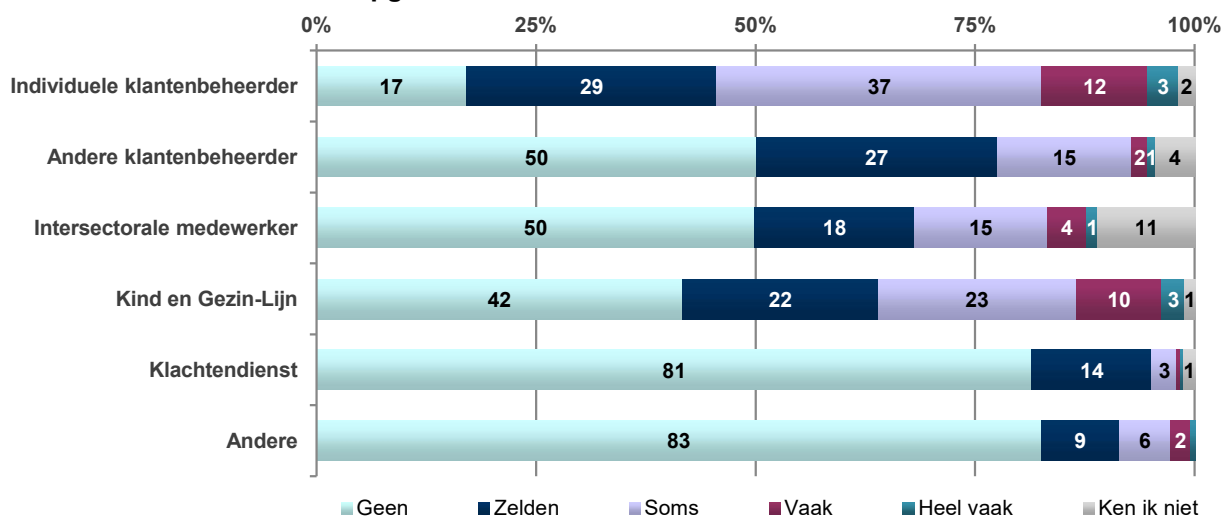
Eén op de zes respondenten laat weten het afgelopen jaar contact te hebben gehad met de **Klachtendienst** van Opgroeien: 1% (heel) vaak, 3% soms en 14% zelden. 83% had er geen contact mee, waarvan 18 respondenten stellen de Klachtendienst niet te kennen.

Tot slot geeft 17% van de respondenten aan het afgelopen jaar contact te hebben gehad met nog een **andere dienst** van Opgroeien (o.a. Mentees, arts of (regio)verpleegkundige van het consultatiebureau, corona-gerelateerde dienst, gezinsondersteuning, ...) ¹⁴⁶.

¹⁴⁶ Het betreft niet noodzakelijk een dienst van Opgroeien, aangezien de respondent vrij een antwoord kon noteren.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Figuur 30: Hoe frequent had je dit jaar (2022) contact met één of meerdere van volgende medewerkers/diensten van Opgroeien?



Basis: respondenten die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun opvanglocatie(s) (n=1.410)

De frequentie van het contact met de diensten van Opgroeien verschilt al naargelang het subsidietype. Zo hadden respondenten IKT het afgelopen jaar significant vaker (minstens zelden) contact met de verscheidene diensten van Opgroeien, vergeleken met respondenten niet-IKT; de enige uitzondering hierop betreft al dan geen contact met een intersectorale medewerker, waarvoor geen significant verschil naar subsidietype kan worden vastgesteld.

Voor drie diensten – klantenbeheer (individueel / andere) en Klachtendienst – bedraagt het verschil in al dan geen contactname 7% tot 10% tussen respondenten IKT en respondenten niet-IKT. Een meer uitgesproken verschil vinden we voor het contact met de Kind en Gezin-Lijn: zeven op de tien respondenten IKT (71%) namen het afgelopen jaar contact op met de Kind en Gezin-Lijn, vergeleken met 35% van de respondenten niet-IKT; voorts was ook de frequentie van het contact hoger bij respondenten IKT vergeleken met respondenten niet-IKT (resp. 19% t.o.v. 2% had vaak tot heel vaak contact).

Tabel 143: Hoe frequent had je dit jaar (2022) contact met één of meerdere van volgende medewerkers/diensten van Opgroeien? – naar subsidietype (rij-%)

	IKT (n=732)						Niet-IKT (n=553)					
	Ken ik niet / Geen		Zelden / Soms		(heel) Vaak		Ken ik niet / Geen		Zelden / Soms		(heel) Vaak	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Individuele klantenbeheerder	120	16,4%	504	68,9%	108	14,8%	131	23,7%	349	63,1%	73	13,2%
Andere klantenbeheerder	387	52,9%	328	44,8%	17	2,3%	332	60,0%	206	37,3%	15	2,7%
Intersectorale medewerker	437	59,7%	259	35,4%	36	4,9%	351	63,5%	168	30,4%	34	6,1%
Kind en Gezin-Lijn	209	28,6%	381	52,0%	142	19,4%	359	64,9%	182	32,9%	12	2,2%
Klachtendienst	585	79,9%	144	19,7%	3	0,4%	495	89,5%	53	9,6%	5	0,9%
Andere dienst	626	85,5%	95	13,0%	11	1,5%	441	79,7%	88	15,9%	24	4,3%

Basis: respondenten die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun opvanglocatie(s)

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Respondenten gezinsopvang geven vaker dan zij met groepsopvang aan, het voorbije jaar geen contact te hebben gehad met: hun individuele klantenbeheerder (resp. 35% t.o.v. 18%), een andere klantenbeheerder (resp. 74% t.o.v. 52%), de Kind en Gezin-Lijn (resp. 68% t.o.v. 43%) en de Klachtendienst van Opgroeien (resp. 92% t.o.v. 84%); m.u.v. de Klachtendienst, geldt dit ongeacht het subsidietype.

Respondenten gezinsopvang hadden evenwel significant vaker intensief contact (i.c. vaak) met een andere dienst van Opgroeien (resp. 6% t.o.v. 2%); maar dit verschil verdwijnt wanneer rekening wordt gehouden met het subsidietype.

Omgekeerd, stellen respondenten groepsopvang vaker dan zij met gezinsopvang dat ze (heel) vaak contact hadden met hun individuele klantenbeheerder (resp. 17% t.o.v. 7%), alsook vaker dat ze 'zelden tot soms' contact hadden met een andere klantenbeheerder (resp. 45% t.o.v. 24%), de Kind en Gezin-Lijn (resp. 49% t.o.v. 28%) en de Klachtendienst (resp. 15% t.o.v. 8%); m.u.v. de Klachtendienst, geldt dit ongeacht het subsidietype.

Tabel 144: Hoe frequent had je dit jaar (2022) contact met één of meerdere van volgende medewerkers/diensten van Opgroeien? – naar vergunningstype (rij-%)

	Gezins (n=182)						Groeps (n=1.009)					
	Ken ik niet / Geen		Zelden / Soms		(heel) Vaak		Ken ik niet / Geen		Zelden / Soms		(heel) Vaak	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Individuele klantenbeheerder	64	35,2%	106	58,2%	12	6,6%	179	17,7%	663	65,7%	167	16,6%
Andere klantenbeheerder	135	74,2%	44	24,2%	3	1,6%	523	51,8%	455	45,1%	31	3,1%
Intersectorale medewerker	125	68,7%	49	26,9%	8	4,4%	602	59,7%	343	34,0%	64	6,3%
Kind en Gezin-Lijn	123	67,6%	51	28,0%	8	4,4%	435	43,1%	490	48,6%	84	8,3%
Klachtendienst	167	91,8%	14	7,7%	1	0,5%	845	83,7%	156	15,5%	8	0,8%
Andere dienst	145	79,7%	26	14,3%	11	6,0%	846	83,8%	142	14,1%	21	2,1%

Basis: respondenten die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun opvanglocatie(s)

Ook binnen groepsopvang verschilt de frequentie van contact met de verscheidene diensten van Opgroeien: respondenten <19 geven vaker aan dan respondenten ≥19, dat ze het voorbije jaar geen contact hadden met: een andere klantenbeheerder (resp. 59% t.o.v. 49%), de Kind en Gezin-Lijn (resp. 59% t.o.v. 33%) en de Klachtendienst van Opgroeien (resp. 90% t.o.v. 82%).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Respondenten met één opvanglocatie geven – dan zij met meerdere opvanglocaties – vaker aan de verscheidene diensten van Opgroeien niet te kennen of er geen contact mee gehad te hebben het afgelopen jaar (i.c. individuele klantenbeheerder: resp. 23% t.o.v. 10%; andere klantenbeheerder(s): resp. 59% t.o.v. 45%; Kind en Gezin-Lijn: resp. 50% t.o.v. 27%; Klachtendienst: resp. 88% t.o.v. 69%). Omgekeerd, had een groter aandeel respondenten met meerdere opvanglocaties: (heel) vaak contact met de individuele klantenbeheerder (resp. 26% t.o.v. 11%) en de Kind en Gezin-Lijn (resp. 25% t.o.v. 7%), alsook vaker ‘zelden tot soms’ contact met een andere klantenbeheerder (resp. 51% t.o.v. 39%) en de Klachtendienst (resp. 30% t.o.v. 11%). Voornoemde verschillen staan los van het subsidietype, met uitzondering van de Kind en Gezin-Lijn waar het verschil enkel geldt binnen IKT.

4.3.2 Bij wie terecht

Voor bijna de helft van de respondenten (46%) die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun dossier(s) is het niet altijd duidelijk waarvoor ze bij wie terecht kunnen; voor 54% van de respondenten is het wel voldoende duidelijk.

Er is geen verschil tussen respondenten IKT en respondenten niet-IKT; noch kan een verschil naar vergunningstype of aantal opvanglocaties worden vastgesteld.

Tabel 145: Is het steeds voldoende duidelijk waarvoor je bij wie terecht kan? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	401	54,8%	284	51,4%	9	36,0%	65	65,0%	759	53,8%
Nee	331	45,2%	269	48,6%	16	64,0%	35	35,0%	651	46,2%
Totaal	732	100,0%	553	100,0%	25	100,0%	100	100,0%	1.410	100,0%

Basis: respondenten die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun opvanglocatie(s)

In tabel 146 zien we dat het voldoende duidelijk zijn waarvoor men bij wie terecht kan, samenhangt met:

- **aantal jaar ervaring in de functie:** respondenten met meer dan 10 jaar ervaring in hun functie vinden het vaker voldoende duidelijk, dan respondenten met 10 jaar ervaring of minder (resp. 57% t.o.v. 50%).
- **kennen van de verscheidene diensten van Opgroeien:** respondenten die aangeven de diensten van Opgroeien te kennen (i.c. individuele klantenbeheerder, andere klantenbeheerder(s), intersectorale medewerker, Kind en Gezin-Lijn en Klachtendienst) vinden het vaker voldoende duidelijk bij wie ze waarvoor terecht kunnen, dan respondenten die aangeven de verscheidene diensten niet te kennen (resp. individuele klantenbeheerder: 51%-62% t.o.v. 35%; andere klantenbeheerder(s): 47%-56% t.o.v. 38%; intersectorale medewerker: 51%-60% t.o.v. 37%; Kind en Gezin-Lijn: 54%-55% t.o.v. 19%; Klachtendienst: 30%-55% t.o.v. 17%);

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

- **wijziging van individuele klantenbeheerder:** wie een nieuwe individuele klantenbeheerder kreeg toegewezen in 2022, vindt het vaker onvoldoende duidelijk waarvoor men bij wie terecht kan, dan zij die geen nieuwe klantenbeheerder kregen toegewezen (resp. 47% t.o.v. 60%).

Tabel 146: Kenmerken van respondenten voor wie het voldoende vs. onvoldoende duidelijk is waarvoor men bij wie terecht kan (rij-%)

	Ja, duidelijk		Neen, onduidelijk		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
<u>ERVARING IN FUNCTIE</u>						
≤10 jaar ervaring	305	50,2%	302	49,8%	607	100,0%
>10 jaar ervaring	454	56,5%	349	43,5%	803	100,0%
<u>CONTACT MET INDIVIDUELE KLANTENBEHEERDER</u>						
Geen	123	51,0%	118	49,0%	241	100,0%
Zelden tot soms	491	53,1%	433	46,9%	924	100,0%
(heel) Vaak	136	62,1%	83	37,9%	219	100,0%
Ken ik niet	9	34,6%	17	65,4%	26	100,0%
<u>CONTACT MET ANDERE KLANTENBEHEERDER</u>						
Geen	399	56,4%	308	43,6%	707	100,0%
Zelden tot soms	318	52,8%	284	47,2%	602	100,0%
(heel) Vaak	18	47,4%	20	52,6%	38	100,0%
Ken ik niet	24	38,1%	39	61,9%	63	100,0%
<u>CONTACT MET INTERSECTORALE MEDEWERKER</u>						
Geen	414	58,8%	290	41,2%	704	100,0%
Zelden tot soms	238	50,6%	232	49,4%	470	100,0%
(heel) Vaak	49	60,5%	32	39,5%	81	100,0%
Ken ik niet	58	37,4%	97	62,6%	155	100,0%
<u>WIJZIGING VAN INDIVIDUELE KLANTENBEHEERDER</u>						
Ja	215	46,9%	243	53,1%	458	100,0%
Neen	412	60,1%	273	39,9%	685	100,0%

Basis: respondenten die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun opvanglocatie(s)

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

4.3.3 Meest bevraagde Onderwerpen

Respondenten werd gevraagd hun top drie aan te duiden van onderwerpen waarover men in 2022 de meeste vragen stelde aan de medewerkers van Opgroeien. In tabel 147 worden de meest aangeduide antwoorden weergegeven. Met stip bovenaan staat corona: 44% van de respondenten nam in 2022 hierover contact op met Opgroeien. Op de tweede plaats vinden we vragen gerelateerd aan het inkomenstarief (28%). De top drie wordt vervolledigd door vragen inzake een aanvraag of wijziging van een vergunning (20%). Een op de zeven respondenten (14%) die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun dossier(s), geeft aan het afgelopen jaar (2022) geen vraag gesteld te hebben aan de medewerkers van Opgroeien.

Voor respondenten niet-IKT ziet de top drie er enigszins anders uit – afgezien van corona op plaats één: op een tweede plaats vinden we vragen over het plan van aanpak n.a.v. een inspectieverslag (20%); de derde plaats wordt gedeeld tussen vragen over een subsidieaanvraag enerzijds, en vragen over een aanvraag of wijziging van een vergunning anderzijds (telkens 16%).

Respondenten niet-IKT stelden ook vaker geen enkele vraag het afgelopen jaar, vergeleken met respondenten IKT (resp. 23% t.o.v. 10%).

Tabel 147: Over welke drie onderwerpen stelde je dit jaar (2022) de meeste vragen aan de medewerkers van Opgroeien? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Corona	328	44,8%	243	43,9%	7	28,0%	38	38,0%	616	43,7%
Zaken rond inkomenstarief	336	45,9%	9	1,6%	7	28,0%	36	36,0%	388	27,5%
Aanvraag/wijziging van vergunning	149	20,4%	88	15,9%	10	40,0%	36	36,0%	283	20,1%
Plan van aanpak n.a.v. inspectieverslag	94	12,8%	109	19,7%	6	24,0%	21	21,0%	230	16,3%
Subsidieaanvraag (al dan niet i.k.v. uitbreidingsronden)	79	10,8%	89	16,1%	8	32,0%	25	25,0%	201	14,3%
Regelgeving (vergunning- en subsidievoorwaarden)	107	14,6%	50	9,0%	6	24,0%	17	17,0%	180	12,8%
Berekening/uitbetaling van mijn subsidies	94	12,8%	31	5,6%	6	24,0%	16	16,0%	147	10,4%
Kwalificaties van medewerkers	85	11,6%	46	8,3%	2	8,0%	11	11,0%	144	10,2%
Pedagogische ondersteuning	38	5,2%	72	13,0%	0	0,0%	6	6,0%	116	8,2%
....										
Ik heb geen vraag gesteld aan de medewerkers van Opgroeien	72	9,8%	125	22,6%	0	0,0%	6	6,0%	203	14,4%
Totaal	732	100,0%	553	100,0%	25	100,0%	100	100,0%	1.410	100,0%

Basis: respondenten die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun opvanglocatie(s); meerdere antwoorden mogelijk

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

De onderwerpen waarvoor de respondenten het voorbije jaar het vaakst contact opnamen met de medewerkers van Opgroeien, hangen tevens samen met het vergunningstype. We vinden dat respondenten groepsopvang vaker – dan zij met gezinsopvang – contact opnamen omtrent: zaken rond inkomenstarief (resp. 25% t.o.v. 5%; geldt enkel binnen IKT), een subsidieaanvraag (resp. 16% t.o.v. 8%), regelgeving (resp. 12% t.o.v. 4%; geldt enkel binnen niet-IKT), berekening/uitbetaling van subsidies (resp. 12% t.o.v. 3%) en kwalificaties van medewerkers (resp. 12% t.o.v. 2%). Omgekeerd, namen respondenten gezinsopvang vaker contact op voor pedagogische ondersteuning (resp. 17% t.o.v. 8%; geldt enkel binnen niet-IKT). Voorts ligt ook het aandeel dat het voorbije jaar geen contact opnam met de medewerkers van Opgroeien aanzienlijk hoger bij respondenten gezinsopvang dan bij respondenten groepsopvang (resp. 36% t.o.v. 13%).

Binnen groepsopvang geven respondenten ≥ 19 vaker aan contact genomen te hebben inzake zaken rond inkomenstarief (resp. 34% t.o.v. 10%), alsook omwille van een klacht (resp. 8% t.o.v. 3%). Respondenten < 19 namen vaker geen contact op het voorbije jaar (resp. 18% t.o.v. 11%).

Tabel 148: Over welke drie onderwerpen stelde je dit jaar (2022) de meeste vragen aan de medewerkers van Opgroeien? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Corona	70	38,5%	160	44,7%	264	46,7%	27	31,4%	95	43,4%	616	43,7%
Zaken rond inkomenstarief	10	5,5%	36	10,1%	194	34,3%	24	27,9%	124	56,6%	388	27,5%
Aanvraag/wijziging van vergunning	20	11,0%	65	18,2%	74	13,1%	22	25,6%	102	46,6%	283	20,1%
Plan van aanpak n.a.v. inspectieverslag	30	16,5%	66	18,4%	91	16,1%	22	25,6%	21	9,6%	230	16,3%
Subsidieaanvraag (al dan niet i.k.v. uitbreidingsronden)	14	7,7%	52	14,5%	84	14,9%	24	27,9%	27	12,3%	201	14,3%
Regelgeving (vergunning- en subsidievoorwaarden)	8	4,4%	41	11,5%	61	10,8%	21	24,4%	49	22,4%	180	12,8%
Berekening/uitbetaling van mijn subsidies	5	2,7%	32	8,9%	68	12,0%	21	24,4%	21	9,6%	147	10,4%
Kwalificaties van medewerkers	3	1,6%	28	7,8%	78	13,8%	12	14,0%	23	10,5%	144	10,2%
Pedagogische ondersteuning	31	17,0%	38	10,6%	42	7,4%	3	3,5%	2	0,9%	116	8,2%
....												
Ik heb geen vraag gesteld aan de medewerkers van Opgroeien	65	35,7%	63	17,6%	60	10,6%	4	4,7%	11	5,0%	203	14,4%
Totaal	182	100,0%	358	100,0%	565	100,0%	86	100,0%	219	100,0%	1.410	100,0%

Basis: respondenten die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun opvanglocatie(s); meerdere antwoorden mogelijk

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Naar aantal opvanglocaties zijn de belangrijkste verschillen: respondenten met meerdere opvanglocaties contacteerden de medewerkers van Opgroeien vaker – dan zij met één opvanglocatie – omwille van:

- zaken rond inkomenstarief (resp. 43% t.o.v. 21%);
- regelgeving (vergunning- en subsidievoorwaarden) (resp. 21% t.o.v. 9%);
- een aanvraag of wijziging van een vergunning (resp. 37% t.o.v. 13%);
- een subsidieaanvraag (resp. 19% t.o.v. 12%).

Omgekeerd, stelden respondenten met één opvanglocatie het afgelopen jaar vaker geen enkele vraag aan de medewerkers van Opgroeien (resp. 18% t.o.v. 6%).

Bovenstaande verschillen hangen evenwel samen met het subsidietype van de betrokken opvanglocatie(s): het verschil met betrekking tot 'zaken rond inkomenstarief', alsook 'regelgeving', blijkt enkel binnen IKT te spelen.

4.3.4 Meest bevraagde Onderwerpen: evaluatie contact

Respondenten werd gevraagd om hun contact met de medewerkers van Opgroeien voor elk van de onderwerpen te evalueren voor een aantal aspecten:

- Ik kreeg een antwoord op mijn vraag;
- De informatie kwam tijdig;
- De informatie was juist;
- De informatie was begrijpelijk;
- De informatie was bruikbaar.

Onderstaand wordt vooreerst abstractie gemaakt van het specifieke onderwerp waarvoor men het afgelopen jaar contact opnam met Opgroeien. Met andere woorden, de evaluatie wordt bekeken voor het geheel van alle onderwerpen (N=2.814) die de respondenten geëvalueerd hebben.

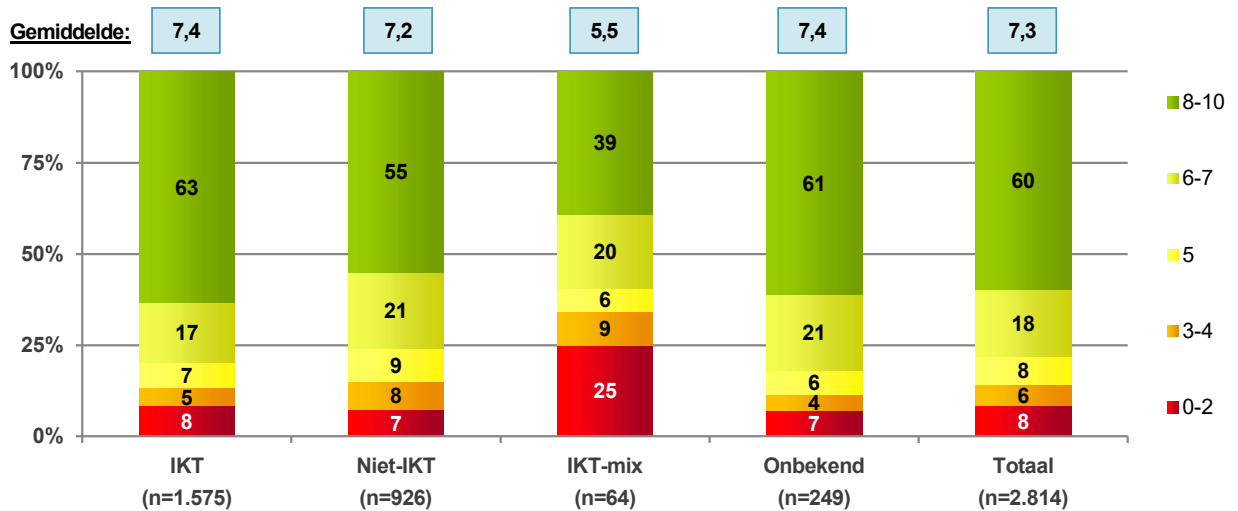
Voor zes op de tien onderwerpen (60%) waarvoor respondenten contact opnamen met Opgroeien **kreeg men een antwoord op de betreffende vraag** (score: ≥ 8 op 10); bijkomend wordt een vijfde (18%) ook nog enigszins positief geëvalueerd (score: 6-7 op 10). Hieruit volgt dat men evenzeer voor een vijfde (22%) van de aangehaalde onderwerpen geen (afdoende) antwoord kreeg op zijn/haar vraag (score: ≤ 5 op 10).

Over het algemeen evalueert men dit aspect vrij positief: de gemiddelde score bedraagt 7,3 op 10.

Respondenten IKT evalueren het contact met Opgroeien positiever inzake het aspect 'een antwoord krijgen op de vraag' dan respondenten niet-IKT (resp. 7,4 t.o.v. 7,2 op 10).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Figuur 31: Ik kreeg een antwoord op mijn vragen. – naar subsidietype



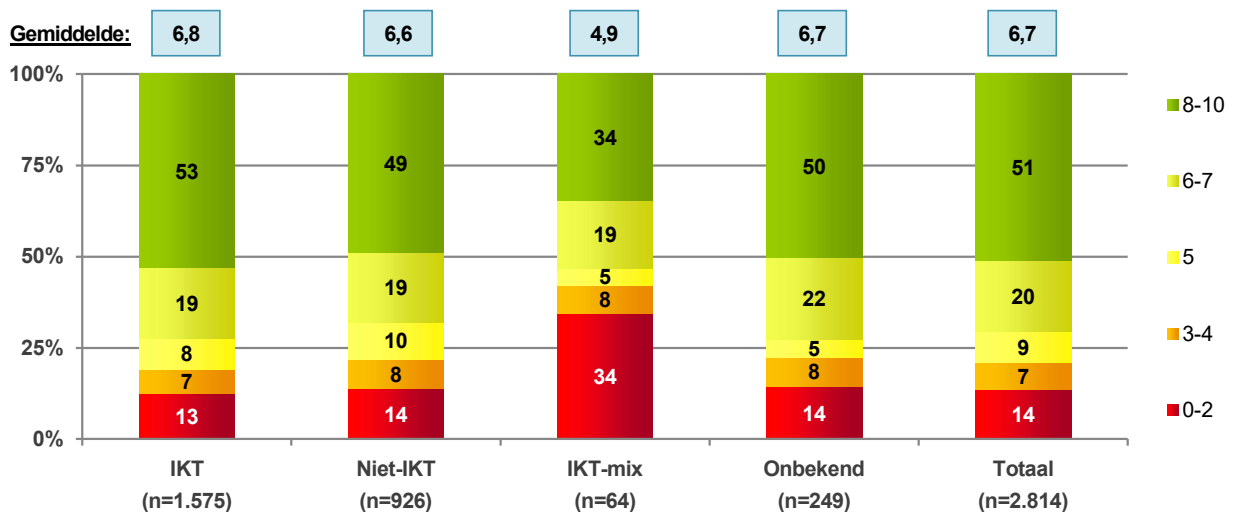
Basis: alle opgegeven onderwerpen (n=2.814 door 1.410 respondenten)

Voor de helft van de onderwerpen (51%) waarvoor men contact opnam met de medewerkers van Opgroeien, **kwam de informatie tijdig** (score: ≥ 8 op 10); voor bijkomend een vijfde (20%) kwam de informatie enigszins op tijd (score: 6-7 op 10). Voor drie op de tien onderwerpen (29%) kreeg men niet (echt) tijdig de benodigde informatie aangeleverd door de medewerkers van Opgroeien (score: ≤ 5 op 10).

Over het algemeen evalueert men dit aspect niet bijster positief: de gemiddelde score bedraagt 6,7 op 10.

Respondenten IKT zijn iets positiever over het tijdig verkrijgen van de gevraagde informatie (i.c. 53% geeft ≥ 8 op 10; 28% geeft ≤ 5 op 10) dan respondenten niet-IKT (i.c. 49% geeft ≥ 8 op 10; 32% geeft ≤ 5 op 10); inzake gemiddelde score vinden we geen significant verschil tussen beide.

Figuur 32: De informatie kwam tijdig. – naar subsidietype



Basis: alle opgegeven onderwerpen (n=2.814 door 1.410 respondenten)

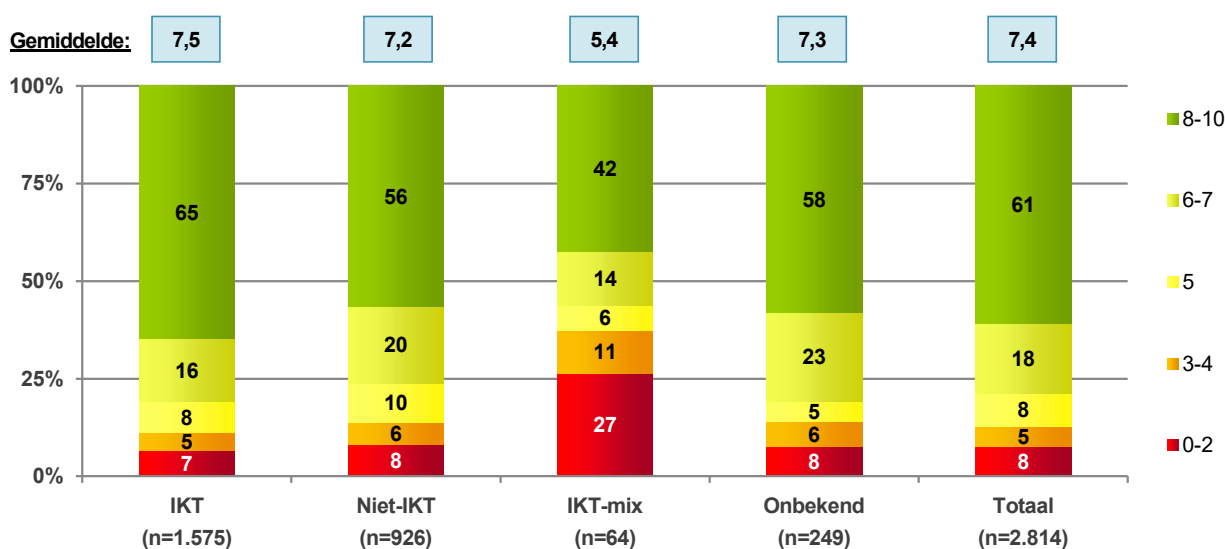
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Voor zes op de tien onderwerpen was de **verkregen informatie correct** (score: ≥ 8 op 10); voor 18% van de onderwerpen waarover men een vraag stelde, bleek de informatie min of meer correct (score: 6-7 op 10). Voor een vijfde van de onderwerpen (21%) bleek de verkregen informatie niet (echt) juist te zijn (score: ≤ 5 op 10).

Over het algemeen wordt dit aspect vrij positief beoordeeld met een gemiddelde score van 7,4 op 10.

Respondenten IKT zijn gemiddeld positiever over de juistheid van de informatie dan respondenten niet-IKT (resp. 7,5 t.o.v. 7,2 op 10). Zo evalueren eerstgenoemde 65% van de onderwerpen met een score van minstens 8 op 10 inzake correctheid van de informatie, terwijl dit bij laatstgenoemde respondenten (i.c. niet-IKT) 56% bedraagt.

Figuur 33: De informatie was juist. – naar subsidietype



Basis: alle opgegeven onderwerpen (n=2.814 door 1.410 respondenten)

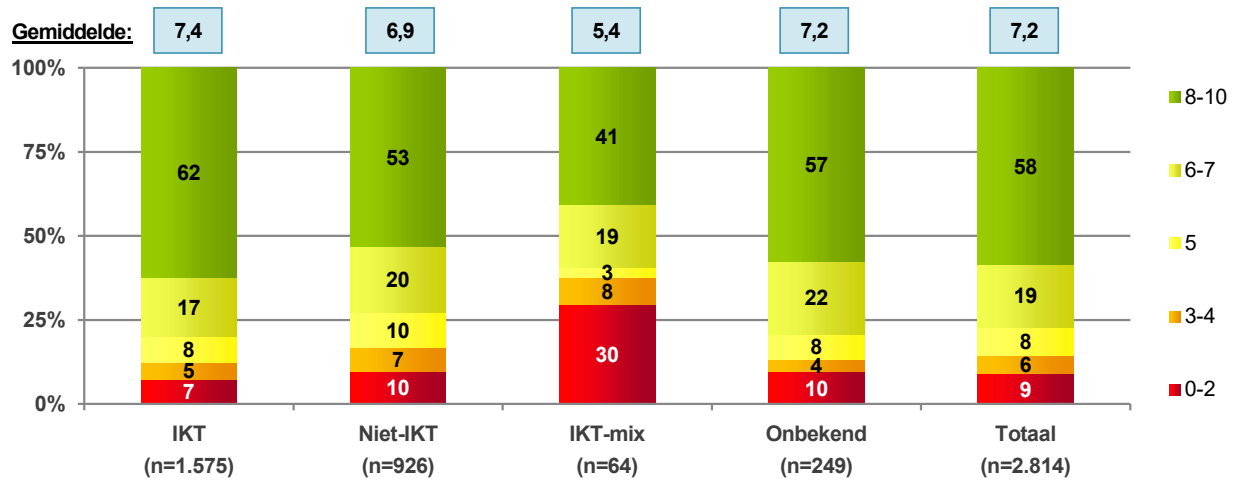
Voor zes op de tien onderwerpen (58%) waarvoor men contact opnam met Opgroeien bleek de **verkregen informatie begrijpelijk** (score: ≥ 8 op 10); bij een vijfde van de onderwerpen was de verkregen informatie min of meer begrijpelijk (score: 6-7 op 10). Dit betekent dat voor bijna een vierde van de onderwerpen (23%) de informatie die men van de medewerkers van Opgroeien verkreeg, niet (echt) begrijpelijk was (score: ≤ 5 op 10).

Over het algemeen wordt de begrijpelijkheid van de verkregen informatie vrij positief beoordeeld, met een gemiddelde score van 7,2 op 10.

Respondenten IKT beoordelen het aspect 'begrijpelijkheid van de informatie' gemiddeld positiever (i.c. 7,4 op 10) dan respondenten niet-IKT (i.c. 6,9 op 10). Het aandeel dat een score van minstens 8 op 10 geeft, verschilt 10%: 62% bij respondenten IKT versus 53% bij respondenten niet-IKT; omgekeerd, bedraagt het aandeel dat een score van 5 of minder op 10 geeft voor begrijpelijkheid van de informatie 27% bij respondenten niet-IKT versus 20% bij respondenten IKT.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Figuur 34: De informatie was begrijpelijk. – naar subsidietype



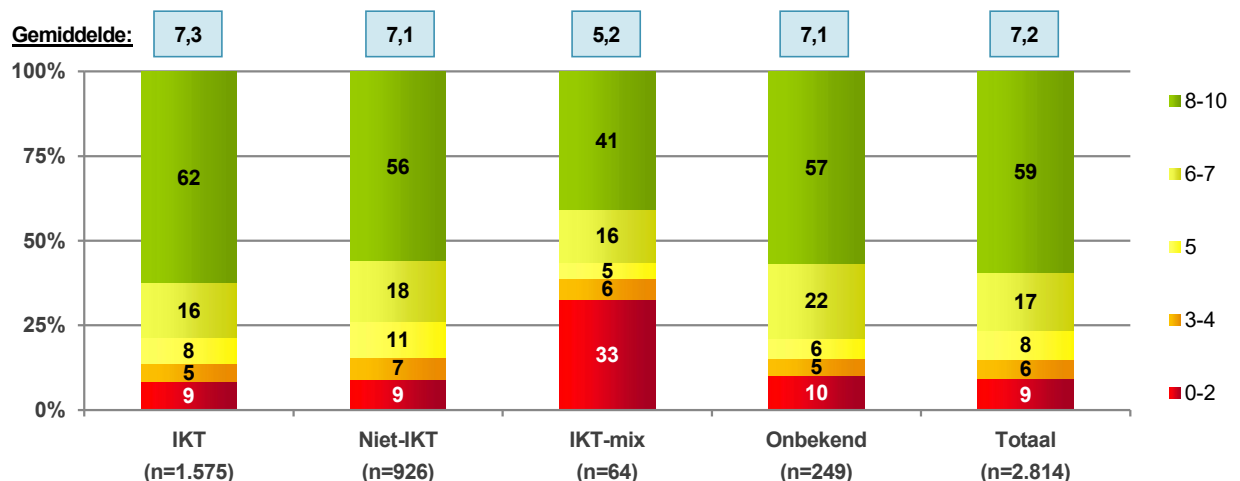
Basis: alle opgegeven onderwerpen (n=2.814 door 1.410 respondenten)

Ook inzake **bruikbaarheid van de verkregen informatie** worden zes op de tien onderwerpen positief beoordeeld (score: ≥ 8 op 10); en bijkomend 17% min of meer positief (score: 6-7 op 10). Voor een vierde van de onderwerpen (24%) waarover men één of meer vragen stelde aan Opgroeien in het voorbije jaar, bleek de informatie die men van de medewerkers van Opgroeien kreeg niet (echt) bruikbaar (score: ≤ 5 op 10).

Over het algemeen wordt de bruikbaarheid van de verkregen informatie vrij positief beoordeeld, met een gemiddelde score van 7,2 op 10.

Respondenten IKT evalueren de verkregen informatie gemiddeld iets positiever inzake bruikbaarheid dan respondenten niet-IKT (resp. 7,3 t.o.v. 7,1 op 10); eerstgenoemde geven een hoger aandeel onderwerpen een score van minstens 8 op 10 (i.c. 62% t.o.v. respondenten niet-IKT: 56%) en een lager aandeel onderwerpen een score van 5 of minder op 10 (i.c. 21% t.o.v. respondenten niet-IKT: 26%).

Figuur 35: De informatie was bruikbaar. – naar subsidietype



Basis: alle opgegeven onderwerpen (n=2.814 door 1.410 respondenten)

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Hieronder wordt bekeken in welke mate respondenten **variatie** aanbrachten in hun quotering van de aspecten van de door hen geëvalueerde onderwerpen. Concreet, wordt gefocust op de negatieve beoordelingen (i.c. ≤ 5 op 10) om na te gaan of het steeds dezelfde respondenten zijn die een score van 5 of minder op 10 geven.

We vinden dat van de 1.207 respondenten die minstens één onderwerp beoordeelden, 603 respondenten (i.c. 50%) minstens één aspect een score van 5 of minder op 10 gaven: we vinden dat 267 respondenten (22%) maximaal een derde van de aspecten met een score van 5 of minder op 10 quoteerden (aan de overige twee derde van de aspecten kenden ze een hogere score toe), 141 respondenten (12%) gaven aan 40% tot 60% van de door hen beoordeelde aspecten een score van 5 of minder op 10, en 195 respondenten (16%) tot slot beoordeelden minstens twee derde van de aspecten met 5 of minder op 10 (97 respondenten quoteerden alle aspecten met 5 of minder op 10). Voorgaande toont aan dat respondenten wel degelijk variatie aanbrachten in hun beoordeling; de minder goede beoordelingen zijn niet telkens van dezelfde respondenten afkomstig.

Onderstaand wordt bekeken in welke mate corona-gerelateerde vragen een invloed hebben op de beoordeling van de aspecten van de medewerkers van Opgroeien. Tabel 149 toont dat wanneer we geen rekening houden met beoordelingen inzake het onderwerp 'corona', dit voor vier van de vijf aspecten zo goed als geen impact heeft. Inzake het aspect 'de informatie kwam tijdig' vinden we daarentegen wel een impact: wanneer corona-gerelateerde beoordelingen buiten beschouwing worden gelaten, stijgt de gemiddelde tevredenheid inzake 'de informatie kwam tijdig' van 6,7 naar 6,9 op 10; de toename in tevredenheid geldt zowel voor respondenten IKT (resp. 6,8 t.o.v. 7,1 op 10) als voor respondenten niet-IKT (resp. 6,6 t.o.v. 6,8 op 10).

Tabel 149: In welke mate ga je akkoord met onderstaande uitspraken over hoe de medewerkers van Opgroeien jouw vraag/vragen beantwoordden? [exclusief corona-gerelateerd] (rij-%)

	≤ 5 op 10		6-7 op 10		≥ 8 op 10		Gemiddelde op 10
	N	%	N	%	N	%	
ALLE RESPONDENTEN (N=2.198)							
Ik kreeg een antwoord op mijn vragen.	468	21,3%	378	17,2%	1.352	61,5%	7,3
De informatie kwam tijdig.	569	25,9%	429	19,5%	1.200	54,6%	6,9
De informatie was juist.	448	20,4%	383	17,4%	1.367	62,2%	7,4
De informatie was begrijpelijk.	483	22,0%	392	17,8%	1.323	60,2%	7,3
De informatie was bruikbaar.	506	23,0%	363	16,5%	1.329	60,5%	7,2
RESPONDENTEN IKT (N=1.247)							
Ik kreeg een antwoord op mijn vragen.	245	19,6%	187	15,0%	815	65,4%	7,5
De informatie kwam tijdig.	290	23,3%	243	19,5%	714	57,3%	7,1
De informatie was juist.	222	17,8%	196	15,7%	829	66,5%	7,6
De informatie was begrijpelijk.	235	18,8%	207	16,6%	805	64,6%	7,5
De informatie was bruikbaar.	260	20,9%	186	14,9%	801	64,2%	7,4

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

	≤5 op 10		6-7 op 10		≥8 op 10		Gemiddelde op 10
	N	%	N	%	N	%	
RESPONDENTEN NIET-IKT (N=683)							
Ik kreeg een antwoord op mijn vragen.	163	23,9%	140	20,5%	380	55,6%	7,2
De informatie kwam tijdig.	201	29,4%	130	19,0%	352	51,5%	6,8
De informatie was juist.	162	23,7%	130	19,0%	391	57,2%	7,2
De informatie was begrijpelijk.	183	26,8%	131	19,2%	369	54,0%	7,0
De informatie was bruikbaar.	178	26,1%	122	17,9%	383	56,1%	7,1

Basis: alle opgegeven onderwerpen door de betrokken respondenten

In wat volgt wordt de beoordeling van een specifiek onderwerp van naderbij bekeken.

Het onderwerp waarvoor respondenten IKT het voorbije jaar het vaakst contact opnamen met de medewerkers van Opgroeien, betreft **zaken rond inkomenstarief**. In tabel 150 lezen we dat de antwoorden van de medewerkers van Opgroeien hieromtrent positief geëvalueerd worden, en dit voor alle aspecten: de gemiddelde scores gaan van 8,1 op 10 (tijdig) tot 8,6 op 10 (juist).

De feedback op de antwoorden van de medewerkers van Opgroeien inzake **corona-gerelateerde vragen**, is iets minder positief: vier van de vijf aspecten scoren 7 op 10, maar de informatie kwam niet tijdig (5,7 op 10).

Een derde onderwerp dat veel respondenten IKT ertoe bracht contact op te nemen met de medewerkers van Opgroeien, betrof het **aanvragen of wijzigen van een vergunning**. De gemiddelde scores variëren van 7,6 tot 7,7 op 10, behalve voor de tijdigheid van de informatie (i.c. 7,1 op 10).

Tabel 150: In welke mate ga je akkoord met onderstaande uitspraken over hoe de medewerkers van Opgroeien jouw vraag/vragen beantwoordden over: – enkel respondenten IKT (rij-%)

	≤5 op 10		6-7 op 10		≥8 op 10		Gemiddelde op 10
	N	%	N	%	N	%	
ZAKEN ROND INKOMENSTARIEF (N=336)							
Ik kreeg een antwoord op mijn vragen.	26	7,7%	41	12,2%	269	80,1%	8,5
De informatie kwam tijdig.	41	12,2%	58	17,3%	237	70,5%	8,1
De informatie was juist.	22	6,5%	37	11,0%	277	82,4%	8,6
De informatie was begrijpelijk.	27	8,0%	42	12,5%	267	79,5%	8,4
De informatie was bruikbaar.	26	7,7%	35	10,4%	275	81,8%	8,5

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

	≤5 op 10		6-7 op 10		≥8 op 10		Gemiddelde op 10
	N	%	N	%	N	%	
CORONA (N=328)							
Ik kreeg een antwoord op mijn vragen.	75	22,9%	73	22,3%	180	54,9%	7,2
De informatie kwam tijdig.	145	44,2%	62	18,9%	121	36,9%	5,7
De informatie was juist.	80	24,4%	59	18,0%	189	57,6%	7,3
De informatie was begrijpelijk.	83	25,3%	67	20,4%	178	54,3%	7,1
De informatie was bruikbaar.	78	23,8%	70	21,3%	180	54,9%	7,1
AANVRAAG/WIJZIGING VAN VERGUNNING (N=149)							
Ik kreeg een antwoord op mijn vragen.	25	16,8%	24	16,1%	100	67,1%	7,7
De informatie kwam tijdig.	31	20,8%	36	24,2%	82	55,0%	7,1
De informatie was juist.	24	16,1%	31	20,8%	94	63,1%	7,6
De informatie was begrijpelijk.	26	17,4%	28	18,8%	95	63,8%	7,6
De informatie was bruikbaar.	25	16,8%	28	18,8%	96	64,4%	7,6

Basis: respondenten die werken voor een organisator IKT

Respondenten niet-IKT namen het voorbije jaar het vaakst contact op met de medewerkers van Opgroeien, voor een **vraag over corona**. In tabel 151 lezen we dat de antwoorden van de medewerkers van Opgroeien hieromtrent voor alle aspecten met een gemiddelde score van 7 op 10 geëvalueerd wordt.

Ook de feedback van de medewerkers van Opgroeien inzake **het plan van aanpak n.a.v. een inspectieverslag**, krijgt voor alle aspecten een gemiddelde score van 7 op 10.

Een derde onderwerp waarvoor respondenten niet-IKT contact opnamen met de medewerkers van Opgroeien, betrof een **subsidieaanvraag**. Opnieuw vinden we gemiddelde scores variërend van 6,9 (tijdig) tot 7,4 op 10 (juist).

Een laatste onderwerp betreft het **aanvragen of wijzigen van een vergunning**. Dit onderwerp wordt minder positief beoordeeld, met gemiddelde scores gaande van 6,0 (tijdig) tot 6,9 op 10 (juist).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Tabel 151: In welke mate ga je akkoord met onderstaande uitspraken over hoe de medewerkers van Opgroeien jouw vraag/vragen beantwoordden over: – enkel respondenten niet-IKT (rij-%)

	≤5 op 10		6-7 op 10		≥8 op 10		Gemiddelde op 10
	N	%	N	%	N	%	
CORONA (N=243)							
Ik kreeg een antwoord op mijn vragen.	61	25,1%	54	22,2%	128	52,7%	7,0
De informatie kwam tijdig.	96	39,5%	47	19,3%	100	41,2%	6,1
De informatie was juist.	60	24,7%	51	21,0%	132	54,3%	7,2
De informatie was begrijpelijk.	68	28,0%	52	21,4%	123	50,6%	6,9
De informatie was bruikbaar.	66	27,2%	45	18,5%	132	54,3%	7,0
PLAN VAN AANPAK N.A.V. INSPECTIEVERSLAG (N=109)							
Ik kreeg een antwoord op mijn vragen.	24	22,0%	31	28,4%	54	49,5%	7,2
De informatie kwam tijdig.	30	27,5%	26	23,9%	53	48,6%	6,9
De informatie was juist.	26	23,9%	26	23,9%	57	52,3%	7,1
De informatie was begrijpelijk.	31	28,4%	28	25,7%	50	45,9%	6,8
De informatie was bruikbaar.	28	25,7%	25	22,9%	56	51,4%	7,0
SUBSIDIEAANVRAAG (N=89)							
Ik kreeg een antwoord op mijn vragen.	24	27,0%	17	19,1%	48	53,9%	7,2
De informatie kwam tijdig.	23	25,8%	21	23,6%	45	50,6%	6,9
De informatie was juist.	19	21,3%	18	20,2%	52	58,4%	7,4
De informatie was begrijpelijk.	20	22,5%	20	22,5%	49	55,1%	7,0
De informatie was bruikbaar.	21	23,6%	17	19,1%	51	57,3%	7,1
AANVRAAG/WIJZIGING VAN VERGUNNING (N=88)							
Ik kreeg een antwoord op mijn vragen.	24	27,3%	22	25,0%	42	47,7%	6,8
De informatie kwam tijdig.	32	36,4%	19	21,6%	37	42,0%	6,0
De informatie was juist.	25	28,4%	21	23,9%	42	47,7%	6,9
De informatie was begrijpelijk.	32	36,4%	19	21,6%	37	42,0%	6,3
De informatie was bruikbaar.	29	33,0%	15	17,0%	44	50,0%	6,6

Basis: respondenten die werken voor een organisator niet-IKT

4.4 Individuele klantenbeheerder

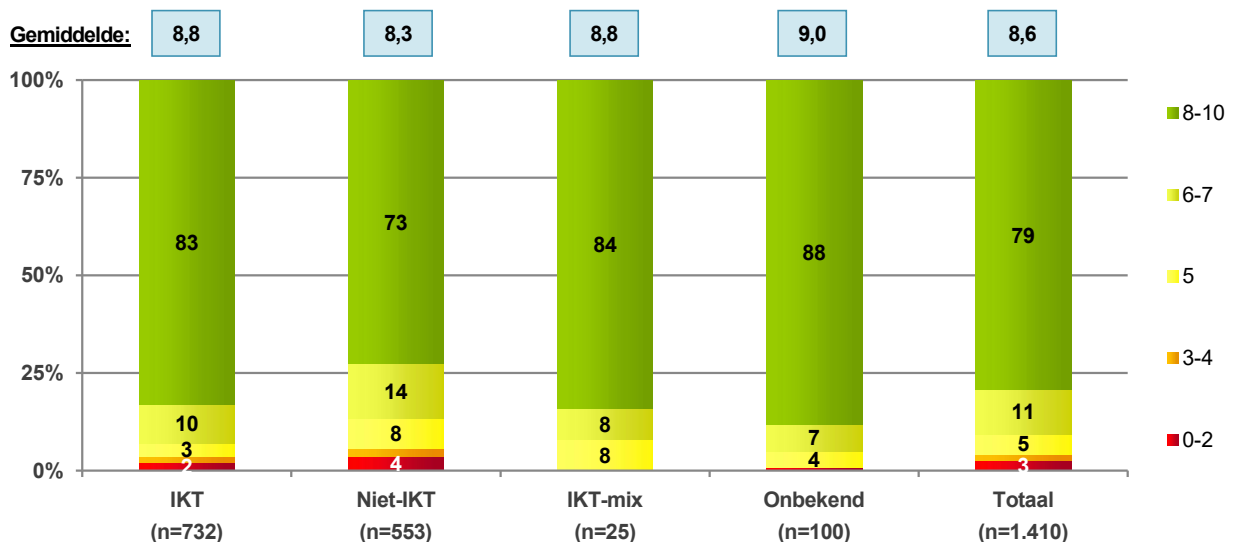
4.4.1 Belang van een individuele klantenbeheerder

Acht op de tien respondenten (79%) die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun dossier(s), vindt het (heel) belangrijk om een individuele klantenbeheerder te hebben (score: ≥ 8 op 10). Bijkomend vindt één op de tien respondenten (11%) het enigszins belangrijk (score: 6-7 op 10). Voor 9% van de respondenten is het hebben van een individuele klantenbeheerder (helemaal) niet belangrijk.

Het belang van een individuele klantenbeheerder wordt door de respondenten benadrukt aan de hand van een gemiddelde score van 8,6 op 10 (waarbij 10 = heel belangrijk).

Respondenten IKT vinden het hebben van een individuele klantenbeheerder nog nét iets belangrijker dan respondenten niet-IKT (resp. gemiddelde score van 8,8 t.o.v. 8,3 op 10).

Figuur 36: Hoe belangrijk vind je het om een individuele klantenbeheerder bij Opgroeien te hebben? – naar subsidietype

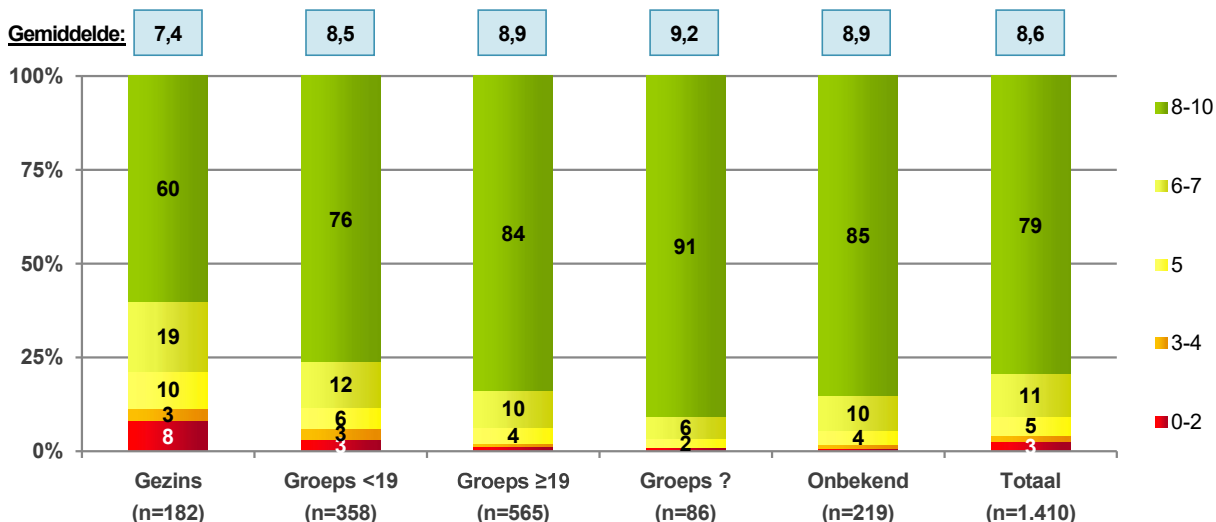


Basis: respondenten die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun opvanglocatie(s) (n=1.410)

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Respondenten groepsopvang vinden het significant meer belangrijk om een individuele klantenbeheerder te hebben dan respondenten gezinsopvang (resp. 8,5 t.o.v. 7,4 op 10); binnen groepsopvang geven respondenten ≥ 19 vaker een 8 of meer op 10 om het belang van een individuele klantenbeheerder te ondersteunen (resp. 84% t.o.v. 76%), terwijl respondenten < 19 vaker een score van 5 of minder op 10 geven (resp. 12% t.o.v. 7%); het gemiddelde verschilt echter niet tussen beide subgroepen.

Figuur 37: Hoe belangrijk vind je het om een individuele klantenbeheerder bij Opgroeien te hebben? – naar vergunningstype



Basis: respondenten die wel eens contact hebben met Opgroeien over hun opvanglocatie(s) (n=1.410)

Respondenten met meerdere opvanglocaties vinden het significant meer belangrijk om een individuele klantenbeheerder te hebben (i.c. 9,1 op 10), dan respondenten met één opvanglocatie (i.c. 8,4 op 10); dit geldt zowel binnen IKT als binnen niet-IKT.

Gevraagd naar **welke aspecten belangrijk** zijn in de dienstverlening van een individuele klantenbeheerder, laat drie vierde van de respondenten – die het afgelopen jaar contact hadden met hun individuele klantenbeheerder (N=1.143) – weten dat een individuele klantenbeheerder in de eerste plaats bereikbaar dient te zijn (76%). Voorts is het belangrijk dat een individuele klantenbeheerder hulp en ondersteuning biedt bij problemen (67%), alsook deskundig is (62%). Aspecten die minder vaak in de top drie belandden – doch nog steeds bij drie tot vier op de tien respondenten – zijn de snelheid van dienstverlening (43%) en vriendelijkheid (33%). Voor 8% van de respondenten tot slot behoort 'geduld hebben' tot de top drie van belangrijkste aspecten van een individuele klantenbeheerder.

Het subsidietype van de organisator waarvoor de respondent werkt, heeft geen invloed op het belang dat de respondent hecht aan bereikbaarheid enerzijds en hulp en ondersteuning anderzijds van een individuele klantenbeheerder. Wel vinden we dat respondenten IKT significant meer belang hechten aan de deskundigheid van een individuele klantenbeheerder, vergeleken met respondenten niet-IKT (resp. 73% t.o.v. 41%); deze laatste hechten op hun beurt meer belang aan het aspect vriendelijkheid in vergelijking met respondenten IKT (resp. 41% t.o.v. 27%).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Tabel 152: Wat vind je de drie belangrijkste aspecten in de dienstverlening door een individuele klantenbeheerder? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De bereikbaarheid	469	76,6%	321	76,1%	17	73,9%	64	74,4%	871	76,2%
Hulp en ondersteuning bij problemen	401	65,5%	294	69,7%	16	69,6%	51	59,3%	762	66,7%
De deskundigheid	448	73,2%	175	41,5%	19	82,6%	63	73,3%	705	61,7%
De snelheid van de dienstverlening	271	44,3%	172	40,8%	8	34,8%	40	46,5%	491	43,0%
De vriendelijkheid	168	27,5%	173	41,0%	3	13,0%	28	32,6%	372	32,5%
Het geduld	37	6,0%	44	10,4%	3	13,0%	5	5,8%	89	7,8%
Andere	11	1,8%	16	3,8%	2	8,7%	1	1,2%	30	2,6%
Totaal	612	100,0%	422	100,0%	23	100,0%	86	100,0%	1.143	100,0%

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder; meerdere antwoorden mogelijk

Naar vergunningstype is geen verschil inzake de top drie van belangrijkste aspecten in de dienstverlening door een individuele klantenbeheerder; wel hechten respondenten groepsopvang meer belang aan de deskundigheid van deze laatste in vergelijking met respondenten gezinsopvang (resp. 59% t.o.v. 43%; geldt evenwel enkel binnen IKT), waarbij het significant verschil tussen beide geheel is toe te schrijven aan respondenten groepsopvang ≥ 19 .

Binnen groepsopvang vinden we bijkomend dat een groter aandeel respondenten < 19 het belangrijk vindt dat een individuele klantenbeheerder vriendelijkheid is (resp. 44% t.o.v. 30%), alsook hulp en ondersteuning biedt bij problemen (resp. 75% t.o.v. 64%).

Tabel 153: Wat vind je de drie belangrijkste aspecten in de dienstverlening door een individuele klantenbeheerder? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De bereikbaarheid	90	76,3%	216	74,2%	362	78,4%	62	80,5%	141	72,3%	871	76,2%
Hulp en ondersteuning bij problemen	81	68,6%	217	74,6%	297	64,3%	50	64,9%	117	60,0%	762	66,7%
De deskundigheid	51	43,2%	126	43,3%	303	65,6%	59	76,6%	166	85,1%	705	61,7%
De snelheid van de dienstverlening	45	38,1%	112	38,5%	207	44,8%	33	42,9%	94	48,2%	491	43,0%
De vriendelijkheid	46	39,0%	127	43,6%	139	30,1%	18	23,4%	42	21,5%	372	32,5%
Het geduld	13	11,0%	30	10,3%	35	7,6%	4	5,2%	7	3,6%	89	7,8%
Andere	4	3,4%	8	2,7%	15	3,2%	0	0,0%	3	1,5%	30	2,6%
Totaal	118	100,0%	291	100,0%	462	100,0%	77	100,0%	195	100,0%	1.143	100,0%

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder; meerdere antwoorden mogelijk

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Naar aantal opvanglocaties zijn de belangrijkste bevindingen: respondenten met meerdere opvanglocaties hechten meer belang aan de deskundigheid van de individuele klantenbeheerder dan respondenten met één opvanglocatie (resp. 79% t.o.v. 53%) en minder belang aan de vriendelijkheid van de individuele klantenbeheerder (resp. 24% t.o.v. 37%); voornoemde verschillen staan los van het subsidietype.

4.4.2 Wijziging van de individuele klantenbeheerder

Vier op de tien respondenten (40%) die het afgelopen jaar contact hadden met hun individuele klantenbeheerder, geeft te kennen dat ze in de loop van 2022 een nieuwe individuele klantenbeheerder kregen toegewezen.

Het subsidietype van de organisator waarvoor de respondent werkt, speelt in deze geen rol. Noch kan een verschil worden vastgesteld naar vergunningstype of aantal opvanglocaties.

Tabel 154: Kreeg je in de loop van 2022 een andere individuele klantenbeheerder? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	245	40,0%	174	41,2%	14	60,9%	25	29,1%	458	40,1%
Neen	367	60,0%	248	58,8%	9	39,1%	61	70,9%	685	59,9%
Totaal	612	100,0%	422	100,0%	23	100,0%	86	100,0%	1.143	100,0%

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder

Van de respondenten die in 2022 een nieuwe individuele klantenbeheerder kregen toegewezen, werd 58% hiervan op de hoogte gebracht; drie op de tien (29%) werden niet op de hoogte gebracht en 13% kan het zich niet herinneren.

Respondenten werden in gelijke mate op de hoogte gebracht van de wijziging, ongeacht het subsidietype of het vergunningstype van de organisator waarvoor ze werken. Wel, geven respondenten met één opvanglocatie vaker aan dat ze op de hoogte werden gesteld van de wijziging, vergeleken met respondenten die meerdere opvanglocaties hebben (resp. 62% t.o.v. 47%).

Tabel 155: Werd je door Opgroeien op de hoogte gebracht van deze wijziging? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	140	57,1%	105	60,3%	7	50,0%	12	48,0%	264	57,6%
Nee	71	29,0%	48	27,6%	6	42,9%	9	36,0%	134	29,3%
Weet niet meer	34	13,9%	21	12,1%	1	7,1%	4	16,0%	60	13,1%
Totaal	245	100,0%	174	100,0%	14	100,0%	25	100,0%	458	100,0%

Basis: respondenten die in 2022 een nieuwe individuele klantenbeheerder kregen

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Drie vierde van de respondenten (73%) die op de hoogte werd gesteld van een wijziging van individuele klantenbeheerder, ontving de communicatie hierover tijdig; voor 7% kwam de communicatie hieromtrent niet op tijd en 20% kan het zich niet herinnering.

Wederom spelen het subsidietype en het vergunningstype van de organisator hierin geen rol, alsook niet het aantal opvanglocaties.

Tabel 156: Kwam de communicatie hierover tijdig? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	99	70,7%	83	79,0%	4	57,1%	6	50,0%	192	72,7%
Nee	10	7,1%	6	5,7%	1	14,3%	2	16,7%	19	7,2%
Weet niet meer	31	22,1%	16	15,2%	2	28,6%	4	33,3%	53	20,1%
Totaal	140	100,0%	105	100,0%	7	100,0%	12	100,0%	264	100,0%

Basis: respondenten die in 2022 op de hoogte zijn gebracht dat ze een nieuwe individuele klantenbeheerder kregen

4.4.3 Tevredenheid met de individuele klantenbeheerder

Respondenten die het voorbije jaar 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder werd gevraagd deze op een aantal aspecten te evalueren¹⁴⁷. Concreet, werd gevraagd de tevredenheid aan te geven op een schaal gaande van 0 (zeer ontevreden) tot 10 (zeer tevreden) inzake:

- bereikbaarheid;
- vriendelijkheid;
- geduld;
- deskundigheid;
- snelheid van dienstverlening;
- hulp en ondersteuning bij problemen.

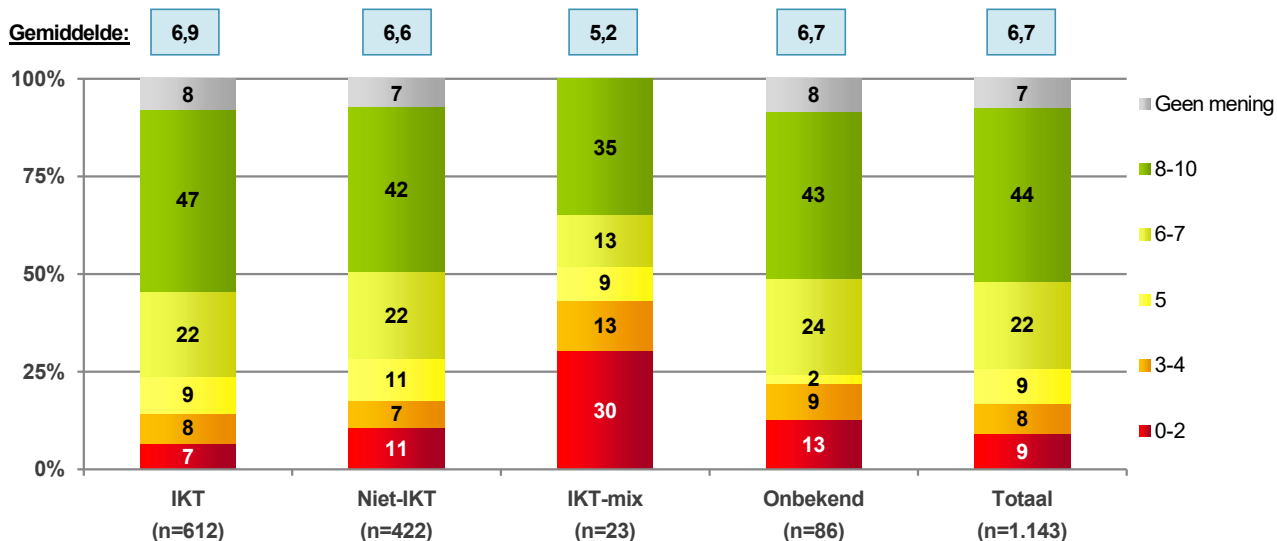
Het voor de respondenten belangrijkste aspect van de dienstverlening van een individuele klantenbeheerder, in casu **bereikbaarheid**, krijgt een gemiddelde tevredenheidsscore van 6,7 op 10 toebedeeld. Zo geeft 44% van de respondenten aan (heel) tevreden te zijn over de bereikbaarheid van de individuele klantenbeheerder (score: ≥ 8 op 10) en is bijkomend 22% enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Een vierde van de respondenten blijkt (zeer) ontevreden te zijn over de bereikbaarheid van de individuele klantenbeheerder (score: ≤ 5 op 10); 7% heeft hierover geen mening.

Noch het subsidietype, noch het vergunningstype van de organisator, alsook niet het aantal opvanglocaties, heeft een invloed op de tevredenheid inzake bereikbaarheid van de individuele klantenbeheerder.

¹⁴⁷ Wie in 2022 een nieuwe individuele klantenbeheerder kreeg toegewezen, werd gevraagd de individuele klantenbeheerder waar men in 2022 het meeste contact mee had, te evalueren.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Figuur 38: Hoe tevreden ben je over jouw individuele klantenbeheerder inzake: bereikbaarheid? – naar subsidietype



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder

Respondenten die aangaven (zeer) ontevreden te zijn over de bereikbaarheid van hun individuele klantenbeheerder (score: <5 op 10; n=249), werd gevraagd **de reden(en)** hiervoor te noteren. 190 respondenten gingen hierop in en duiden voornamelijk op:

- telefonisch moeilijk bereikbaar (45%; 85 respondenten);
- moeilijk bereikbaar (in het algemeen) (32%; 61 respondenten);
- trage reactie via e-mail (22%; 41 respondenten);
- uren waarbinnen bereikbaar zijn te beperkt (17%; 33 respondenten);
- geen goede opvolging (14%; 27 respondenten).

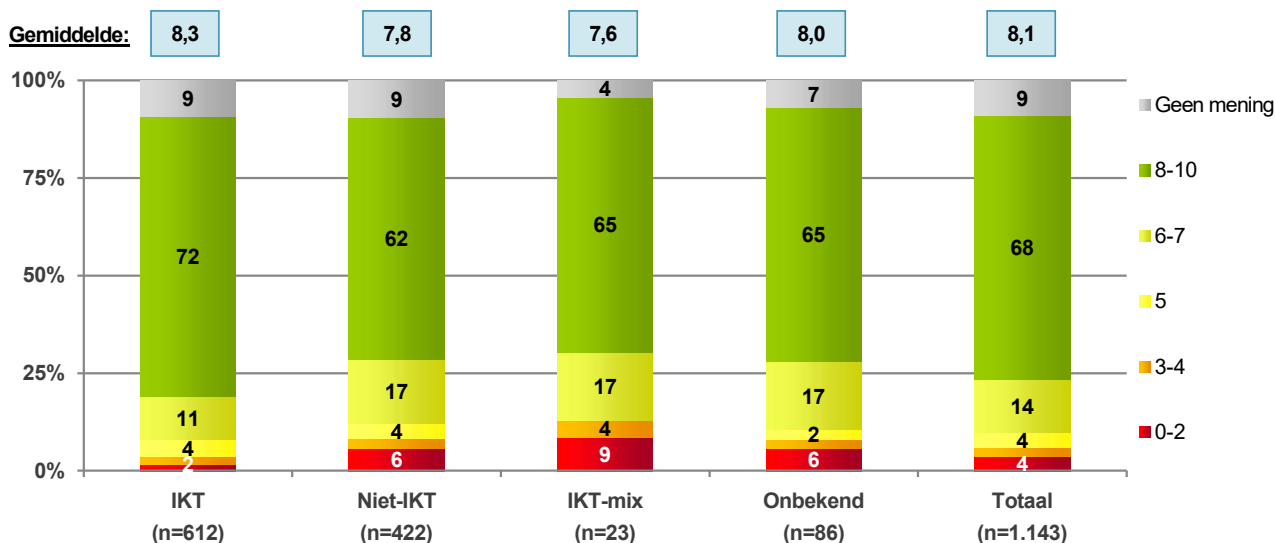
Een hogere tevredenheid tekenen we op voor het aspect **vriendelijkheid** (i.c. een aspect dat in mindere mate in de top 3 van belangrijkste aspecten werd opgenomen). Zeven op de tien respondenten (68%) zijn (heel) tevreden over de vriendelijkheid van hun individuele klantenbeheerder (score: ≥8 op 10); één op de zeven respondenten zijn enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Eén op de tien respondenten (11%) die het afgelopen jaar contact hadden met hun individuele klantenbeheerder beoordeelt de vriendelijkheid met een score van 5 of minder op 10, en geeft aldus te kennen hier (zeer) ontevreden over te zijn. Eén op de tien respondenten (9%) kon de vriendelijkheid van de individuele klantenbeheerder niet beoordelen.

De individuele klantenbeheerder krijgt gemiddeld 8,1 op 10 inzake vriendelijkheid.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

We zagen reeds dat respondenten niet-IKT meer belang hechten aan de vriendelijkheid van een individuele klantenbeheerder, dan respondenten IKT (resp. 41% t.o.v. 27%). Inzake tevredenheid moeten we vaststellen dat eerstgenoemde het aspect vriendelijkheid gemiddeld lager quoteren dan respondenten IKT (resp. 7,8 t.o.v. 8,3 op 10). Mogelijks hechten respondenten niet-IKT meer belang aan dit aspect, omdat ze er minder tevreden over zijn; maar even goed, kan men meer kritisch zijn bij het toekennen van een tevredenheidsscore, omdat men er meer belang aan hecht.

Figuur 39: Hoe tevreden ben je over jouw individuele klantenbeheerder inzake: vriendelijkheid? – naar subsidietype



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder

Het vergunningstype van de organisator waarvoor de respondent werkt, heeft geen invloed op de mate waarin respondenten tevreden zijn over de vriendelijkheid van hun individuele klantenbeheerder.

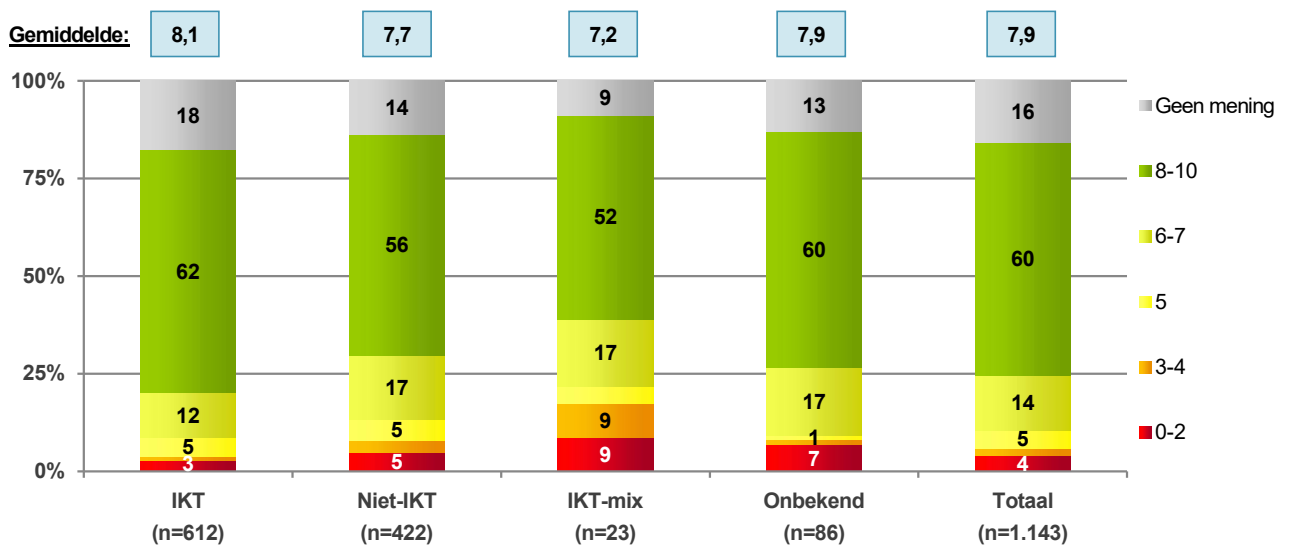
Respondenten met meerdere opvanglocaties zijn significant meer tevreden over de vriendelijkheid van hun individuele klantenbeheerder (i.c. 8,3 op 10) dan respondenten met één opvanglocatie (i.c. 8,0 op 10); dit verschil verdwijnt evenwel wanneer we rekening houden met het subsidietype van de opvanglocatie(s).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Ook over het **geduld** van de individuele klantenbeheerder – waar in mindere mate belang aan wordt gehecht (8%) – zijn de meeste respondenten tevreden: het aspect krijgt een gemiddelde tevredenheidsscore van 7,9 op 10. Zo quoteren zes op de tien respondenten (60%) dit aspect met minstens een 8 op 10; 14% van de respondenten geeft het geduld van zijn/haar individuele klantenbeheerder een score van 6 of 7 op 10. Eén op de tien respondenten (11%) blijkt (zeer) ontevreden over dit aspect; 16% geeft aan hierover geen mening te hebben.

Respondenten IKT zijn gemiddeld genomen meer tevreden over het geduld van hun individuele klantenbeheerder, dan respondenten niet-IKT (resp. 8,1 t.o.v. 7,7 op 10).

Figuur 40: Hoe tevreden ben je over jouw individuele klantenbeheerder inzake: geduld? – naar subsidietype



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder

Wederom heeft het vergunningstype van de organisator waarvoor de respondent werkzaam is, geen invloed op de tevredenheidsscore die de respondent geeft aan het geduld van hun individuele klantenbeheerder; eenzelfde vaststelling geldt voor het aantal opvanglocaties.

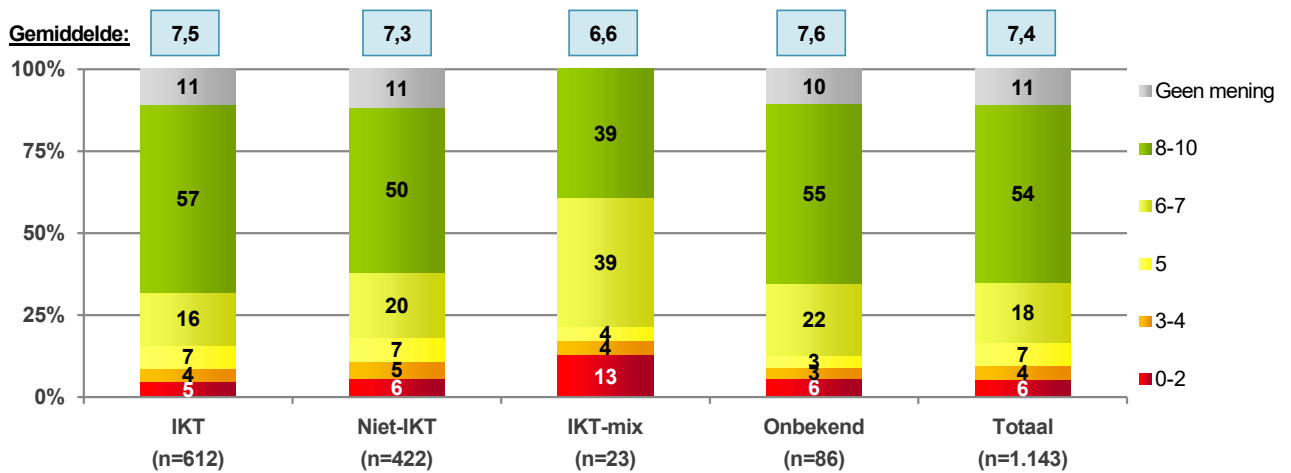
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de **deskundigheid** van de individuele klantenbeheerder (score: ≥ 8 op 10); een vijfde (18%) is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Eén op de zes respondenten (17%) echter is (zeer) ontevreden over de deskundigheid van de individuele klantenbeheerder; 11% kon dit aspect niet beoordelen.

Gemiddeld krijgt de individuele klantenbeheerder 7,4 op 10 inzake deskundigheid.

De gemiddelde tevredenheidsscore verschilt niet tussen respondenten IKT en respondenten niet-IKT; wel kennen eerstgenoemde (i.c. IKT) vaker een score van minstens 8 op 10 toe, vergeleken met laatstgenoemde (resp. 57% t.o.v. 50%).

Figuur 41: Hoe tevreden ben je over jouw individuele klantenbeheerder inzake: deskundigheid? – naar subsidietype



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder

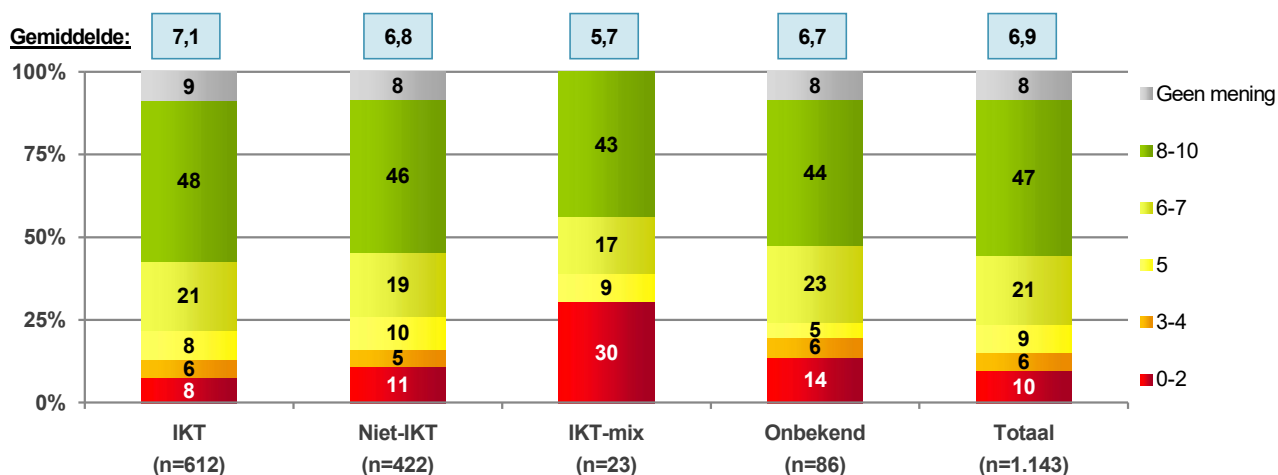
De mate van tevredenheid met de deskundigheid van de individuele klantenbeheerder verschilt niet naar vergunningstype, alsook niet naar aantal opvanglocaties.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

De **snelheid van de dienstverlening** van de individuele klantenbeheerder, haalt gemiddeld net geen 7 op 10 inzake tevredenheid (i.c. 6,9 op 10). Iets minder dan de helft van de respondenten (47%) beoordeelt dit aspect met minstens een 8 op 10; een vijfde (21%) geeft de individuele klantenbeheerder een 6 of 7 op 10 voor de snelheid van dienstverlening. Een vierde van de respondenten (24%) laat weten (zeer) ontevreden te zijn over de snelheid van dienstverlening en geeft derhalve een score van 5 of minder op 10; 8% van de respondenten gaf aan hieromtrent geen mening te hebben.

Noch het subsidietype, noch het vergunningstype, alsook niet het aantal opvanglocaties, heeft een invloed op de beoordeling van de snelheid van dienstverlening.

Figuur 42: Hoe tevreden ben je over jouw individuele klantenbeheerder inzake: snelheid van dienstverlening? – naar subsidietype



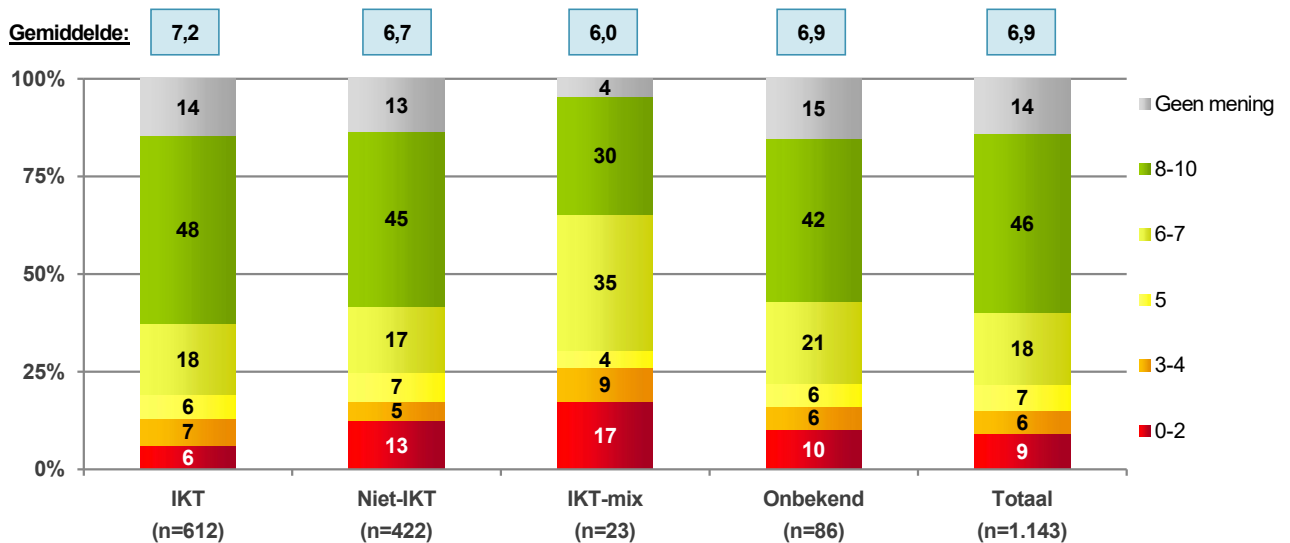
Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder

Ook de **hulp en ondersteuning** die de individuele klantenbeheerder biedt bij problemen, haalt gemiddeld net geen 7 op 10 inzake tevredenheid (i.c. 6,9 op 10). We vinden dat 46% van de respondenten hier (zeer) tevreden over is (score: ≥ 8 op 10) en bijkomend een vijfde (18%) enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Een vijfde van de respondenten (22%) laat middels een score van 5 of minder op 10 weten (zeer) ontevreden te zijn over de hulp en ondersteuning die ze van hun individuele klantenbeheerder genieten bij problemen. Eén op de zeven respondenten (14%) tot slot gaf aan ter zake geen mening te hebben.

Hoewel geen verschil in gemiddelde tevredenheidsscore, geven respondenten niet-IKT vaker een score van 5 of minder op 10, vergeleken met respondenten IKT (resp. 25% t.o.v. 19%).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Figuur 43: Hoe tevreden ben je over jouw individuele klantenbeheerder inzake: hulp en ondersteuning bij problemen? – naar subsidietype



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder

Noch het vergunningstype van de organisator waarvoor de respondent werkzaam is, noch het aantal opvanglocaties, heeft een invloed op de mate waarin de respondent tevreden is over de hulp en ondersteuning die ze ontvangen van hun individuele klantenbeheerder in geval van problemen.

In tabel 157 wordt voor alle voorgelegde aspecten van de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder, een **overzicht** geboden van de tevredenheidsscores enerzijds, en het belang dat aan het aspect gehecht wordt anderzijds; dit voor alle respondenten, alsook naar subsidietype (i.c. IKT versus niet-IKT).

We vinden dat het belangrijkste aspect (i.c. voor 76% van de respondenten), zijnde de **bereikbaarheid** van de individuele klantenbeheerder, tevens de laagste gemiddelde tevredenheidsscore krijgt toebedeeld (i.c. 6,7 op 10); en dit ongeacht het subsidietype van de organisator waarvoor de respondent werkzaam is.

Ook het tweede belangrijkste aspect (i.c. **hulp en ondersteuning bij problemen**; 67%), kent één van de laagste gemiddelde tevredenheidsscores (i.c. 6,9 op 10), ongeacht het subsidietype.

Het derde belangrijkste aspect (62%), met name de **deskundigheid** van de individuele klantenbeheerder, scoort eerder gemiddeld (i.c. 7,4 op 10) wanneer vergeleken met de overige aspecten; wederom, zowel bij respondenten IKT, als bij respondenten niet-IKT.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Tabel 157: Hoe tevreden ben je over onderstaande aspecten van jouw individuele klantenbeheerder? (rij-%)

	Tevredenheid							Belangrijk Top 3 %
	≤5 op 10		6-7 op 10		≥8 op 10		Gemiddelde op 10	
	N	%	N	%	N	%		
<u>ALLE RESPONDENTEN</u> (N=1.143)								
De bereikbaarheid	298	26,1%	253	22,1%	508	44,4%	6,7	76,2%
De vriendelijkheid	112	9,8%	156	13,6%	772	67,5%	8,1	32,5%
Het geduld	122	10,7%	160	14,0%	682	59,7%	7,9	7,8%
De deskundigheid	191	16,7%	210	18,4%	620	54,2%	7,4	61,7%
De snelheid van dienstverlening	273	23,9%	236	20,6%	540	47,2%	6,9	43,0%
Hulp en ondersteuning bij problemen	249	21,8%	209	18,3%	527	46,1%	6,9	66,7%
<u>RESPONDENTEN IKT</u> (N=612)								
De bereikbaarheid	145	23,7%	135	22,1%	285	46,6%	6,9	76,6%
De vriendelijkheid	49	8,0%	67	10,9%	440	71,9%	8,3	27,5%
Het geduld	53	8,7%	71	11,6%	380	62,1%	8,1	6,0%
De deskundigheid	98	16,0%	98	16,0%	351	57,4%	7,5	73,2%
De snelheid van dienstverlening	133	21,7%	130	21,2%	296	48,4%	7,1	44,3%
Hulp en ondersteuning bij problemen	118	19,3%	111	18,1%	295	48,2%	7,2	65,5%
<u>RESPONDENTEN NIET-IKT</u> (N=422)								
De bereikbaarheid	120	28,4%	94	22,3%	178	42,2%	6,6	76,1%
De vriendelijkheid	51	12,1%	70	16,6%	261	61,8%	7,8	41,0%
Het geduld	56	13,3%	70	16,6%	238	56,4%	7,7	10,4%
De deskundigheid	77	18,2%	84	19,9%	213	50,5%	7,3	41,5%
De snelheid van dienstverlening	110	26,1%	82	19,4%	196	46,4%	6,8	40,8%
Hulp en ondersteuning bij problemen	105	24,9%	72	17,1%	189	44,8%	6,7	69,7%

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder

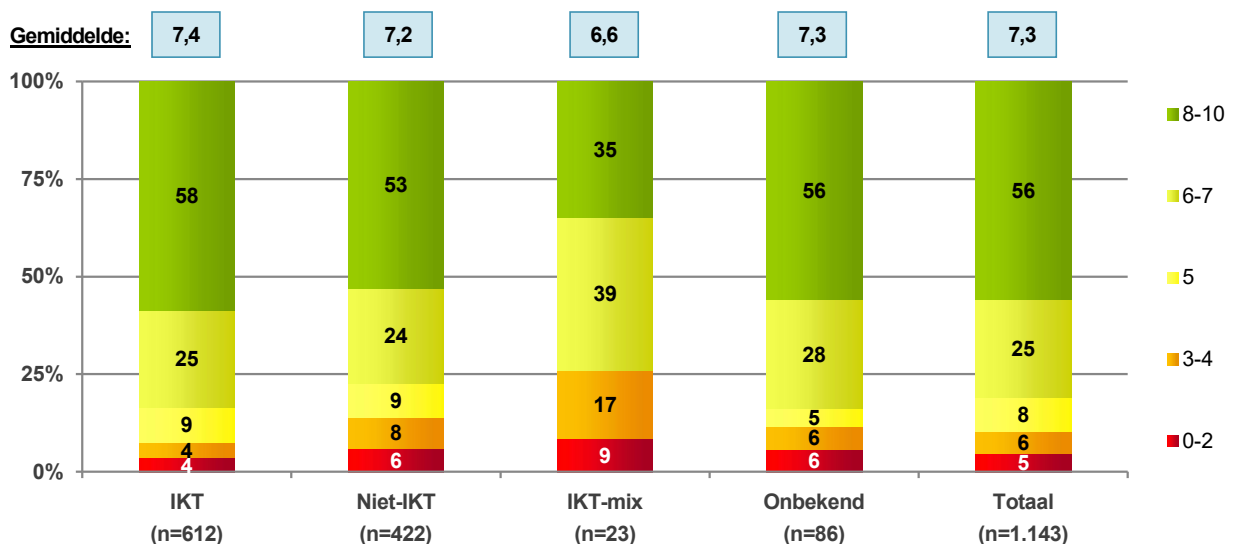
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Gevraagd naar de **algemene tevredenheid** met hun individuele klantenbeheerder – over alle aspecten heen – bedeeft men een gemiddelde tevredenheidsscore van 7,3 op 10.

Iets meer dan de helft van de respondenten (56%) geeft middels een score van minstens 8 op 10 te kennen (zeer) tevreden te zijn over de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder; bijkomend een vierde (25%) is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Dit houdt in dat een vijfde van de respondenten (19%) over het algemeen (zeer) ontevreden is inzake de dienstverlening van hun individuele klantenbeheerder.

Hoewel de gemiddelde tevredenheidsscore niet verschilt naar subsidietype, ligt evenwel het aandeel dat (zeer) ontevreden is over de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder (score: ≤5 op 10) significant hoger bij respondenten niet-IKT, vergeleken met respondenten IKT (resp. 23% t.o.v. 17%).

Figuur 44: Hoe tevreden ben je in het algemeen over jouw individuele klantenbeheerder? – naar subsidietype



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder

Net zoals we konden vaststellen voor de verscheidene deelaspecten van de dienstverlening door de individuele klantenbeheerder, speelt – ook inzake de algemene tevredenheid met de dienstverlening door de individuele klantenbeheerder – noch het vergunningstype, noch het aantal opvanglocaties een rol.

4.4.4 Invloed op tevredenheid over individuele klantenbeheerder

We zagen eerder dat de gemiddelde tevredenheidsscore niet verschilt naar subsidietype, alsook niet naar vergunningstype. Welke factoren zorgen er dan wel voor dat een respondent meer of minder tevreden is over de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder in het algemeen?

BIVARIATE ANALYSE

We stellen vast dat respondenten die het **voorbije jaar een nieuwe individuele klantenbeheerder** kregen toegewezen, significant minder tevreden zijn over de dienstverlening van hun individuele klantenbeheerder (i.c. deze waar ze het voorbije jaar het meeste contact mee hadden) in vergelijking met respondenten die niet veranderden van individuele klantenbeheerder: de gemiddelde tevredenheidsscores bedragen respectievelijk 6,8 op 10 ten opzichte van 7,7 op 10.

Binnen de groep van respondenten die een nieuwe individuele klantenbeheerder kregen toegewezen (n=458), blijken zij die niet op de hoogte werden gesteld (door Opgroeien) van deze wijziging, significant minder tevreden met de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder in het algemeen (i.c. 6,1 op 10), vergeleken met zij die hiervan wel op de hoogte werden gesteld (i.c. 7,1 op 10).

Tot slot blijkt nog, dat wie de communicatie over deze wijziging tijdig ontving (n=192), significant meer tevreden is over de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder in het algemeen (i.c. 7,4 op 10), dan zij die niet tijdig op de hoogte werden gesteld (n=19; 5,9 op 10) of het zich niet meer herinneren (n=53; 6,5 op 10).

De algemene tevredenheid over de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder blijkt ook – sterk – samen te hangen met de tevredenheid over alle voorgelegde **specifieke deelaspecten van de dienstverlening** van de individuele klantenbeheerder, met name: hulp en ondersteuning bij problemen (0,885), deskundigheid (0,862), geduld (0,836), snelheid van dienstverlening (0,806), vriendelijkheid (0,803) en bereikbaarheid (0,745)¹⁴⁸.

Voorts vinden we een correlatie tussen de algemene tevredenheid over de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder, en het **belang dat een respondent hecht aan het hebben van deze laatste** (0,195)¹⁴⁹: hoe meer tevreden men is, hoe meer belang men eraan hecht; of nog: hoe meer belang men eraan hecht, hoe meer tevreden men is.

De algemene tevredenheid over de dienstverlening in het algemeen van de individuele klantenbeheerder, hangt tot slot samen met de **frequentie waarmee men het voorbije jaar contact had** (0,182)¹⁵⁰. We vinden dat respondenten die het voorbije jaar zelden contact hadden een significant lagere tevredenheidsscore laten noteren (i.c. 6,8 op 10) dan zij die soms tot (heel) vaak contact hadden (i.c. 7,6 op 10).

¹⁴⁸ Pearson correlatie

¹⁴⁹ ibid.

¹⁵⁰ Spearmans rho

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

MULTIVARIATE ANALYSE

Zoals hiervoor aangegeven, kan een verband worden vastgesteld tussen de algemene tevredenheid met de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder en een aantal andere aspecten (o.a. wijziging van individuele klantenbeheerder, verscheidene deelaspecten van de dienstverlening, frequentie van contact, ...).

Hierbij werd telkens **elk aspect op zichzelf** bekeken, zonder rekening te houden met mogelijke invloeden van de overige aspecten. Wanneer de betrokken aspecten echter ook onderling gecorreleerd zijn, kan dit interfereren met de samenhang met de algemene tevredenheid.

Wanneer we de **onderlinge samenhang** van de betrokken aspecten bekijken, blijken de zes voorgelegde deelaspecten van de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder onderling heel sterk te correleren¹⁵¹: gaande van 0,608 tussen vriendelijkheid en bereikbaarheid, tot 0,945 tussen vriendelijkheid en geduld. De samenhang tussen/met de overige aspecten blijft beperkt tot maximaal 0,292 (i.c. tussen frequentie van contact met en belang van het hebben van een individuele klantenbeheerder).

Om het effect na te gaan van elk van de betrokken aspecten op de algemene tevredenheid met de individuele klantenbeheerder, waarbij gecontroleerd wordt voor het effect van de overige aspecten, werd een **multivariate analyse** uitgevoerd, meer bepaald een lineaire regressie analyse.

Hieruit blijkt dat de algemene tevredenheid over de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder het best verklaard wordt door drie van de zes deelaspecten van de dienstverlening¹⁵²: bereikbaarheid, vriendelijkheid, en hulp en ondersteuning bij problemen.

Tabel 158: Meervoudige lineaire regressie analyse: welke aspecten beïnvloeden de algemene tevredenheid over de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder?

	B	Std. error	Beta	t	Sig.	VIF
Constante	0,674	0,118		5,718	0,000	
Hulp en ondersteuning bij problemen	0,448	0,020	0,531	22,654	0,000	3,276
Vriendelijkheid	0,332	0,021	0,310	15,467	0,000	2,393
Bereikbaarheid	0,138	0,017	0,158	8,046	0,000	2,289

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder

¹⁵¹ Pearson correlatie

¹⁵² De sterke onderlinge correlatie tussen de zes deelaspecten leidde ertoe dat deze niet zonder meer samen in de regressie analyse konden worden opgenomen (i.c. sterke multicollineariteit). Niettemin vertonen ook de overige deelaspecten (i.c. geduld, deskundigheid en snelheid) een significante samenhang met de algemene tevredenheid over de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Door naar de **gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten** te kijken (i.c. *Beta*), kan bepaald worden welke aspecten het belangrijkste zijn in het voorspellen van de algemene tevredenheid. In tabel 158 zien we dat van de drie aspecten – die allen een significante invloed uitoefenen op de algemene tevredenheid – het aspect ‘hulp en ondersteuning bij problemen’ de grootste gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt heeft (i.c. $Beta = |0,531|$)¹⁵³. De invloed van dit aspect is meer dan anderhalf maal zo groot (i.c. 1,7 maal) dan de invloed van het tweede belangrijkste aspect, zijnde ‘vriendelijkheid’ ($Beta = |0,310|$). Tot slot volgt het aspect ‘bereikbaarheid’ ($Beta = |0,158|$).

Alle drie aspecten hebben een positieve **regressiecoëfficiënt** (i.c. *B*): een toename van de tevredenheid met het betrokken aspect, zal leiden tot een toename van de algemene tevredenheid met de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder – wanneer de overige verklarende variabelen constant blijven. Door middel van de regressiecoëfficiënten kunnen we de algemene tevredenheid met de individuele klantenbeheerder gaan voorspellen volgens de formule:

$$\text{Algemene tevredenheid} = 0,674 + (0,448 * \text{Hulp en ondersteuning bij problemen}) + (0,332 * \text{Vriendelijkheid}) + (0,138 * \text{Bereikbaarheid})$$

Concreet betekent dit:

- Een constante van 0,674: wanneer de respondent een score van 0 op 10 geeft aan zowel de hulp en ondersteuning bij problemen, als aan vriendelijkheid en bereikbaarheid, zal voor deze respondent de verwachte score inzake algemene tevredenheid 0,674 op 10 zijn.
- Een regressiecoëfficiënt van 0,448 (i.c. voor ‘hulp en ondersteuning bij problemen’): wanneer de score van dit aspect met één punt toeneemt – en de overige twee aspecten constant blijven – zal de score inzake algemene tevredenheid met 0,448 toenemen.

Aldus, de algemene tevredenheid met de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder zal sterker stijgen wanneer de tevredenheid met het deelaspect ‘hulp en ondersteuning bij problemen’ toeneemt, dan wanneer de tevredenheid inzake de vriendelijkheid van de klantenbeheerder toeneemt.

De drie aspecten **verklaren samen 84%** van de variantie in algemene tevredenheid¹⁵⁴.

De aspecten ‘belangrijkheid van een individuele klantenbeheerder’ en ‘wijziging van individuele klantenbeheerder’ leveren geen significante bijdrage aan bovenstaand model. De toevoeging van het aspect ‘frequentie van contact met de individuele klantenbeheerder’ aan het model blijkt wel significant, maar levert quasi geen bijdrage (i.c. $r^2 = +0,2\%$).

¹⁵³ De gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt van 0,531 houdt in dat met elke toename van één standaardafwijking in de tevredenheid van het aspect ‘hulp en ondersteuning bij problemen’, de algemene tevredenheid zal toenemen met 0,5 standaardafwijkingen.

¹⁵⁴ Aangepaste r-kwadraat = 0,838; $F(3,960) = 1665,070$, $p < 0,001$

4.5 Andere klantenbeheerder(s)

4.5.1 Tevredenheid met de andere klantenbeheerder(s)

Aan respondenten die in 2022 contact hadden met één of meerdere andere – dan de individuele – klantenbeheerders, werden dezelfde zes aspecten ter evaluatie voorgelegd. Concreet, werd gevraagd de tevredenheid aan te geven op een schaal gaande van 0 (zeer ontevreden) tot 10 (zeer tevreden) inzake:

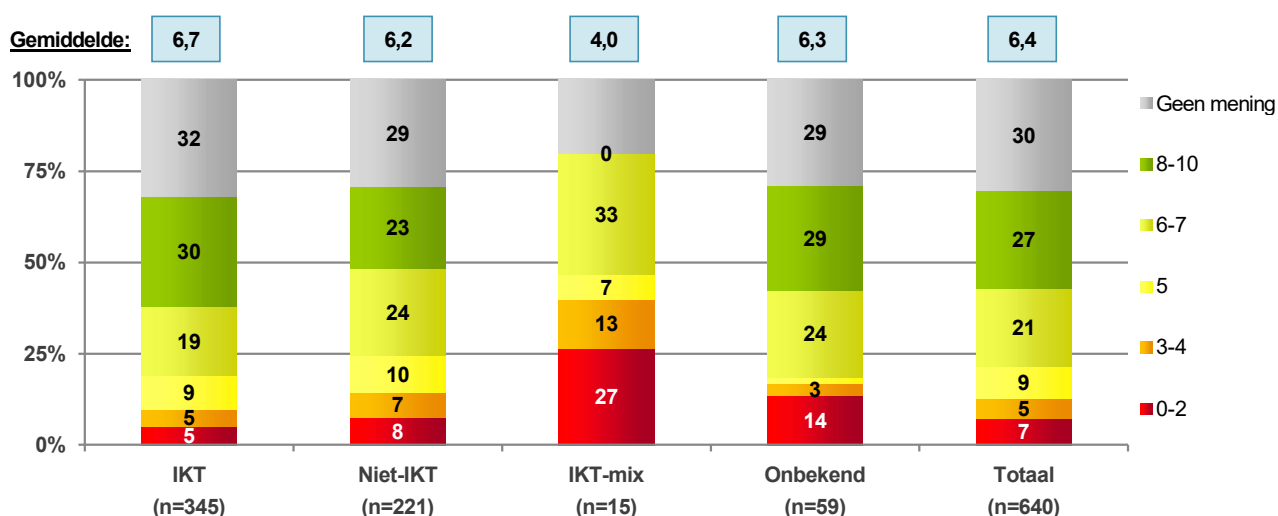
- bereikbaarheid;
- vriendelijkheid;
- geduld;
- deskundigheid;
- snelheid van dienstverlening;
- hulp en ondersteuning bij problemen.

Van de 640 respondenten die het afgelopen jaar 2022 contact hadden met een andere klantenbeheerder, is 27% (zeer) tevreden over de **bereikbaarheid** (score: ≥ 8 op 10); bijkomend een vijfde (21%) is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Evenzoveel (22%) geeft – middels een score van 5 of minder op 10 – te kennen (zeer) ontevreden te zijn over de bereikbaarheid van de andere klantenbeheerder(s). Een aanzienlijke groep respondenten (30%) stelt geen mening te hebben in deze.

De gemiddelde tevredenheidsscore inzake de bereikbaarheid van de andere klantenbeheerders (i.c. van zij die een score hebben toegekend) bedraagt 6,4 op 10.

Noch het subsidietype, noch het vergunningstype, noch het aantal opvanglocaties, heeft een invloed op de tevredenheid inzake bereikbaarheid van de andere klantenbeheerders.

Figuur 45: Hoe tevreden ben je over de andere klantenbeheerder(s) inzake: bereikbaarheid? – naar subsidietype



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met een andere – dan de individuele – klantenbeheerder

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

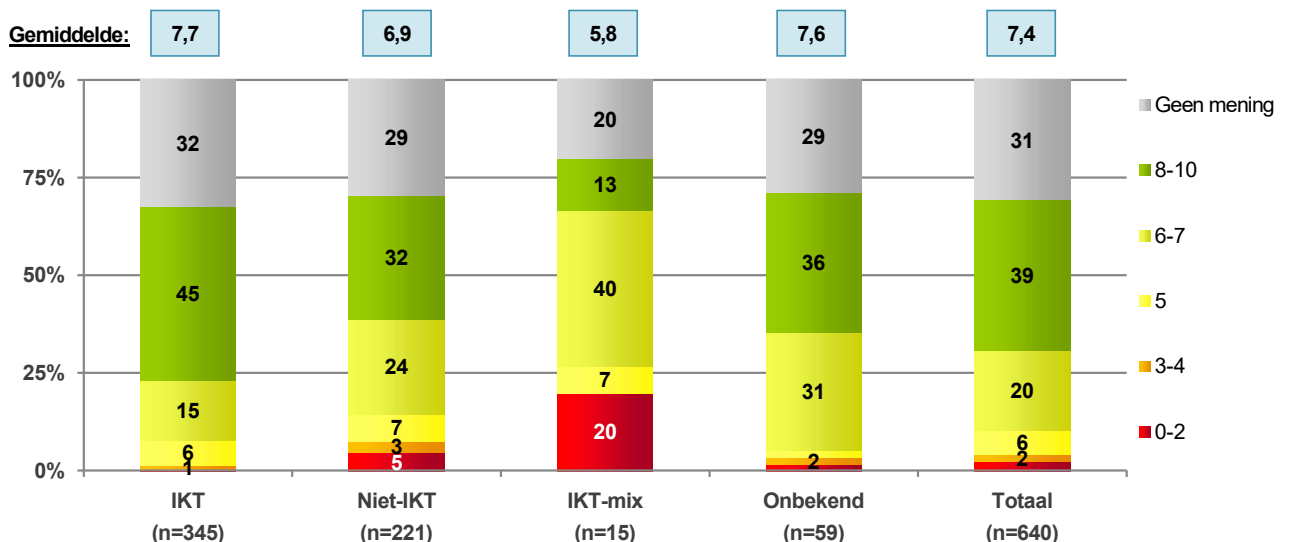
Respondenten die de bereikbaarheid van de andere klantenbeheerder(s) met een score van minder dan 5 op 10 quoteerden en aldus aangaven hier (zeer) ontevreden over te zijn, kregen de mogelijkheid hun ontevredenheid te motiveren. De respondenten die een of meerdere redenen noteerden (n=80), wijzen voornamelijk op een **moeilijke telefonische bereikbaarheid**: de telefoon wordt vaak niet opgenomen, en wanneer men toch iemand aan de lijn krijgt, is het vaak iemand die – zelfs na doorverbinding – de vraag niet onmiddellijk kan beantwoorden (waarbij de dringendheid van de vraag net de reden van een telefonische contactname is); ook op (minder dringende) vragen die via e-mail gesteld worden, komt vaak geen of laatijdig reactie.

Meer tevreden blijkt men over de **vriendelijkheid** van de andere klantenbeheerder(s). Zo geven vier op de tien respondenten (39%) een score van 8 of meer op 10, waarbij ze aldus aangeven (zeer) tevreden te zijn over de vriendelijkheid van de andere klantenbeheerder(s); een vijfde (20%) blijkt enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Eén op de tien respondenten (10%) die het afgelopen jaar contact hadden met een andere klantenbeheerder beoordeelt de vriendelijkheid met een score van 5 of minder op 10, en geeft aldus te kennen hier (zeer) ontevreden over te zijn. Ook voor dit aspect vinden we een grote groep respondenten (31%) die stellen hier geen mening over te hebben.

De andere klantenbeheerders krijgen gemiddeld 7,4 op 10 inzake vriendelijkheid.

Respondenten IKT zijn significant meer tevreden over de vriendelijkheid van de andere klantenbeheerders dan respondenten niet-IKT: de gemiddelde score is respectievelijk 7,7 ten opzichte van 6,9 op 10.

Figuur 46: Hoe tevreden ben je over de andere klantenbeheerder(s) inzake: vriendelijkheid? – naar subsidietype



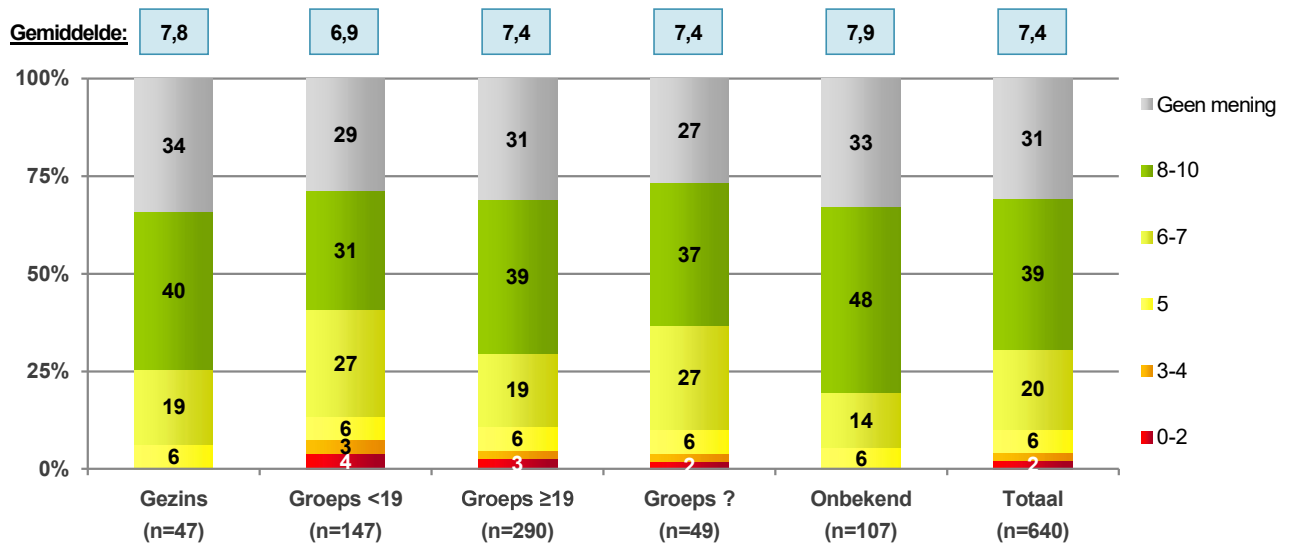
Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met een andere – dan de individuele – klantenbeheerder

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Naar vergunningstype vinden we dat respondenten groepsopvang ≥ 19 vaker een score van 8 of meer op 10 geven voor vriendelijkheid van de andere klantenbeheerder(s) dan respondenten groepsopvang < 19 (resp. 39% t.o.v. 31%); laatstgenoemde geven vaker een score 6 of 7 op 10 (resp. 27% t.o.v. 19%).

De gemiddelde tevredenheidsscore verschilt echter niet tussen de verscheidene vergunningstypes.

Figuur 47: Hoe tevreden ben je over de andere klantenbeheerder(s) inzake: vriendelijkheid? – naar vergunningstype



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met een andere – dan de individuele – klantenbeheerder

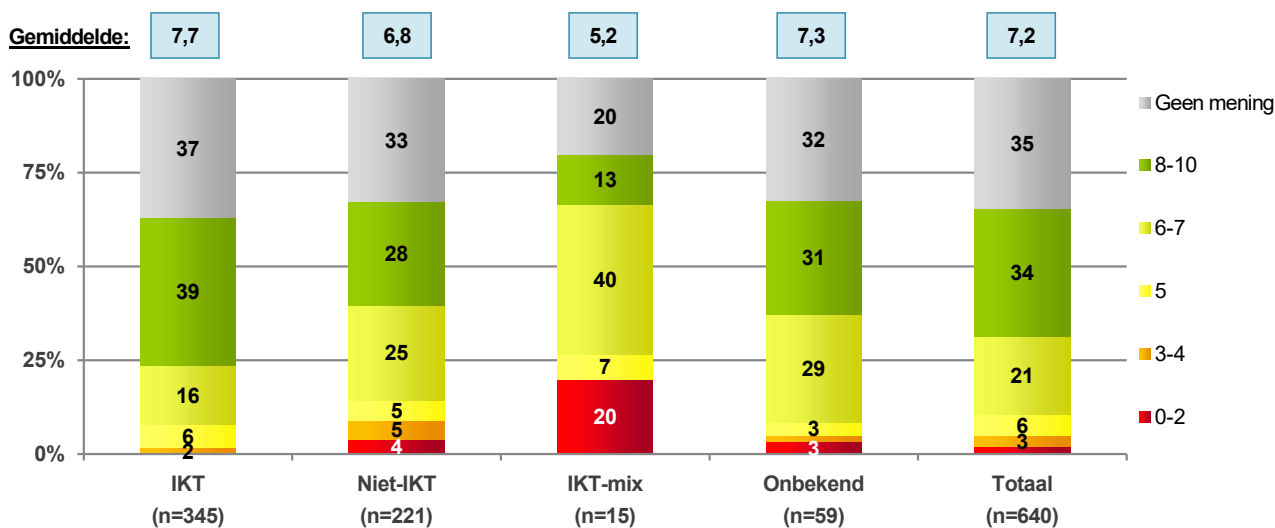
Respondenten met meerdere opvanglocaties geven gemiddeld een hogere tevredenheidsscore aan de vriendelijkheid van de andere klantenbeheerders (i.c. 7,7 op 10), dan respondenten met één opvanglocatie (i.c. 7,2 op 10); dit verschil verdwijnt evenwel wanneer we rekening houden met het subsidietype van de opvanglocatie(s).

Het **geduld** van de andere klantenbeheerder(s) krijgt een gemiddelde tevredenheidsscore van 7,2 op 10 toebedeeld. Een derde van de respondenten geeft aan (zeer) tevreden te zijn over dit aspect (score: ≥ 8 op 10); bijkomend een vijfde (21%) is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Eén op de tien respondenten (11%) blijkt (zeer) ontevreden over het geduld van de andere klantenbeheerder(s); liefst 35% stelt hierover geen mening te hebben.

Respondenten IKT zijn gemiddeld genomen meer tevreden over het geduld van de andere klantenbeheerders, dan respondenten niet-IKT (resp. 7,7 t.o.v. 6,8 op 10).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Figuur 48: Hoe tevreden ben je over de andere klantenbeheerder(s) inzake: geduld? – naar subsidietype

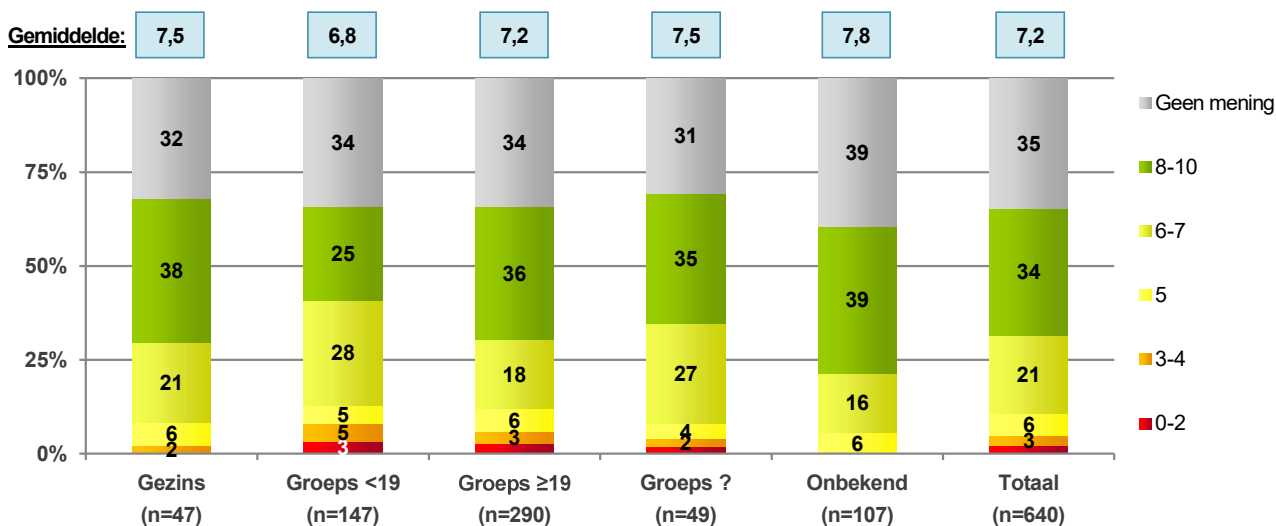


Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met een andere – dan de individuele – klantenbeheerder

Binnen groepsopvang stellen we vast dat respondenten ≥ 19 vaker (zeer) tevreden zijn (score: ≥ 8 op 10) over het geduld van de andere klantenbeheerder(s) dan respondenten < 19 (resp. 36% t.o.v. 25%); laatstgenoemde quoteren dit aspect vaker met een 6 of 7 op 10 (resp. 28% t.o.v. 18%).

De gemiddelde tevredenheidsscore verschilt echter niet naar vergunningstype.

Figuur 49: Hoe tevreden ben je over de andere klantenbeheerder(s) inzake: geduld? – naar vergunningstype



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met een andere – dan de individuele – klantenbeheerder

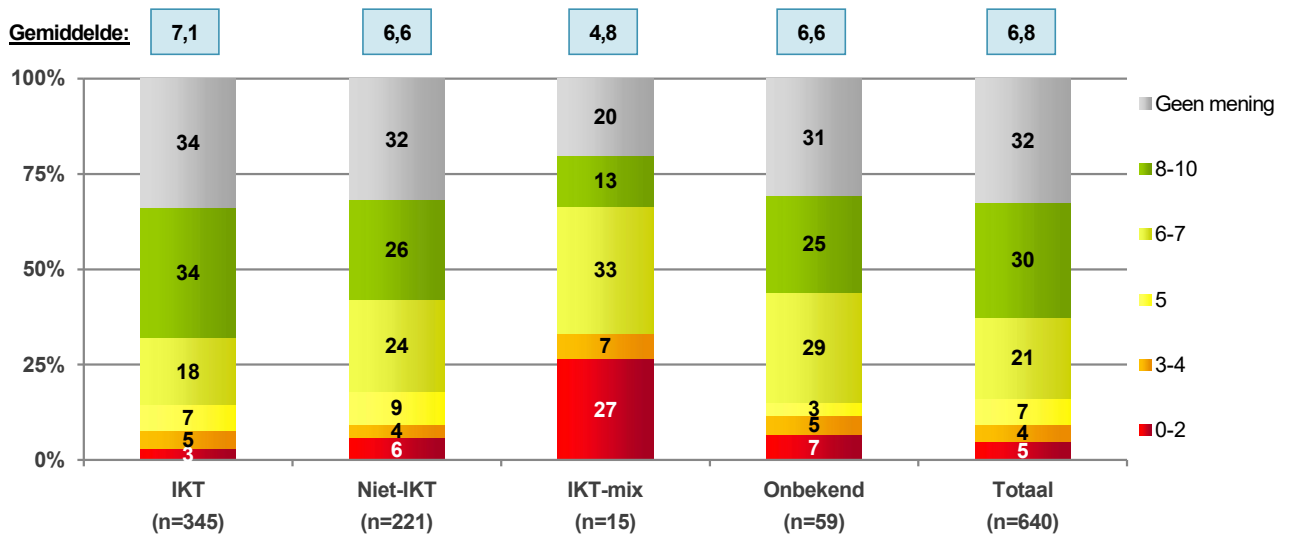
Respondenten met meerdere opvanglocaties zijn gemiddeld meer tevreden over het geduld van de andere klantenbeheerders dan zij met één opvanglocatie (resp. 7,5 t.o.v. 7,1 op 10); dit verschil verdwijnt evenwel wanneer we rekening houden met het subsidietype.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

De gemiddelde tevredenheidsscore met betrekking tot de **deskundigheid** van de andere klantenbeheerders is net geen 7 op 10 (i.c. 6,8 op 10). Drie op de tien respondenten (30%) geven aan hier (zeer) tevreden over te zijn (score: ≥ 8 op 10); een vijfde (21%) is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Eén op de zes respondenten (16%) blijkt (zeer) ontevreden over de deskundigheid van de andere klantenbeheerder(s); een derde van de respondenten (32%) die het afgelopen jaar (minstens zelden) contact hadden met een andere klantenbeheerder heeft geen mening over het aspect deskundigheid.

De gemiddelde tevredenheidsscore verschilt niet tussen respondenten IKT en respondenten niet-IKT; wel kennen eerstgenoemde (i.c. IKT) vaker een score van minstens 8 op 10 toe, vergeleken met laatstgenoemde (resp. 34% t.o.v. 26%).

Figuur 50: Hoe tevreden ben je over de andere klantenbeheerder(s) inzake: deskundigheid? – naar subsidietype



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met een andere – dan de individuele – klantenbeheerder

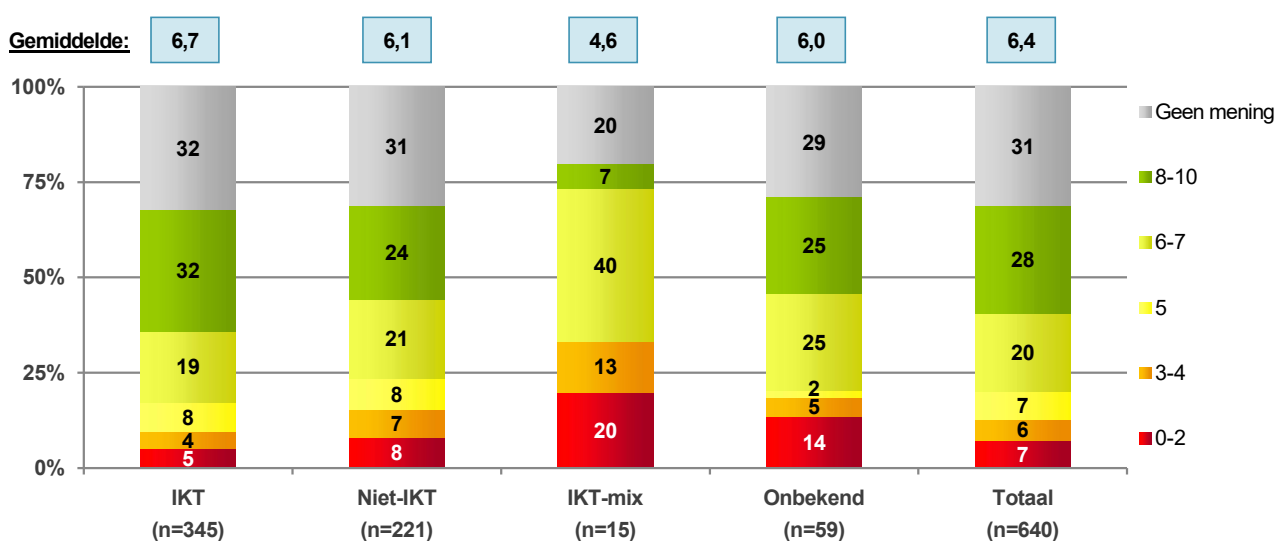
Noch het vergunningstype van de organisator, noch het aantal opvanglocaties, heeft een invloed op de mate van tevredenheid met de deskundigheid van de andere klantenbeheerder(s).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Ook de **snelheid van de dienstverlening** van de andere klantenbeheerders, haalt gemiddeld geen 7 op 10 inzake tevredenheid (i.c. 6,4 op 10). Bijna drie op de tien respondenten (28%) beoordelen dit aspect met minstens een 8 op 10; een vijfde (20%) geeft de andere klantenbeheerder(s) een 6 of 7 op 10 voor de snelheid van dienstverlening. Een vijfde van de respondenten (20%) laat echter weten (zeer) ontevreden te zijn over de snelheid van de dienstverlening en drukt dit uit middels een score van 5 of minder op 10; 31% van de respondenten gaf aan hieromtrent geen mening te hebben.

Noch het subsidietype, het vergunningstype, alsook niet het aantal opvanglocaties, heeft een invloed op de beoordeling van de snelheid van dienstverlening van de andere klantenbeheerders.

Figuur 51: Hoe tevreden ben je over de andere klantenbeheerder(s) inzake: snelheid van dienstverlening? – naar subsidietype



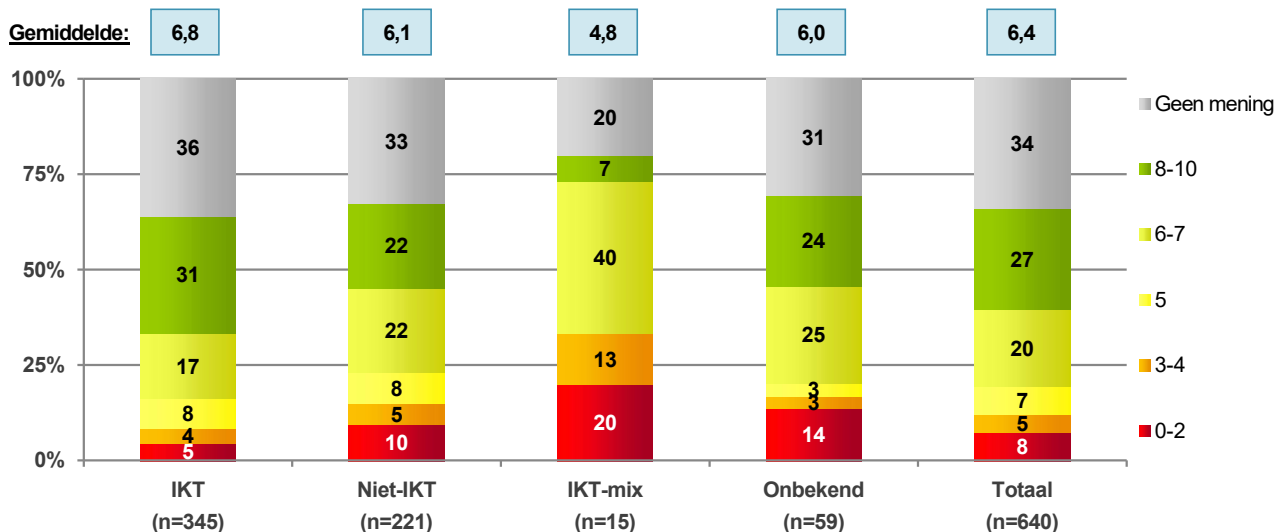
Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met een andere – dan de individuele – klantenbeheerder

Net als de snelheid van dienstverlening, quoteren de respondenten de **hulp en ondersteuning** die ze van de andere klantenbeheerders ontvangen bij problemen, met een 6,4 op 10. Iets meer dan een vierde (27%) geeft aan (zeer) tevreden te zijn over dit aspect (score: ≥ 8 op 10) en bijkomend 20% blijkt enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Een vijfde van de respondenten (19%) laat middels een score van 5 of minder op 10 weten (zeer) ontevreden te zijn over de hulp en ondersteuning die ze van de andere klantenbeheerder(s) genieten bij problemen. Een derde van de respondenten (34%) tot slot gaf aan ter zake geen mening te hebben.

Respondenten IKT geven gemiddeld een significant hogere tevredenheidsscore inzake de hulp en ondersteuning die ze van de andere klantenbeheerder(s) ontvangen bij problemen, dan respondenten niet-IKT werken (resp. 6,8 t.o.v. 6,1 op 10).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Figuur 52: Hoe tevreden ben je over de andere klantenbeheerder(s) inzake: hulp en ondersteuning bij problemen? – naar subsidietype



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met een andere – dan de individuele – klantenbeheerder

Noch het vergunningstype van de organisator waarvoor de respondent werkzaam is, noch het aantal opvanglocaties, speelt een rol in de mate van tevredenheid over de hulp en ondersteuning die de respondent geniet bij problemen vanwege de andere klantenbeheerder(s).

Tabel 159 biedt een **overzicht** van de tevredenheid met de verscheidene voorgelegde aspecten van de dienstverlening van de andere klantenbeheerder(s); dit voor alle respondenten, alsook naar subsidietype (i.c. IKT versus niet-IKT).

Respondenten zijn gemiddeld het meest tevreden over de **vriendelijkheid** en het **geduld** van de andere klantenbeheerders waarmee ze het afgelopen jaar (2022) contact hadden; beide aspecten krijgen respectievelijk een gemiddelde tevredenheidsscore van 7,4 en 7,2 op 10 toebedeeld. De **deskundigheid** van de andere klantenbeheerders haalt gemiddeld net geen 7 op 10 (i.c. 6,8 op 10). De laagste gemiddelde tevredenheidsscores worden opgetekend voor de **bereikbaarheid** van de andere klantenbeheerders, de **snelheid van de dienstverlening** van de andere klantenbeheerders, en tot slot de **hulp en ondersteuning** die de andere klantenbeheerders bieden bij problemen (i.c. telkens 6,4 op 10).

Bovenstaande rangorde vinden we zowel terug bij respondenten IKT als bij respondenten niet-IKT. Bijkomend vinden we voor respondenten IKT gemiddeld hogere tevredenheidsscores – zij het enkel significant inzake vriendelijkheid, geduld en hulp & ondersteuning – dan bij respondenten niet-IKT.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Tabel 159: Hoe tevreden ben je over onderstaande aspecten van de andere klantenbeheerder(s)? (rij-%)

	Tevredenheid							Gemiddelde op 10	Geen mening
	≤5 op 10		6-7 op 10		≥8 op 10				
	N	%	N	%	N	%			
ALLE RESPONDENTEN (N=640)									
De bereikbaarheid	138	21,6%	137	21,4%	171	26,7%	6,4	30,3%	
De vriendelijkheid	66	10,3%	131	20,5%	247	38,6%	7,4	30,6%	
Het geduld	68	10,6%	134	20,9%	217	33,9%	7,2	34,5%	
De deskundigheid	104	16,3%	136	21,3%	193	30,2%	6,8	32,3%	
De snelheid van dienstverlening	129	20,2%	131	20,5%	180	28,1%	6,4	31,3%	
Hulp en ondersteuning bij problemen	124	19,4%	129	20,2%	170	26,6%	6,4	33,9%	
RESPONDENTEN IKT (N=345)									
De bereikbaarheid	66	19,1%	65	18,8%	104	30,1%	6,7	31,9%	
De vriendelijkheid	27	7,8%	53	15,4%	154	44,6%	7,7	32,2%	
Het geduld	27	7,8%	55	15,9%	136	39,4%	7,7	36,8%	
De deskundigheid	50	14,5%	61	17,7%	118	34,2%	7,1	33,6%	
De snelheid van dienstverlening	60	17,4%	64	18,6%	110	31,9%	6,7	32,2%	
Hulp en ondersteuning bij problemen	56	16,2%	59	17,1%	106	30,7%	6,8	35,9%	
RESPONDENTEN NIET-IKT (N=221)									
De bereikbaarheid	54	24,4%	53	24,0%	50	22,6%	6,2	29,0%	
De vriendelijkheid	32	14,5%	54	24,4%	70	31,7%	6,9	29,4%	
Het geduld	32	14,5%	56	25,3%	61	27,6%	6,8	32,6%	
De deskundigheid	40	18,1%	53	24,0%	58	26,2%	6,6	31,7%	
De snelheid van dienstverlening	52	23,5%	46	20,8%	54	24,4%	6,1	31,2%	
Hulp en ondersteuning bij problemen	51	23,1%	49	22,2%	49	22,2%	6,1	32,6%	

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met een andere – dan de individuele – klantenbeheerder

Na de evaluatie van de tevredenheid van de individuele klantenbeheerder enerzijds, de andere klantenbeheerders anderzijds, werd de respondent gevraagd om voor het geheel van de **klantenbeheerders een algemeen tevredenheidscijfer** te geven inzake de behandeling van hun dossier(s).

De vraag werd voorgelegd aan 640 respondenten: 604 respondenten die in 2022 contact hadden met zowel hun individuele als een andere klantenbeheerder, en 36 respondenten die enkel met een of meerdere andere klantenbeheerders contact hadden.

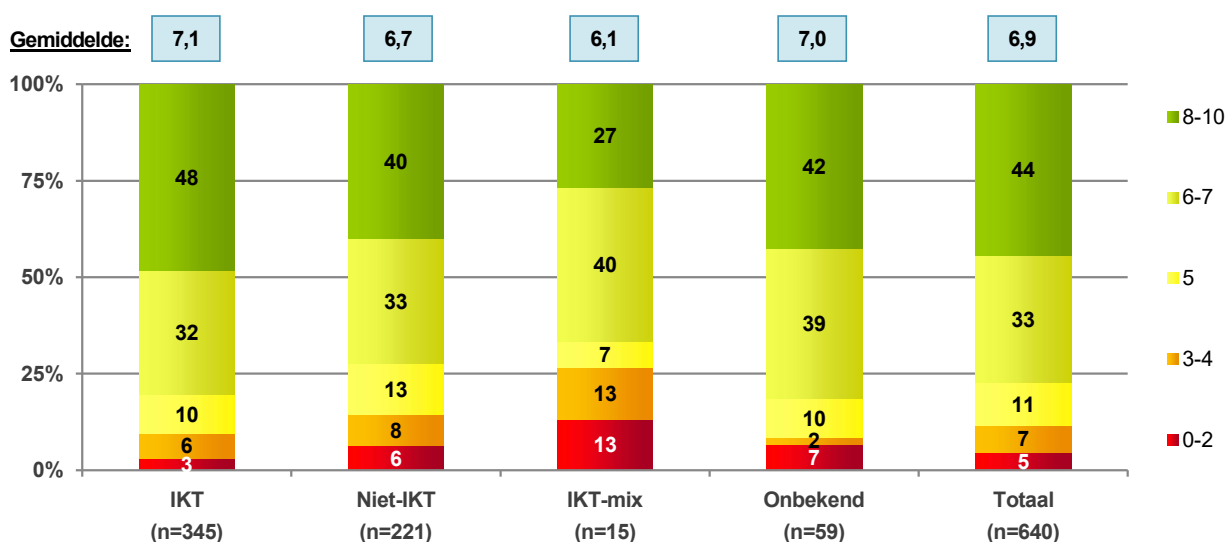
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Iets meer dan vier op de tien respondenten (44%) geven een score van minstens 8 op 10 en geven aldus aan (zeer) tevreden te zijn over de dienstverlening van de klantenbeheerder(s); bijkomend een derde (33%) is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Dit houdt in dat bijna een vierde van de respondenten (23%) over het algemeen (zeer) ontevreden is over de dienstverlening van de klantenbeheerder(s).

De gemiddelde tevredenheidsscore is net geen 7 op 10 (i.c. 6,9 op 10).

De gemiddelde tevredenheidsscore verschilt niet al naargelang het subsidietype van de organisator waarvoor de respondent werkzaam is. Wel vinden we dat het aandeel respondenten dat (zeer) ontevreden is over de dienstverlening van de klantenbeheerder(s) (score: ≤5 op 10) significant hoger is bij respondenten niet-IKT dan bij respondenten IKT (resp. 28% t.o.v. 20%).

Figuur 53: In het algemeen, hoe tevreden ben je over de behandeling van je dossier(s) door de klantenbeheerder(s) van Opgroeien? – naar subsidietype



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met een andere – dan de individuele – klantenbeheerder

Noch naar vergunningstype, noch naar het aantal opvanglocaties, kan een significant verschil worden vastgesteld inzake mate van tevredenheid met de algemene dienstverlening van de klantenbeheerder(s).

Tabel 160 biedt een **overzicht** van de algemene tevredenheidsscore inzake de dienstverlening van de individuele klantenbeheerder enerzijds, de dienstverlening van klantenbeheer in zijn geheel anderzijds; hierbij wordt tevens de opsplitsing gemaakt naar subsidietype.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

We stellen vast dat de gemiddelde tevredenheid met de dienstverlening voor het geheel van de klantenbeheerders, significant lager ligt dan de gemiddelde tevredenheid met de dienstverlening van enkel de individuele klantenbeheerder (resp. 6,9 t.o.v. 7,3 op 10); dit geldt evenzeer voor elk subsidietype afzonderlijk (i.c. respondenten IKT: 7,1 t.o.v. 7,4 op 10; respondenten niet-IKT: 6,7 t.o.v. 7,2 op 10).

Respondenten die het afgelopen jaar enkel contact hadden met een andere klantenbeheerder en niet met hun individuele klantenbeheerder (n=36), geven gemiddeld 5,6 op 10 inzake algemene tevredenheid met klantenbeheer; dit ten opzichte van 7,0 op 10 door respondenten die ook met hun individuele klantenbeheerder contact hadden (n=604). Ondanks de kleine subgroep, betreft het niettemin een significant verschil.

Maken we abstractie van deze 36 respondenten, en bekijken we aldus de tevredenheid met de dienstverlening van klantenbeheer in zijn geheel uitsluitend voor respondenten die zowel met hun individuele als met een andere klantenbeheerder contact hadden (n=604), blijkt de gemiddelde tevredenheid 7,0 op 10 te bedragen, zijnde nog steeds een significant lager cijfer dan het gemiddeld tevredenheidscijfer voor de individuele klantenbeheerder (i.c. 7,3 op 10); ook binnen het subsidietype IKT blijft het significant verschil behouden (i.c. 7,1 t.o.v. 7,4 op 10). Binnen het subsidietype niet-IKT vervalt het significant verschil: respondenten niet-IKT zijn gemiddeld even tevreden over hun individuele klantenbeheerder, als over klantenbeheer in zijn totaliteit.

Tabel 160: In het algemeen, hoe tevreden ben je over de behandeling van je dossier(s) door de klantenbeheerder(s) van Opgroeien? (rij-%)

	Tevredenheid						Gemiddelde op 10
	≤5 op 10		6-7 op 10		≥8 op 10		
	N	%	N	%	N	%	
<u>ALLE RESPONDENTEN</u>							
Individuele klantenbeheerder (N=1.143)	218	19,1%	288	25,2%	637	55,7%	7,3
Alle klantenbeheerders* (N=640)	145	22,7%	212	33,1%	283	44,2%	6,9
Alle klantenbeheerders** (N=604)	128	21,2%	202	33,4%	273	45,4%	7,0
<u>RESPONDENTEN IKT</u>							
Individuele klantenbeheerder (N=612)	102	16,7%	152	24,8%	358	58,5%	7,4
Alle klantenbeheerders (N=345)	69	19,7%	111	32,2%	166	48,1%	7,1
Alle klantenbeheerders** (N=328)	61	18,6%	107	32,6%	160	48,8%	7,1
<u>RESPONDENTEN NIET-IKT</u>							
Individuele klantenbeheerder (N=422)	96	22,7%	103	24,4%	223	52,8%	7,2
Alle klantenbeheerders (N=221)	61	27,6%	72	32,6%	88	39,8%	6,7
Alle klantenbeheerders** (N=204)	53	26,0%	66	32,4%	85	41,7%	6,8

* Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met een andere klantenbeheerder (maar niet noodzakelijk met hun individuele klantenbeheerder)

** Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met zowel hun individuele als een andere klantenbeheerder

4.6 Communicatie met klantenbeheer

Respondenten die het afgelopen jaar (2022) contact hadden met klantenbeheer, wensen bij voorkeur met de klantenbeheerders van Opgroeien te communiceren over hun dossier(s) via **e-mail en/of telefoon** (resp. 86% en 77%). Bijna een derde van de respondenten (63%) duidde beide kanalen aan, 22% gaf enkel e-mail op (niet telefoon), 14% duidde enkel telefoon aan (niet e-mail) en slechts 5 respondenten (i.c. 0,4%) duidden geen van beide aan.

De overige voorgelegde kanalen (i.c. face-to-face fysiek/digitaal, chat en brief) worden telkens door minder dan 10% van de respondenten aangeduid.

Inzake het subsidietype van de organisator, stellen we vast dat zowel respondenten IKT als respondenten niet-IKT de voorkeur geven aan e-mail en/of telefoon. Eerstgenoemde (i.c. IKT) duidden iets vaker beide kanalen aan vergeleken met respondenten niet-IKT (resp. 70% t.o.v. 52%). Laatstgenoemde respondenten (i.c. niet-IKT) duidden dan weer vaker slechts één van beide kanalen aan: hetzij enkel e-mail (resp. 28% niet-IKT t.o.v. 18% IKT), hetzij enkel telefoon (resp. 20% niet-IKT t.o.v. 11% IKT).

Tabel 161: Hoe communiceer je bij voorkeur over jouw dossier(s) met de klantenbeheerder(s) van Opgroeien? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
E-mail	559	88,9%	349	79,5%	19	82,6%	84	95,5%	1.011	85,8%
Telefoon	511	81,2%	314	71,5%	20	87,0%	66	75,0%	911	77,3%
Fysiek face-to-face gesprek	43	6,8%	38	8,7%	4	17,4%	11	12,5%	96	8,1%
Digitaal face-to-face gesprek	55	8,7%	22	5,0%	3	13,0%	13	14,8%	93	7,9%
Chat (WhatsApp)	14	2,2%	30	6,8%	0	0,0%	3	3,4%	47	4,0%
Brief	4	0,6%	6	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	10	0,8%
Totaal	629	100,0%	439	100,0%	23	100,0%	88	100,0%	1.179	100,0%

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele en/of andere klantenbeheerder

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Naar vergunningstype stellen we vast dat respondenten groepsopvang vaker zowel e-mail als telefoon aanduiden als voorkeurkanaal in vergelijking met respondenten gezinsopvang, waardoor beide kanalen hoger scoren als voorkeurkanaal bij eerstgenoemde (i.c. groepsopvang). Wanneer we rekening houden met het subsidietype, blijkt het verschil inzake e-mail enkel bij respondenten niet-IKT te gelden, en dit inzake telefoon enkel bij respondenten IKT.

Nemen we de verschillende vormen van groepsopvang mee in beschouwing, blijkt enkel nog een significant te bestaan inzake voorkeur voor telefonisch contact tussen respondenten groepsopvang ≥ 19 enerzijds (81%) en respondenten gezinsopvang en groepsopvang < 19 anderzijds (resp. 68% en 72%).

Tabel 162: Hoe communiceer je bij voorkeur over jouw dossier(s) met de klantenbeheerder(s) van Opgroeien? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
E-mail	94	76,4%	250	83,3%	410	85,2%	72	92,3%	185	93,9%	1.011	85,8%
Telefoon	84	68,3%	217	72,3%	392	81,5%	68	87,2%	150	76,1%	911	77,3%
Fysiek face-to-face gesprek	5	4,1%	27	9,0%	48	10,0%	8	10,3%	8	4,1%	96	8,1%
Digitaal face-to-face gesprek	3	2,4%	16	5,3%	49	10,2%	6	7,7%	19	9,6%	93	7,9%
Chat (WhatsApp)	7	5,7%	22	7,3%	16	3,3%	0	0,0%	2	1,0%	47	4,0%
Brief	1	0,8%	5	1,7%	4	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	10	,8%
Totaal	123	100,0%	300	100,0%	481	100,0%	78	100,0%	197	100,0%	1.179	100,0%

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele en/of andere klantenbeheerder

Respondenten met meerdere opvanglocaties duiden nog iets vaker aan dat ze bij voorkeur communiceren via telefoon (i.c. 81%) en e-mail (i.c. 92%), in vergelijking met respondenten met één opvanglocatie (resp. 76% en 83%). Wanneer we rekening houden met het subsidietype, blijft enkel het significant verschil inzake e-mail behouden en dit bij respondenten IKT.

4.7 Klachtendienst

4.7.1 Reden van contact

Van de 243 respondenten die het afgelopen jaar (2022) contact hadden met de Klachtendienst van Opgroeien, betrof het bij 85% een klacht die over hun organisatie of opvanglocatie werd ingediend; bij 21% was het contact met de Klachtendienst naar aanleiding van een door de organisatie ingediende klacht.

15 van de 243 respondenten (i.c. 6%) had contact met de Klachtendienst naar aanleiding van zowel een door de organisatie, als een over de organisatie ingediende klacht.

We zagen eerder dat respondenten IKT het afgelopen jaar vaker contact hadden met de klachtendienst dan respondenten niet-IKT (resp. 20% t.o.v. 11%). Inzake de aard van het contact echter, kan geen significant verschil worden vastgesteld tussen beide groepen.

Tabel 163: Had je contact met de Klachtendienst naar aanleiding van ... ? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
een <u>door</u> jouw organisatie ingediende klacht?	29	19,7%	14	24,1%	1	25,0%	8	23,5%	52	21,4%
een <u>over</u> jouw organisatie / opvanglocatie ingediende klacht?	127	86,4%	47	81,0%	3	75,0%	29	85,3%	206	84,8%
Totaal	147	100,0%	58	100,0%	4	100,0%	34	100,0%	243	100,0%

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met de Klachtendienst; meerdere antwoorden mogelijk

Omwille van de kleine subgroepen kan geen significantie worden nagegaan inzake het vergunningstype van de organisator waarvoor de respondent werkt, alsook niet naar aantal opvanglocaties.

Bij de respondenten die contact hadden met de Klachtendienst naar aanleiding van een door hun organisatie ingediende klacht (i.c. 52 respondenten), betrof de **reden van het contact**:

- voor informatie n.a.v. een concrete klachtenbehandeling (19 respondenten), en/of
- een klacht over het beleid kinderopvang (14 respondenten), en/of
- een klacht over de dienstverlening van klantenbeheer Opgroeien (8 respondenten), en/of
- een andere reden (o.a. klacht over ouder, n.a.v. zorginspectie, ...) (18 respondenten).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

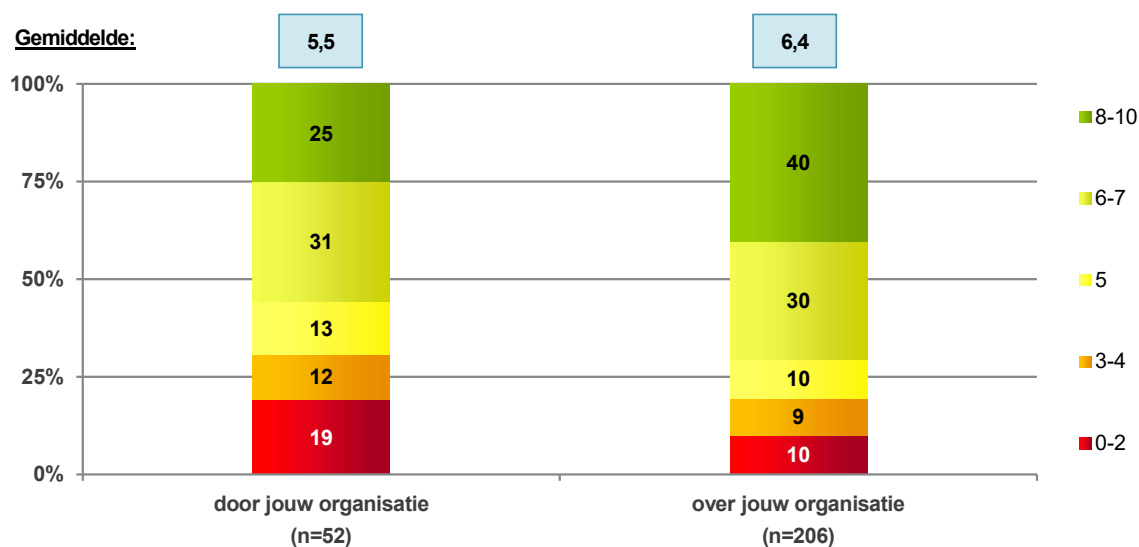
4.7.2 Tevredenheid met verloop van klachtenbehandeling

Gemiddeld genomen blijken respondenten niet echt tevreden over het verloop van de klachtenbehandeling door de Klachtendienst van Opgroeien.

Wanneer het een klacht betreft die werd ingediend door de organisatie, bedraagt de tevredenheid over de Klachtendienst gemiddeld 5,5 op 10. Zo geeft een vierde van de respondenten (25%) aan (zeer) tevreden te zijn over het verloop van de klachtenbehandeling door de Klachtendienst (score: ≥ 8 op 10); drie op de tien respondenten zijn enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Meer dan vier op de tien respondenten (44%) die contact namen met de Klachtendienst naar aanleiding van een klacht ingediend door hun organisatie, stellen (zeer) ontevreden te zijn over de behandeling hiervan (score: ≤ 5 op 10).

Wanneer de klacht over hun organisatie werd ingediend, geeft men de Klachtendienst gemiddeld 6,4 op 10 voor de behandeling ter zake. Vier op de tien respondenten geven een score van 8 of meer op 10 en geven derhalve aan (zeer) tevreden te zijn; 30% is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Evenzoveel (30%) laat weten (zeer) ontevreden te zijn en drukt dit uit middels een score van 5 of minder op 10.

Figuur 54: Hoe tevreden ben je over het verloop van de klachtenbehandeling wat betreft de klacht die werd ingediend:



Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met de Klachtendienst

Respondenten die contact namen met de Klachtendienst omwille van een klacht ingediend over hun organisatie of opvanglocatie, maar niet tevreden waren (score: >5 op 10) over de behandeling hiervan (i.c. 40 respondenten), werd gevraagd naar de **reden**(en) hiervoor:

- afhandeling van de klacht duurt te lang (19 respondenten), en/of
- te weinig klantgerichtheid (16 respondenten), en/of
- partijdigheid (14 respondenten), en/of
- klachtendienst moeilijk bereikbaar (7 respondenten), en/of
- andere reden (vnl. geen of laattijdige communicatie) (20 respondenten).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

4.8 Kind en Gezin-Lijn

4.8.1 Reden van contact

Respondenten namen het voorbije jaar (2022) hoofdzakelijk contact op met de Kind en Gezin-Lijn in het kader van twee onderwerpen: **regelgeving en berekening inkomenstarief** (58%) en/of **corona-gerelateerd** (46%).

Eén op de tien respondenten namen voorts contact op met de Kind en Gezin-Lijn omwille van: regelgeving (vergunnings- en subsidievoorwaarden), subsidies en vragen over ziekte, koorts of medicatie. Onderwerpen die minder vaak aanleiding geven tot contact met de Kind en Gezin-Lijn zijn: kwalificaties (8%), huishoudelijk reglement en schriftelijke overeenkomst (5%), pedagogische ondersteuning (5%), veiligheid, voeding en/of hygiëne (5%) en tot slot vormingen (1%). Tot slot gaf 4% van de respondenten nog een andere reden op.

Respondenten IKT namen het voorbije jaar hoofdzakelijk contact met de Kind en Gezin-Lijn in verband met regelgeving en berekening inkomenstarief (75%). Vier op de tien respondenten IKT (39%) namen contact met een corona-gerelateerde vraag.

Bij respondenten niet-IKT leidde voornamelijk corona tot het contacteren van de Kind en Gezin-Lijn (64%). Minstens één op de zeven respondenten niet-IKT namen contact omwille van: regelgeving (vergunnings- en subsidievoorwaarden) (19%), subsidies (17%), en vragen over ziekte, koorts of medicatie (14%).

Tabel 164: Je gaf aan dat je in het afgelopen jaar contact had met de Kind en Gezin-Lijn. Waarover ging dit contact / deze contacten? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Regelgeving en berekening inkomenstarief	394	75,3%	11	5,7%	8	44,4%	51	71,8%	464	57,6%
Corona	204	39,0%	125	64,4%	9	50,0%	34	47,9%	372	46,2%
Regelgeving (vergunningen- en subsidievoorwaarden)	44	8,4%	36	18,6%	6	33,3%	9	12,7%	95	11,8%
Subsidies	43	8,2%	33	17,0%	6	33,3%	7	9,9%	89	11,0%
Vragen over ziekte, koorts of medicatie	52	9,9%	28	14,4%	2	11,1%	4	5,6%	86	10,7%
Kwalificaties	36	6,9%	20	10,3%	3	16,7%	9	12,7%	68	8,4%
Huishoudelijk reglement en schriftelijke overeenkomst	14	2,7%	24	12,4%	1	5,6%	1	1,4%	40	5,0%
Pedagogische ondersteuning	23	4,4%	11	5,7%	2	11,1%	3	4,2%	39	4,8%
Veiligheid, voeding en/of hygiëne	24	4,6%	9	4,6%	3	16,7%	2	2,8%	38	4,7%
Vormingen	5	1,0%	6	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,4%
Andere reden	19	3,6%	14	7,2%	0	0,0%	3	4,2%	36	4,5%
Totaal	523	100,0%	194	100,0%	18	100,0%	71	100,0%	806	100,0%

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met de Kind en Gezin-Lijn; meerdere antwoorden mogelijk

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Naar vergunningstype vinden we dat respondenten groepsopvang significant vaker het voorbije jaar de Kind en Gezin-Lijn contacteerden inzake regelgeving en berekening inkomenstarief, vergeleken met respondenten gezinsopvang (resp. 53% t.o.v. 17%); ook binnen groepsopvang blijken respondenten ≥ 19 vaker dan respondenten < 19 omtrent dit onderwerp contact genomen te hebben met de Kind en Gezin-Lijn (resp. 60% t.o.v. 34%). Respondenten gezinsopvang namen op hun beurt dan weer vaker – dan zij met groepsopvang – contact op inzake corona (resp. 63% t.o.v. 46%; geldt enkel binnen IKT), alsook huishoudelijk reglement en inhoudelijke overeenkomst (resp. 14% t.o.v. 5%; geldt enkel binnen niet-IKT).

Tabel 165: Je gaf aan dat je in het afgelopen jaar contact had met de Kind en Gezin-Lijn. Waarover ging dit contact / deze contacten? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Regelgeving en berekening inkomenstarief	10	16,9%	49	33,6%	227	59,9%	30	61,2%	148	85,5%	464	57,6%
Corona	37	62,7%	76	52,1%	171	45,1%	19	38,8%	69	39,9%	372	46,2%
Regelgeving (vergunningen- en subsidievoorwaarden)	7	11,9%	25	17,1%	40	10,6%	6	12,2%	17	9,8%	95	11,8%
Subsidies	7	11,9%	26	17,8%	41	10,8%	4	8,2%	11	6,4%	89	11,0%
Vragen over ziekte, koorts of medicatie	3	5,1%	15	10,3%	53	14,0%	5	10,2%	10	5,8%	86	10,7%
Kwalificaties	1	1,7%	11	7,5%	35	9,2%	7	14,3%	14	8,1%	68	8,4%
Huishoudelijk reglement en schriftelijke overeenkomst	8	13,6%	10	6,8%	18	4,7%	1	2,0%	3	1,7%	40	5,0%
Pedagogische ondersteuning	5	8,5%	7	4,8%	22	5,8%	2	4,1%	3	1,7%	39	4,8%
Veiligheid, voeding en/of hygiëne	1	1,7%	2	1,4%	26	6,9%	1	2,0%	8	4,6%	38	4,7%
Vormingen	0	0,0%	3	2,1%	8	2,1%	0	0,0%	0	0,0%	11	1,4%
Andere reden	5	8,5%	7	4,8%	13	3,4%	3	6,1%	8	4,6%	36	4,5%
Totaal	59	100,0%	146	100,0%	379	100,0%	49	100,0%	173	100,0%	806	100,0%

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met de Kind en Gezin-Lijn; meerdere antwoorden mogelijk

Respondenten met meerdere opvanglocaties namen het afgelopen jaar significant vaker contact op met de Kind en Gezin-Lijn omwille van regelgeving en berekening inkomenstarief (i.c. 77%), vergeleken met respondenten met één opvanglocatie (i.c. 46%); het betreft een significant verschil dat gelinkt is aan het subsidietype van de opvanglocatie(s), zijnde enkel van toepassing bij respondenten IKT.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

4.8.2 Resultaat van contact

Wanneer men contact nam met de Kind en Gezin-Lijn omwille van **regelgeving en berekening inkomenstarief** – meest voornaamste reden van contactname – werd de respondent bijna altijd verder geholpen (94%); bij 6% was dit niet het geval.

Het tweede voornaamste onderwerp waarvoor respondenten contact zochten met de Kind en Gezin-Lijn, betrof **corona**: 83% van de respondenten voelde zich verder geholpen door de Kind en Gezin-Lijn; 17% echter niet.

Overige onderwerpen waarbij tussen **80% en 90%** van de respondenten zijn vraag beantwoord zag, zijn: kwalificaties, vragen over ziekte, koorts of medicatie, en subsidies. Voorts voelde **70% tot 80%** van de respondenten zich verder geholpen bij een contactname omtrent: huishoudelijk reglement en schriftelijke overeenkomst, regelgeving (vergunning- en subsidievoorwaarden), vormingen, en veiligheid, voeding en/of hygiëne.

Het onderwerp waarbij men zijn/haar vraag het **minst vaak beantwoord** zag, betrof pedagogische ondersteuning (62%).

Voor geen enkel van de onderwerpen kan een significant verschil naar subsidietype, alsook niet naar vergunningstype, worden vastgesteld inzake het al dan niet zijn verder geholpen door de Kind en Gezin-Lijn.

Tabel 166: Je gaf aan over volgende thema's contact gehad te hebben met de Kind en Gezin-Lijn. Werd je verder geholpen? Werd je vraag beantwoord? – naar subsidietype (% 'Ja')

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Regelgeving en berekening inkomenstarief	326	94,8%	7	87,5%	5	100,0%	45	91,8%	383	94,3%
Corona	171	83,8%	106	85,5%	7	77,8%	25	73,5%	309	83,3%
Regelgeving (vergunning- en subsidievoorwaarden)	35	79,5%	22	61,1%	6	100,0%	8	88,9%	71	74,7%
Subsidies	34	79,1%	29	87,9%	3	50,0%	6	85,7%	72	80,9%
Vragen over ziekte, koorts of medicatie	45	86,5%	25	89,3%	0	0,0%	4	100,0%	74	86,0%
Kwalificaties	33	91,7%	16	80,0%	3	100,0%	8	88,9%	60	88,2%
Huishoudelijk reglement en schriftelijke overeenkomst	11	78,6%	18	75,0%	1	100,0%	1	100,0%	31	77,5%
Pedagogische ondersteuning	11	47,8%	9	81,8%	2	100,0%	2	66,7%	24	61,5%
Veiligheid, voeding en/of hygiëne	20	83,3%	5	55,6%	1	33,3%	1	50,0%	27	71,1%
Vormingen	4	80,0%	4	66,7%	0	0,0%	0	0,0%	8	72,7%
Andere reden	15	78,9%	7	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	22	61,1%

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met de Kind en Gezin-Lijn omwille van het respectievelijke thema

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

4.8.3 Kind en Gezin-Lijn vs. klantenbeheerder

Zes op de tien respondenten (62%) verkozen contact met de Kind en Gezin-Lijn boven contact met een klantenbeheerder, omdat ze vonden dat eerstgenoemde **beter geplaatst** was voor hun vraag. Niettemin, geeft een derde (34%) aan dat ze de Kind en Gezin-Lijn contacteerden, omdat deze beter bereikbaar was dan klantenbeheer; zo ook stelt 11% dat ze geen antwoord ontvingen van klantenbeheer.

4% van de respondenten (N=29) gaf nog een andere reden op om de Kind en Gezin-Lijn te contacteren, eerder dan een klantenbeheerder; het vaakst opgegeven: 'uit gewoonte / geen reden' (10 respondenten) en 'ik heb/had geen klantenbeheerder' (5 respondenten).

Respondenten IKT geven significant vaker dan respondenten niet-IKT aan, de Kind en Gezin-Lijn gecontacteerd te hebben – eerder dan een klantenbeheerder – omdat de Kind en Gezin-Lijn beter geplaatst was voor hun vraag (merk op dat respondenten IKT voornamelijk contact nemen met de Kind en Gezin-Lijn in kader van het attest inkomenstarief) (resp. 72% t.o.v. 35%). Respondenten niet-IKT wijzen dan weer vaker naar het niet (goed) bereikbaar zijn van de klantenbeheerder als reden om contact te nemen met de Kind en Gezin-Lijn (resp. 53% en 19% t.o.v. 28% en 7%).

Tabel 167: Wat was de reden dat je contact had met de Kind en Gezin-Lijn en niet met een klantenbeheerder van Opgroeien? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De Kind en Gezin-Lijn was beter geplaatst voor mijn vraag.	376	71,9%	67	34,5%	8	44,4%	52	73,2%	503	62,4%
De Kind en Gezin-Lijn was beter bereikbaar dan klantenbeheer.	144	27,5%	102	52,6%	9	50,0%	19	26,8%	274	34,0%
Ik kreeg geen antwoord van klantenbeheer.	39	7,5%	37	19,1%	6	33,3%	5	7,0%	87	10,8%
Andere	22	4,2%	7	3,6%	0	0,0%	0	0,0%	29	3,6%
Totaal	523	100,0%	194	100,0%	18	100,0%	71	100,0%	806	100,0%

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met de Kind en Gezin-Lijn; meerdere antwoorden mogelijk

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Binnen groepsopvang geven respondenten ≥ 19 vaker aan dat de Kind en Gezin-Lijn beter geplaatst was voor de betreffende vraag (dewelke vaak gerelateerd is aan regelgeving en berekening inkomenstarief, zie 4.8.1 *Reden van contact*) dan respondenten < 19 (resp. 62% t.o.v. 42%); laatstgenoemde geven dan weer vaker als reden dat de Kind en Gezin-Lijn beter bereikbaar is dan klantenbeheer (resp. 51% t.o.v. 34%).

Tabel 168: Wat was de reden dat je contact had met de Kind en Gezin-Lijn en niet met een klantenbeheerder van Opgroeien? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
De Kind en Gezin-Lijn was beter geplaatst voor mijn vraag.	32	54,2%	61	41,8%	234	61,7%	27	55,1%	149	86,1%	503	62,4%
De Kind en Gezin-Lijn was beter bereikbaar dan klantenbeheer.	18	30,5%	74	50,7%	128	33,8%	20	40,8%	34	19,7%	274	34,0%
Ik kreeg geen antwoord van klantenbeheer.	6	10,2%	23	15,8%	48	12,7%	7	14,3%	3	1,7%	87	10,8%
Andere	3	5,1%	8	5,5%	11	2,9%	3	6,1%	4	2,3%	29	3,6%
Totaal	59	100,0%	146	100,0%	379	100,0%	49	100,0%	173	100,0%	806	100,0%

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met de Kind en Gezin-Lijn; meerdere antwoorden mogelijk

Respondenten met meerdere opvanglocaties namen significant vaker – dan zij met één opvanglocatie – contact op met de Kind en Gezin-Lijn, omdat deze beter geplaatst was voor hun vraag dan de individuele klantenbeheerder (i.c. 76% t.o.v. 54). Omgekeerd, geven respondenten met één opvanglocatie vaker aan de Kind en Gezin-Lijn te contacteren – en niet hun individuele klantenbeheerder – omdat eerstgenoemde beter bereikbaar is (resp. 40% t.o.v. 25%) of omdat ze van klantenbeheer geen antwoord krijgen (resp. 13% t.o.v. 8%). Wanneer we rekening houden met het subsidietype van de betrokken opvanglocatie(s), blijft enkel het verschil inzake ‘beter geplaatst’ en ‘beter bereikbaar’ behouden, en dit enkel bij respondenten IKT.

4.9 Administratieve systemen

4.9.1 Doorgeven van opvangprestaties

Zeven op de tien respondenten (71%) die aan het onderzoek hebben meegewerkt, geven aan betrokken te zijn bij het doorgeven van de opvangprestaties van de kinderopvanglocaties aan Opgroeien; 29% is hier niet bij betrokken.

Respondenten niet-IKT zijn vaker betrokken bij het doorgeven van de opvangprestaties, vergeleken met respondenten IKT (resp. 80% t.o.v. 65%).

Tabel 169: Ben je betrokken bij het doorgeven van de opvangprestaties van de kinderopvanglocaties aan Opgroeien? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	491	65,4%	455	80,2%	22	88,0%	56	54,9%	1.024	70,9%
Nee	260	34,6%	112	19,8%	3	12,0%	46	45,1%	421	29,1%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Ook respondenten groepsopvang zijn vaker betrokken bij het doorgeven van de opvangprestaties van hun kinderopvanglocaties aan Opgroeien, vergeleken met respondenten gezinsopvang (resp. 78% t.o.v. 70%; geldt enkel binnen IKT); het verschil tussen beide kan worden toegeschreven aan respondenten groepsopvang <19.

Tabel 170: Ben je betrokken bij het doorgeven van de opvangprestaties van de kinderopvanglocaties aan Opgroeien? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	138	70,4%	310	85,4%	435	75,4%	59	67,8%	82	36,9%	1.024	70,9%
Nee	58	29,6%	53	14,6%	142	24,6%	28	32,2%	140	63,1%	421	29,1%
Totaal	196	100,0%	363	100,0%	577	100,0%	87	100,0%	222	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Voorts vinden we dat respondenten met één opvanglocatie vaker stellen betrokken te zijn bij het doorgeven van de opvangprestaties, in vergelijking met respondenten met meerdere opvanglocaties (resp. 77% t.o.v. 57%); dit verschil hangt evenwel samen met het subsidietype van de betrokken opvanglocatie(s) en geldt enkel voor respondenten IKT.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Van de respondenten die betrokken zijn bij het doorgeven van de opvangprestaties en waarvan minstens één opvanglocatie niet werkt met subsidies IKT, laten bijna zes op de tien (58%) weten, gebruik te maken van **AARON**; 42% werkt met eigen / andere software.

Respondenten gezinsopvang werken significant vaker – en quasi uitsluitend – met AARON dan respondenten groepsopvang (resp. 94% t.o.v. 47%). Voorts werken ook respondenten met groepsopvang <19 vaker met AARON dan respondenten met groepsopvang ≥19 (resp. 57% t.o.v. 40%).

Tabel 171: Welke software wordt gebruikt om de opvangprestaties van de kinderopvanglocaties door te geven aan Opgroeien voor de kinderopvangtoeslag? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
AARON (systeem van Opgroeien)	113	94,2%	118	57,0%	56	40,3%	8	20,0%	1	16,7%	296	57,8%
Eigen/ander software systeem	7	5,8%	89	43,0%	83	59,7%	32	80,0%	5	83,3%	216	42,2%
Totaal	120	100,0%	207	100,0%	139	100,0%	40	100,0%	6	100,0%	512	100,0%

Basis: respondenten die betrokken zijn bij het doorgeven van opvangprestaties en met minstens één opvanglocatie die niet werkt met subsidies IKT

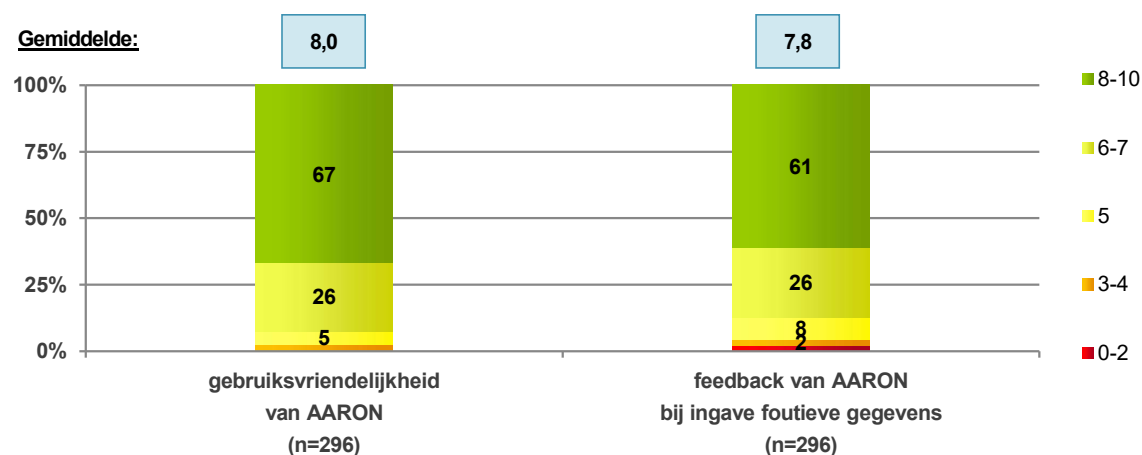
Respondenten met één opvanglocatie werken vaker met AARON (i.c. 65%) dan zij met meerdere opvanglocaties (resp. 65% t.o.v. 22%).

Respondenten die gebruik maken van AARON zijn over het algemeen tevreden met zowel de **gebruiksvriendelijkheid** van het systeem (i.c. 8,0 op 10), als met de **feedback** wanneer ze niet correcte gegevens hebben ingegeven (i.c. 7,8 op 10).

Zes op de tien respondenten geven beide zaken een score van 8 of meer op 10 en geven aldus te kennen er (zeer) tevreden over te zijn; een vierde geeft aan enigszins tevreden te zijn (score: 6-7 op 10). Respectievelijk 8% en 13% is (zeer) ontevreden over AARON en geeft hieraan uitdrukking middels een score van 5 of minder op 10.

Er is geen verschil naar vergunningstype, noch naar aantal opvanglocaties.

Figuur 56: Hoe tevreden ben je over de:



Basis: respondenten die gebruik maken van AARON

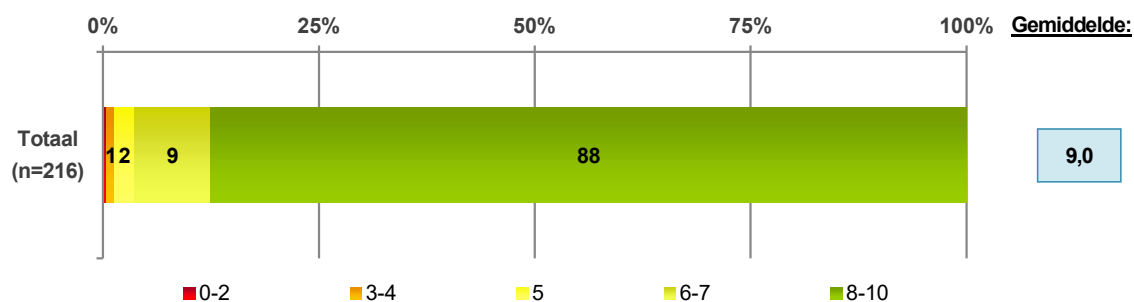
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Ook respondenten die geen gebruik maken van AARON en werken met eigen / andere software, zijn in hoofdzaak zeer tevreden over het **gemak** waarmee ze opvangprestaties kunnen doorgeven aan Opgroeien voor de kinderopvangtoeslag (i.c. gemiddeld 9,0 op 10).

Bijna negen op de tien respondenten (88%) geven een score van 8 of meer op 10; één op de tien respondenten (9%) geeft hun software 6 of 7 op 10. Slechts 4% is (zeer) ontevreden over hun software en geeft een score van 5 of minder op 10.

Noch de grootte van de groepsopvang, noch het aantal opvanglocaties, speelt een rol in de tevredenheid met de eigen software.

Figuur 57: Hoe tevreden ben je over het gemak waarmee opvangprestaties kunnen worden doorgegeven aan Opgroeien via dit eigen/ander software systeem?



Basis: respondenten die eigen / andere software gebruiken i.p.v. AARON

Van de respondenten die betrokken zijn bij het doorgeven van de opvangprestaties en minstens één opvanglocatie hebben die werkt met subsidies IKT, maakt 57% gebruik van het **formulier van Opgroeien voor het ingeven van de prestaties**; 43% maakt geen gebruik van het formulier.

Respondenten groepsopvang <19 maken significant vaker gebruik van voornoemd formulier dan respondenten groepsopvang ≥ 19 (resp. 71% t.o.v. 55%).

Tabel 172: Maak je in de opvanglocaties die werken met inkomenstarief gebruik van het formulier van Opgroeien voor het ingeven van de opvangprestaties? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	11	57,9%	80	70,8%	181	55,2%	24	54,5%	39	49,4%	335	57,5%
Nee	8	42,1%	33	29,2%	147	44,8%	20	45,5%	40	50,6%	248	42,5%
Totaal	19	100,0%	113	100,0%	328	100,0%	44	100,0%	79	100,0%	583	100,0%

Basis: respondenten die betrokken zijn bij het doorgeven van opvangprestaties en met minstens één opvanglocatie die werkt met subsidies IKT

Voorts geven ook respondenten met één opvanglocatie vaker aan met voornoemd formulier te werken, dan respondenten met meerdere opvanglocaties (resp. 61% t.o.v. 50%).

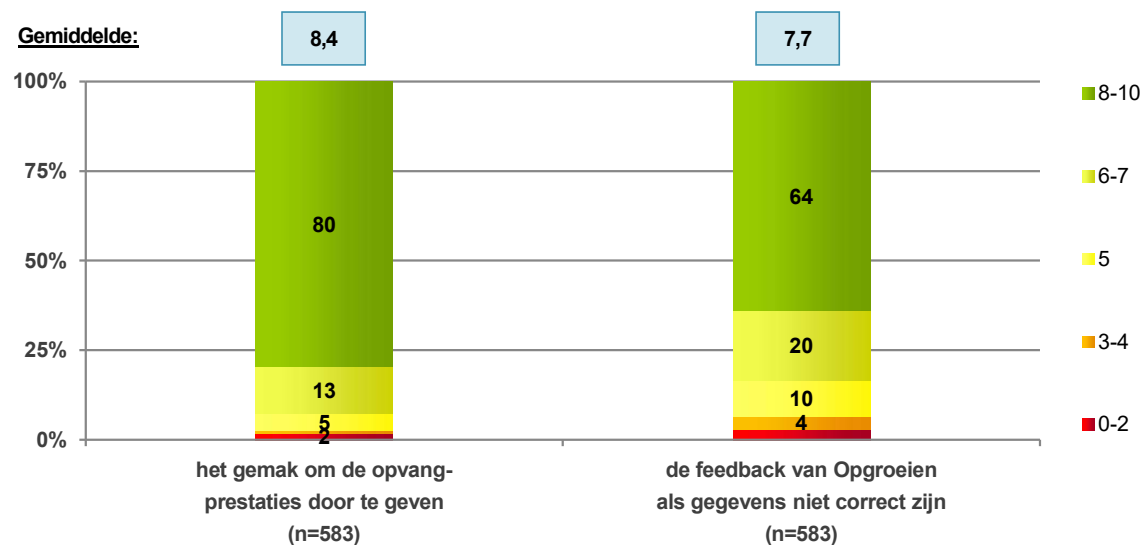
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Acht op de tien respondenten (80%) die gebruik maken van het formulier van Opgroeien voor het ingeven van opvangprestaties (IKT), zijn (zeer) tevreden over het **gemak** waarmee ze dit kunnen doen (score: ≥ 8 op 10); één op de zeven respondenten (13%) is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). 7% is (zeer) ontevreden over het gebruiksgemak van het formulier en geeft hieraan uiting middels een score van 5 of minder op 10. De gemiddelde tevredenheid bedraagt 8,4 op 10.

Ook vrij tevreden – zij het in iets mindere mate – is men over de **feedback** die Opgroeien geeft als de gegevens niet correct zijn; de gemiddelde tevredenheid bedraagt 7,7 op 10. Bijna twee derde (64%) quoteert de feedback met een score van 8 of meer op 10 en geeft aldus te kennen hier (zeer) tevreden over te zijn; een vijfde (20%) is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Eén op de zes respondenten (17%) geeft de feedback een score van 5 of minder op 10, en is bijgevolg hierover (zeer) ontevreden.

De gemiddelde tevredenheidsscore verschilt niet naar vergunningstype; wel stellen we vast dat respondenten groepsopvang <19 significant vaker (zeer) ontevreden zijn (score: ≤ 5 op 10) over zowel het gebruiksgemak, als over de feedback (gemak: 14%; feedback: 25%), vergeleken met respondenten groepsopvang ≥ 19 (gemak: 5%; feedback: 14%).

Figuur 58: Wat betreft het doorgeven van de opvangprestaties van de opvanglocaties die werken met inkomenstarief, hoe tevreden ben je over:



Basis: respondenten die gebruik maken van het formulier van Opgroeien voor het ingeven van opvangprestaties (IKT)

Er is geen verschil naar aantal opvanglocaties: respondenten met één opvanglocatie of meerdere opvanglocaties zijn in gelijke mate tevreden over het gemak om opvangprestaties door te geven, alsook over de feedback wanneer gegevens niet correct zijn.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Acht op de tien respondenten (80%) met minstens één opvanglocatie die werkt met subsidies IKT, gebruiken het **portaal 'Mijnkindengezin'** om het attest inkomenstarief aan te maken; een vijfde (20%) maakt voor dit doeleinde geen gebruik van het portaal.

Respondenten groepsopvang ≥ 19 maken significant vaker gebruik van het portaal om een attest inkomenstarief aan te maken dan respondenten groepsopvang < 19 (resp. 84% t.o.v. 72%).

Tabel 173: Maak je gebruik van het portaal 'Mijnkindengezin' om het attest inkomenstarief aan te maken? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	19	51,4%	91	71,7%	370	83,5%	51	73,9%	186	85,3%	717	80,2%
Nee	18	48,6%	36	28,3%	73	16,5%	18	26,1%	32	14,7%	177	19,8%
Totaal	37	100,0%	127	100,0%	443	100,0%	69	100,0%	218	100,0%	894	100,0%

Basis: respondenten met minstens één opvanglocatie die werkt met subsidies IKT

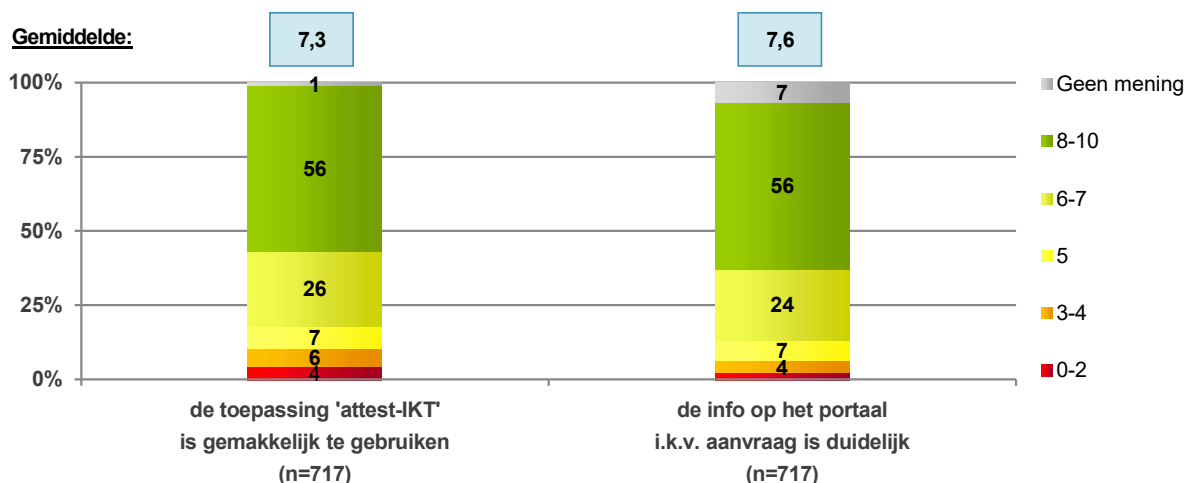
Respondenten met meerdere opvanglocaties geven vaker aan het portaal te gebruiken om het attest inkomensattest aan te maken, vergeleken met respondenten met één opvanglocatie (resp. 84% t.o.v. 78%); dit verschil verdwijnt evenwel wanneer we rekening houden met het subsidietype van de betrokken opvanglocatie(s).

Respondenten die gebruik maken van het portaal 'Mijnkindengezin' om het attest inkomenstarief aan te maken, zijn in gelijke mate tevreden over zowel het **gebruiksgemak** van de toepassing, als de **duidelijkheid van de informatie** die op het portaal is opgenomen; de gemiddelde tevredenheidsscores bedragen respectievelijk 7,3 en 7,6 op 10.

Iets meer dan de helft van de respondenten (56%) geven aan (zeer) tevreden te zijn over beide aspecten (score: ≥ 8 op 10); telkens een vierde is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Het aandeel respondenten dat (zeer) ontevreden is (score: ≤ 5 op 10), bedraagt 18% inzake gebruiksgemak en 13% inzake duidelijkheid van de informatie.

Er is geen verschil in mate van tevredenheid naar vergunningstype of aantal opvanglocaties.

Figuur 59: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraken over het portaal 'Mijnkindengezin':



Basis: respondenten die het portaal 'Mijnkindengezin' gebruiken om het attest inkomenstarief aan te maken

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

4.9.2 Uitbetaling van subsidies

Iets meer dan vier op de tien van alle respondenten (84%) geeft te kennen dat hun **organisatie subsidies ontvangt van Opgroeien**; bij één op de tien respondenten (10%) ontvangt de organisatie geen subsidies van Opgroeien, en 6% weet het niet.

De overgrote meerderheid van de respondenten IKT (92%) geeft aan dat hun organisatie subsidies ontvangt van Opgroeien; bij respondenten niet-IKT is dit significant lager (i.c. 71%).

Tabel 174: Ontvangt jouw organisatie subsidies van Opgroeien? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	690	91,9%	401	70,7%	25	100,0%	97	95,1%	1.213	83,9%
Nee	7	0,9%	142	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	149	10,3%
Weet niet	54	7,2%	24	4,2%	0	0,0%	5	4,9%	83	5,7%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Respondenten groepsopvang ontvangen significant vaker dan respondenten gezinsopvang subsidies van Opgroeien (resp. 87% t.o.v. 56%); ook binnen groepsopvang blijken respondenten ≥ 19 vaker subsidies van Opgroeien te ontvangen dan respondenten < 19 (resp. 89% t.o.v. 80%).

Tabel 175: Ontvangt jouw organisatie subsidies van Opgroeien? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	109	55,6%	292	80,4%	516	89,4%	82	94,3%	214	96,4%	1.213	83,9%
Nee	67	34,2%	55	15,2%	24	4,2%	3	3,4%	0	0,0%	149	10,3%
Weet niet	20	10,2%	16	4,4%	37	6,4%	2	2,3%	8	3,6%	83	5,7%
Totaal	196	100,0%	363	100,0%	577	100,0%	87	100,0%	222	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Respondenten met meerdere opvanglocaties ontvangen significant vaker subsidies van Opgroeien, vergeleken met respondenten met één opvanglocatie (resp. 95% t.o.v. 79%).

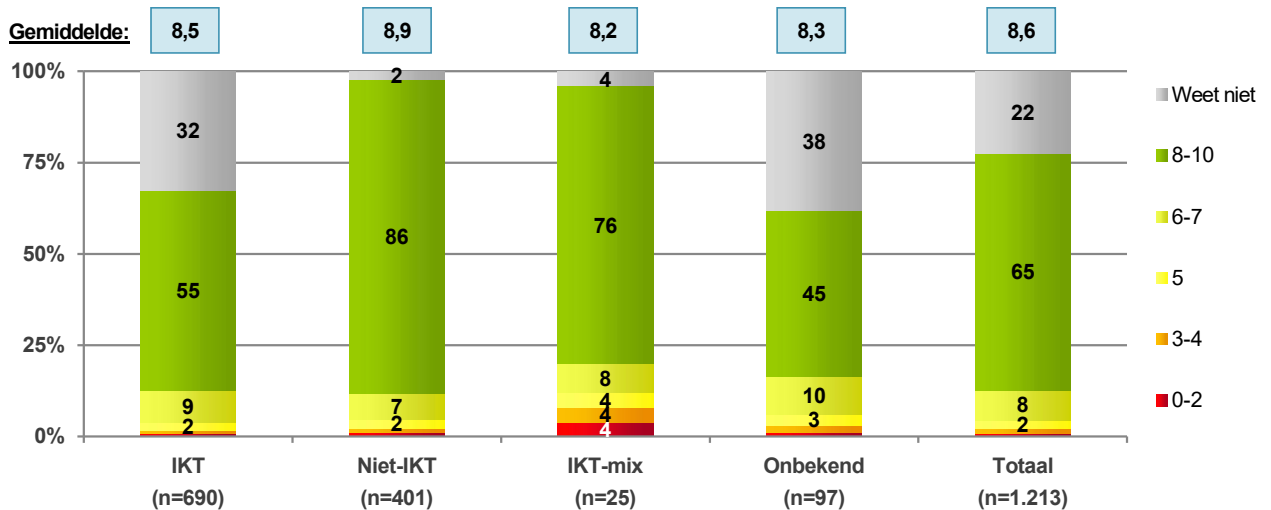
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Twee derde van de respondenten die aangeven dat hun organisatie subsidies ontvangt, gaat (helemaal) akkoord met de uitspraak dat **Opgroeien de subsidies tijdig betaalt** (score: ≥ 8 op 10); 8% gaat enigszins akkoord (score: 6-7 op 10). 5% van de respondenten vindt (helemaal) niet dat Opgroeien de subsidies tijdig betaalt. Een vijfde van de respondenten (22%) gaf aan het niet te weten.

Indien we deze laatste buiten beschouwing laten, stelt een grote meerderheid van de respondenten (84%) dat Opgroeien de subsidies tijdig betaalt, terwijl 6% dit niet vindt. Het gemiddeld rapportcijfer inzake 'tijdig betalen van subsidies' bedraagt 8,6 op 10.

Bij respondenten IKT spreekt een aanzienlijke groep (32%) zich niet uit over deze stelling¹⁵⁵; bij respondenten niet-IKT is dit slechts 2%. Abstractie gemaakt van de groep 'weet niet', gaan respondenten niet-IKT gemiddeld vaker akkoord met de uitspraak dat Opgroeien de subsidies tijdig betaalt in vergelijking met respondenten IKT (resp. 8,9 t.o.v. 8,5 op 10).

Figuur 60: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak over de subsidies die je/jouw organisatie ontvangt van Opgroeien: 'Opgroeien betaalt de subsidies tijdig'? – naar subsidietype



Basis: respondenten waarvan de organisatie subsidies ontvangt van Opgroeien

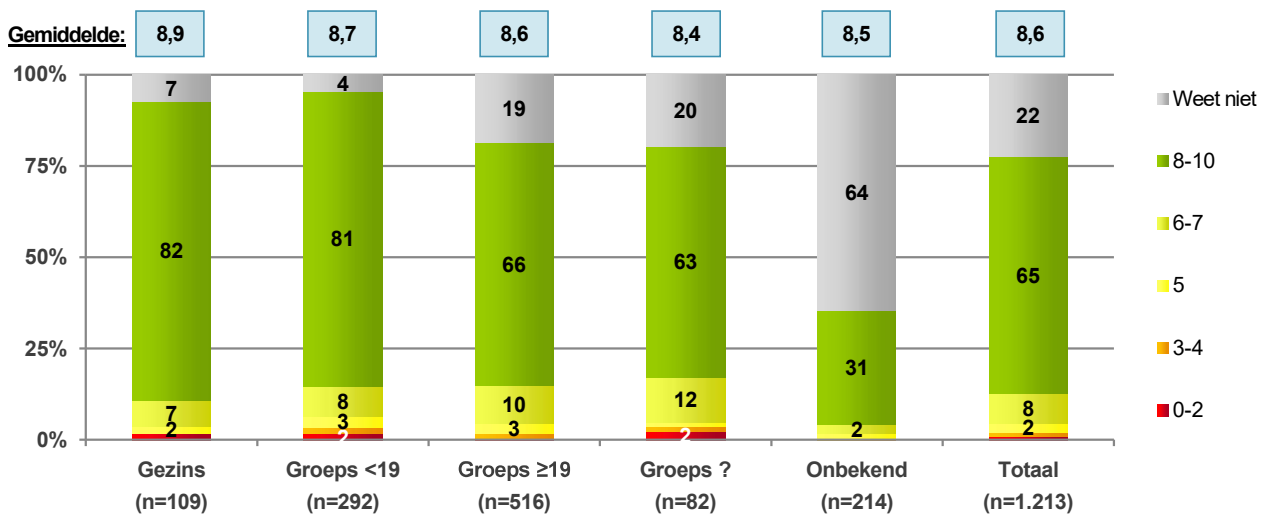
Acht op de tien respondenten gezinsopvang (82%) geven Opgroeien minstens 8 op 10 inzake het tijdig uitbetalen van de subsidies; dit is een significant hoger aandeel dan bij respondenten groepsopvang (71%). Concreet, kan het verschil tussen beide worden toegeschreven aan respondenten groepsopvang ≥ 19 – niet dat zij minder akkoord gaan met deze stelling, maar wel spreekt een grote groep zich hier niet over uit (resp. 19% t.o.v. 4%-7%).

Wanneer we rekening houden met het subsidietype, vervalt evenwel het significant verschil tussen respondenten gezins- en groepsopvang.

¹⁵⁵ Het betreft respondenten die wel op de hoogte zijn dat hun organisatie subsidies ontvangt van Opgroeien, maar er verder niet bij betrokken zijn en zich er bijgevolg niet over kunnen uitspreken.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Figuur 61: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak over de subsidies die je/jouw organisatie ontvangt van Opgroeien: 'Opgroeien betaalt de subsidies tijdig?' – naar vergunningstype



Basis: respondenten waarvan de organisatie subsidies ontvangt van Opgroeien

Het aantal opvanglocaties heeft geen invloed op de mening van de respondent inzake het al dan niet tijdig betalen van de subsidies door Opgroeien.

Aan de respondenten waarvan de organisatie subsidies ontvangt van Opgroeien werd tevens gevraagd **of het bedrag van de subsidies die Opgroeien betaalt, correct is**. Een aanzienlijke groep respondenten (37%) kon zich hierover niet uitspreken en duidde 'weet niet' aan.

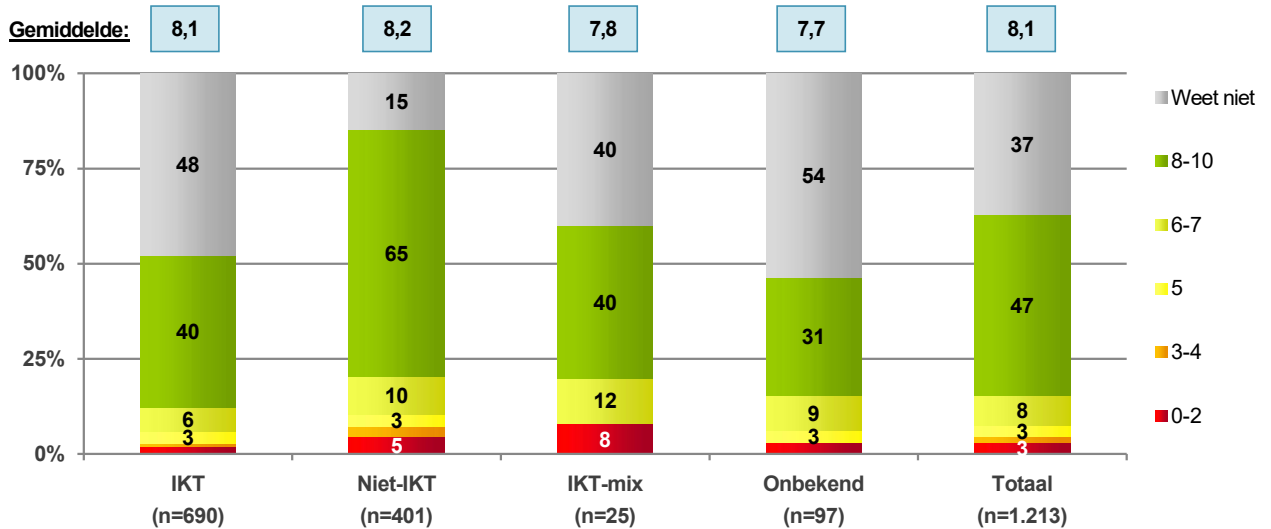
Laten we bovenstaande groep respondenten buiten beschouwing, blijkt drie vierde (75%) (helemaal) akkoord te gaan met deze uitspraak (score: ≥ 8 op 10); één op de zeven respondenten (13%) gaat enigszins akkoord (score: 6-7 op 10). 12% tot slot gaat (helemaal) niet akkoord (score: ≤ 5 op 10) en geeft aldus te kennen dat het bedrag van de subsidies die Opgroeien betaalt, niet (steeds) correct is.

Het gemiddeld rapportcijfer inzake 'correct bedrag van betaling' bedraagt 8,1 op 10.

Respondenten IKT en niet-IKT gaan in gelijke mate akkoord met de betreffende stelling.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

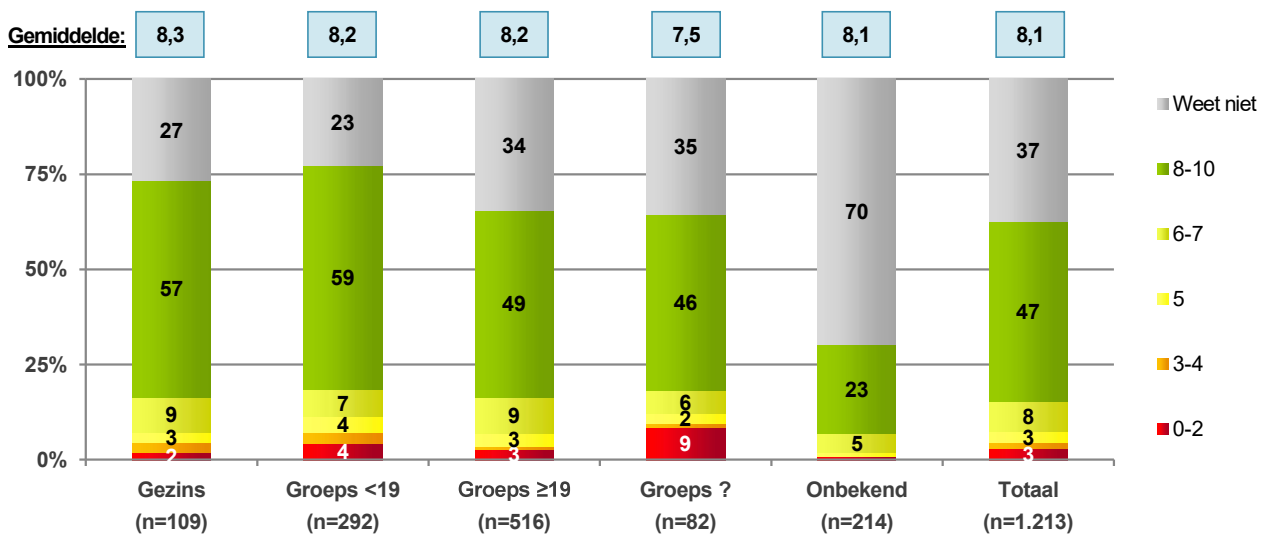
Figuur 62: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak over de subsidies die je/jouw organisatie ontvangt van Opgroeien: 'Het bedrag van de subsidies die Opgroeien betaalt, is correct'? – naar subsidietype



Basis: respondenten waarvan de organisatie subsidies ontvangt van Opgroeien

Binnen groepsopvang gaan respondenten <19 vaker (helemaal) akkoord (score: ≥ 8 op 10) met de stelling dat het bedrag van de subsidies die Opgroeien betaalt, correct is, vergeleken met respondenten ≥ 19 (resp. 59% t.o.v. 49%); echter, geven ze ook vaker een score van 5 of minder op 10 (resp. 11% t.o.v. 7%), daar waar respondenten ≥ 19 een hoger aandeel telt dat aangeeft het niet te weten (resp. 34% t.o.v. 23%).

Figuur 63: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak over de subsidies die je/jouw organisatie ontvangt van Opgroeien: 'Het bedrag van de subsidies die Opgroeien betaalt, is correct'? – naar vergunningstype



Basis: respondenten waarvan de organisatie subsidies ontvangt van Opgroeien

Het aantal opvanglocaties speelt in deze geen rol.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

4.9.3 Procedures, formulieren en brochures op website

Drie vierde van alle bevroegde respondenten geeft aan gebruik te maken van de procedures (i.c. 75%) en/of formulieren (i.c. 74%) die terug te vinden zijn op de website van Opgroeien. Voorts raadpleegt zeven op de tien (69%) de brochures op de website.

Respondenten IKT geven significant vaker aan de brochures op de website te raadplegen dan respondenten niet-IKT (resp. 73% t.o.v. 62%). De procedures en formulieren op de website worden door beide groepen in gelijke mate gebruikt.

Tabel 176: Op de website van Opgroeien vind je bij Kinderopvang een rubriek 'Organisatie en administratie' waar je procedures en formulieren kan terugvinden. Daarnaast is er een rubriek waaronder brochures staan. Raadpleeg/gebruik je deze zaken in je huidige functie? – naar subsidietype (% 'Ja')

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Procedures	561	74,7%	425	75,0%	22	88,0%	79	77,5%	1.087	75,2%
Formulieren	545	72,6%	424	74,8%	22	88,0%	83	81,4%	1.074	74,3%
Brochures	551	73,4%	351	61,9%	19	76,0%	77	75,5%	998	69,1%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Respondenten groepsopvang maken vaker dan respondenten gezinsopvang, gebruik van zowel de procedures (resp. 77% t.o.v. 63%), de formulieren (resp. 74% t.o.v. 64%) als de brochures (resp. 69% t.o.v. 54%) op de website van Opgroeien. Inzake de brochures op de website vinden we tevens dat respondenten groepsopvang ≥ 19 hier vaker gebruik van maken dan respondenten groepsopvang < 19 (resp. 73% t.o.v. 61%).

Tabel 177: Op de website van Opgroeien vind je bij Kinderopvang een rubriek 'Organisatie en administratie' waar je procedures en formulieren kan terugvinden. Daarnaast is er een rubriek waaronder brochures staan. Raadpleeg/gebruik je deze zaken in je huidige functie? – naar vergunningstype (% 'Ja')

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Procedures	123	62,8%	284	78,2%	438	75,9%	65	74,7%	177	79,7%	1.087	75,2%
Formulieren	126	64,3%	274	75,5%	418	72,4%	69	79,3%	187	84,2%	1.074	74,3%
Brochures	106	54,1%	222	61,2%	422	73,1%	68	78,2%	180	81,1%	998	69,1%
Totaal	196	100,0%	363	100,0%	577	100,0%	87	100,0%	222	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Respondenten met meerdere opvanglocaties maken vaker – dan zij met één opvanglocatie – gebruik van de procedures (resp. 81% t.o.v. 73%), de formulieren (resp. 83% t.o.v. 71%), alsook de brochures (resp. 79% t.o.v. 65%).

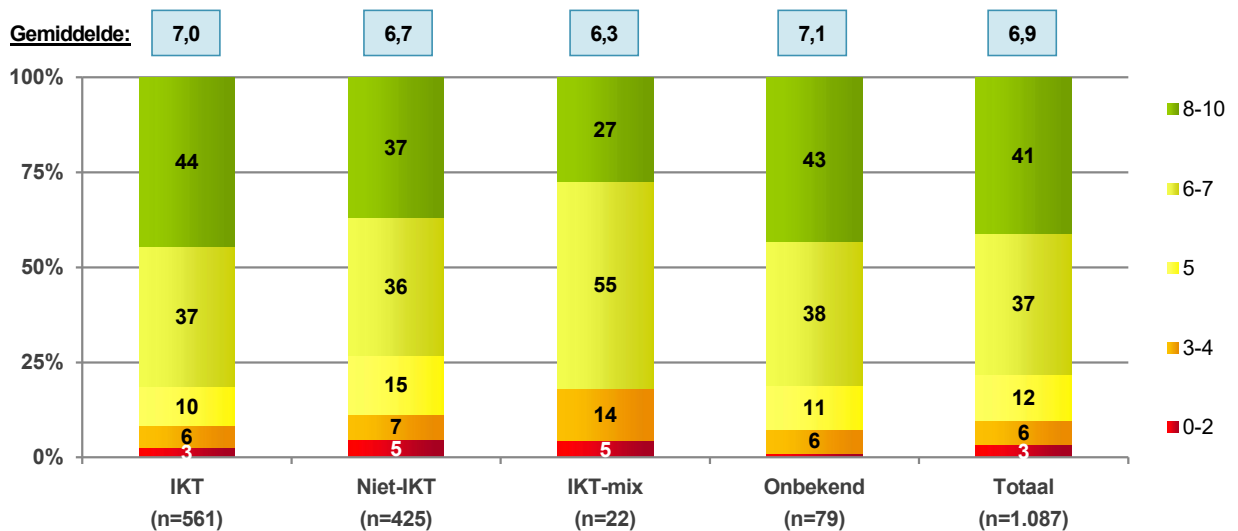
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Van de respondenten die de procedures op de website raadplegen, gaan vier op de tien (41%) (helemaal) akkoord met de uitspraak dat de **procedures duidelijk** zijn (score: ≥ 8 op 10); 37% gaat enigszins akkoord (score: 6-7 op 10). Dit betekent dat een vijfde van de respondenten (22%) die de procedures raadplegen, (helemaal) niet vinden dat deze duidelijk zijn (score: ≤ 5 op 10).

De duidelijkheid van de procedures op de website quoteren de respondenten gemiddeld met 6,9 op 10.

Respondenten IKT beoordelen de duidelijkheid van de procedures op de website significant beter dan respondenten niet-IKT (resp. 7,0 t.o.v. 6,7 op 10).

Figuur 64: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak: ‘De procedures zijn duidelijk?’ – naar subsidietype



Basis: respondenten die de procedures op de website raadplegen

Naar vergunningstype kan één significant verschil worden vastgesteld: respondenten groepsopvang <19 geven vaker een score van 5 of minder op 10 in vergelijking met respondenten groepsopvang ≥ 19 (resp. 25% t.o.v. 19%).

Het aantal opvanglocaties heeft geen invloed op de tevredenheidsscore inzake duidelijkheid van de procedures.

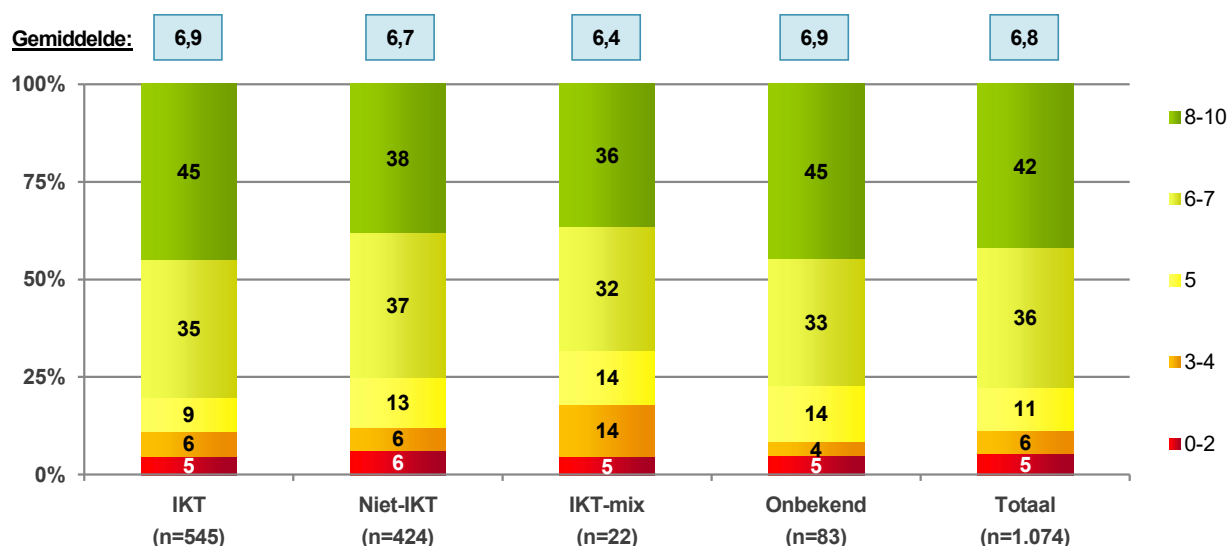
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Vier op de tien (42%) van de respondenten die de formulieren op de website gebruiken, laat weten (helemaal) akkoord te gaan met de stelling dat de **formulieren gebruiksvriendelijk** zijn (score: ≥ 8 op 10). Bijkomend vindt 36% van de respondenten de formulieren enigszins gebruiksvriendelijk (score: 6-7 op 10). Een vijfde van de respondenten (22%) is evenwel de mening toegedaan dat de formulieren op de website niet gebruiksvriendelijk zijn en geven hieraan uiting middels een score van 5 of minder op 10.

Gemiddeld beoordelen de respondenten de gebruiksvriendelijkheid van de formulieren op de website van Opgroeien met 6,8 op 10.

Hoewel het gemiddeld rapportcijfer niet verschilt tussen respondenten IKT en respondenten niet-IKT (resp. 6,9 en 6,7 op 10), geven significant meer respondenten IKT de gebruiksvriendelijkheid van de formulieren op de website een score van ≥ 8 op 10 (45% in vergelijking met respondenten niet-IKT (38%).

Figuur 65: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak: 'De formulieren zijn gebruiksvriendelijk'? – naar subsidietype



Basis: respondenten die de formulieren op de website gebruiken

Opnieuw kan naar vergunningstype enkel een significant verschil worden vastgesteld met betrekking tot de (zeer) ontevreden respondenten: respondenten gezinsopvang geven significant vaker dan respondenten groepsopvang, een score van 5 of minder op 10 voor wat betreft de gebruiksvriendelijkheid van de formulieren op de website van Opgroeien (resp. 30% t.o.v. 20%); ook binnen laatstgenoemde groep, stellen we vast dat respondenten < 19 vaker 5 of minder op 10 aanduiden (24%) dan respondenten ≥ 19 (17%).

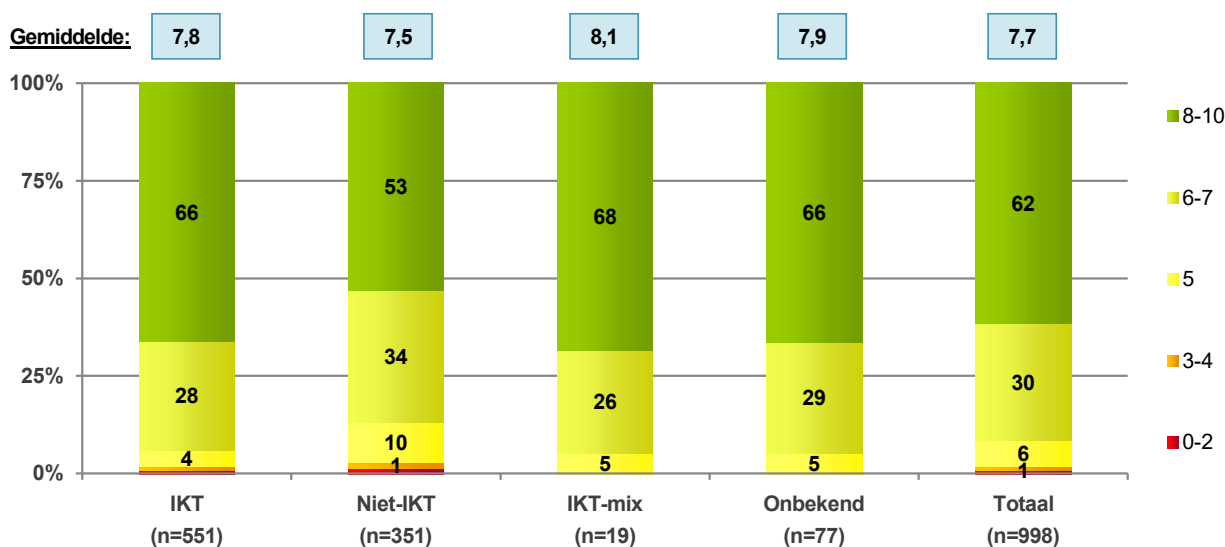
Zowel bij respondenten IKT, als bij respondenten niet-IKT geldt: respondenten met één opvanglocatie zijn gemiddeld meer tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de formulieren (i.c. IKT: 7,1 op 10; niet-IKT: 6,8 op 10), dan respondenten met meerdere opvanglocaties (i.c. IKT: 6,6 op 10; niet-IKT: 5,8 op 10).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Zes op de tien (62%) van de respondenten die de brochures op de website van Opgroeien raadplegen, onderschrijven (helemaal) de stelling dat de **brochures informatief** zijn (score: ≥ 8 op 10); drie op de tien respondenten (30%) vindt de brochures enigszins informatief (score: 6-7 op 10). Minder dan één op de tien respondenten (8%) vindt de brochures (helemaal) niet informatief (score: ≤ 5 op 10).

Respondenten IKT zijn meer de mening toegedaan dat de brochures op de website van Opgroeien informatief zijn, dan respondenten niet-IKT (resp. 7,8 t.o.v. 7,5 op 10).

Figuur 66: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak: ‘De brochures zijn informatief’? – naar subsidietype



Basis: respondenten die de brochures op de website raadplegen

Naar vergunningstype kan enkel binnen groepsopvang een significant verschil worden vastgesteld: respondenten < 19 gaan vaker (helemaal) niet akkoord (score: ≤ 5 op 10) met de uitspraak dat de brochures op de website van Opgroeien informatief zijn, vergeleken met respondenten ≥ 19 (resp. 12% t.o.v. 7%).

Het aantal opvanglocaties heeft geen invloed op de tevredenheid inzake het al dan niet informatief zijn van de brochures.

4.10 Communicatie van Opgroeien

4.10.1 Nieuwsbrieven

De overgrote meerderheid van de respondenten (95%) stelt de elektronische nieuwsbrieven van Opgroeien te ontvangen; 3% ontvangt ze niet en 2% kent de nieuwsbrief niet.

Wie de nieuwsbrief ontvangt, leest deze minstens af en toe: zo lezen zes op de tien (62%) van alle respondenten de nieuwsbrief altijd en 31% af en toe; slechts 2% van de respondenten laat weten de nieuwsbrief wel te ontvangen, maar nooit te lezen.

Er is een klein – doch significant – verschil tussen respondenten IKT en respondenten niet-IKT, waarbij laatstgenoemde iets vaker aangeven de nieuwsbrief wel te ontvangen, maar nooit te lezen (resp. 3% t.o.v. 1%).

Tabel 178: Opgroeien houdt de kinderopvangsector up-to-date door middel van een maandelijkse elektronische nieuwsbrief. Ken en lees je de nieuwsbrieven van Opgroeien? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ontvang ik en lees ik altijd	465	61,9%	345	60,8%	19	76,0%	66	64,7%	895	61,9%
Ontvang ik en lees ik af en toe	237	31,6%	181	31,9%	6	24,0%	26	25,5%	450	31,1%
Ontvang ik, maar lees ik nooit	6	0,8%	17	3,0%	0	0,0%	1	1,0%	24	1,7%
Ontvang ik niet	31	4,1%	12	2,1%	0	0,0%	7	6,9%	50	3,5%
Ken ik niet	12	1,6%	12	2,1%	0	0,0%	2	2,0%	26	1,8%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Respondenten groepsopvang geven vaker dan respondenten gezinsopvang aan de maandelijkse nieuwsbrief van Opgroeien altijd te lezen (resp. 64% t.o.v. 52%); het verschil kan geheel worden toegeschreven aan respondenten groepsopvang ≥ 19 .

Respondenten gezinsopvang blijken dan weer vaker de nieuwsbrief van Opgroeien niet te kennen (resp. 6% t.o.v. 1%).

Tabel 179: Opgroeien houdt de kinderopvangsector up-to-date door middel van een maandelijkse elektronische nieuwsbrief. Ken en lees je de nieuwsbrieven van Opgroeien? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ontvang ik en lees ik altijd	102	52,0%	210	57,9%	389	67,4%	62	71,3%	132	59,5%	895	61,9%
Ontvang ik en lees ik af en toe	69	35,2%	130	35,8%	165	28,6%	19	21,8%	67	30,2%	450	31,1%
Ontvang ik, maar lees ik nooit	7	3,6%	9	2,5%	5	0,9%	1	1,1%	2	0,9%	24	1,7%
Ontvang ik niet	7	3,6%	10	2,8%	13	2,3%	5	5,7%	15	6,8%	50	3,5%
Ken ik niet	11	5,6%	4	1,1%	5	0,9%	0	0,0%	6	2,7%	26	1,8%
Totaal	196	100,0%	363	100,0%	577	100,0%	87	100,0%	222	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Naar aantal opvanglocaties vinden we dat respondenten met één opvanglocaties de nieuwsbrief van Opgroeien vaker 'af en toe' lezen dan zij met meerdere opvanglocaties (resp. 33% t.o.v. 27%), terwijl laatstgenoemde vaker stellen de nieuwsbrief niet te ontvangen (i.c. 5% t.o.v. 3% bij één opvanglocatie); beide verschillen verdwijnen evenwel wanneer we rekening houden met het subsidietype van de betrokken opvanglocatie(s).

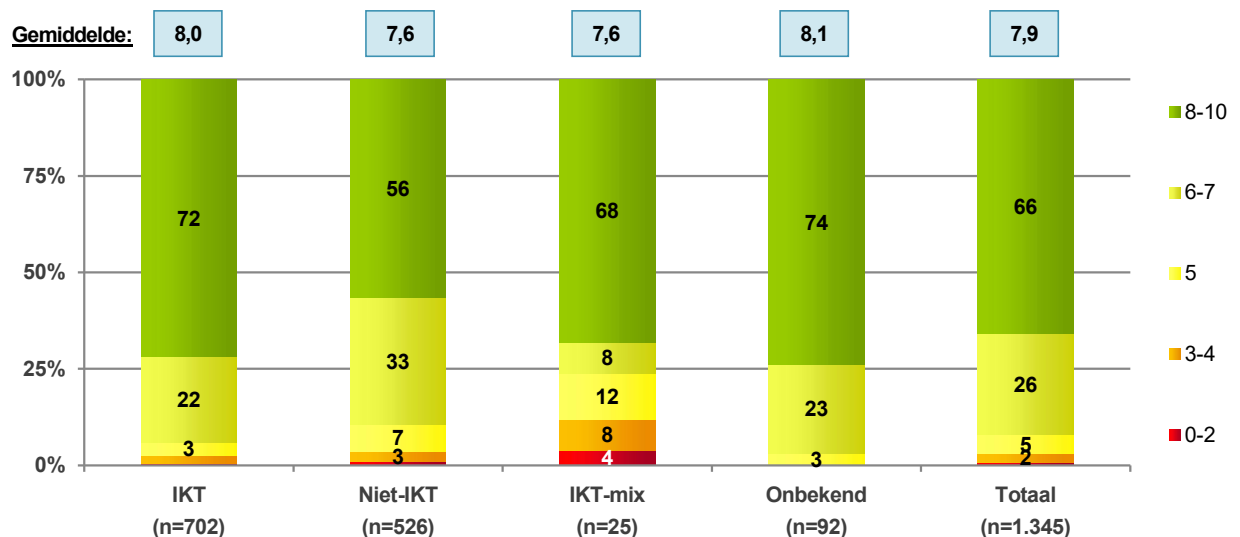
De respondenten die aangeven de nieuwsbrief wel te ontvangen, maar **nooit te lezen** (n=24), geven hiervoor als voornaamste reden 'geen tijd te hebben' (19 respondenten). Telkens 3 respondenten geven (bijkomend) aan niet geïnteresseerd te zijn, de informatie niet relevant te vinden, of nog een andere reden (o.a. te veel informatie).

In figuur 67 zien we dat twee derde (66%) van de respondenten die de nieuwsbrief van Opgroeien minstens af en toe lezen, (helemaal) akkoord gaat met de stelling dat de **informatie in de nieuwsbrief duidelijk** is (score: ≥ 8 op 10); bijkomend gaat een vierde (26%) enigszins akkoord (score: 6-7 op 10). Minder dan één op de tien respondenten (8%) die de nieuwsbrief minstens af en toe lezen, vindt de informatie in de nieuwsbrief (helemaal) niet duidelijk (score: ≤ 5 op 10).

De duidelijkheid van de informatie in de nieuwsbrief krijgt gemiddeld 7,9 op 10.

Respondenten IKT geven een significant hogere score aan de duidelijkheid van de informatie in de nieuwsbrief, dan respondenten niet-IKT (resp. 8,0 t.o.v. 7,6 op 10).

Figuur 67: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak: 'De informatie in de nieuwsbrief is duidelijk?' – naar subsidietype



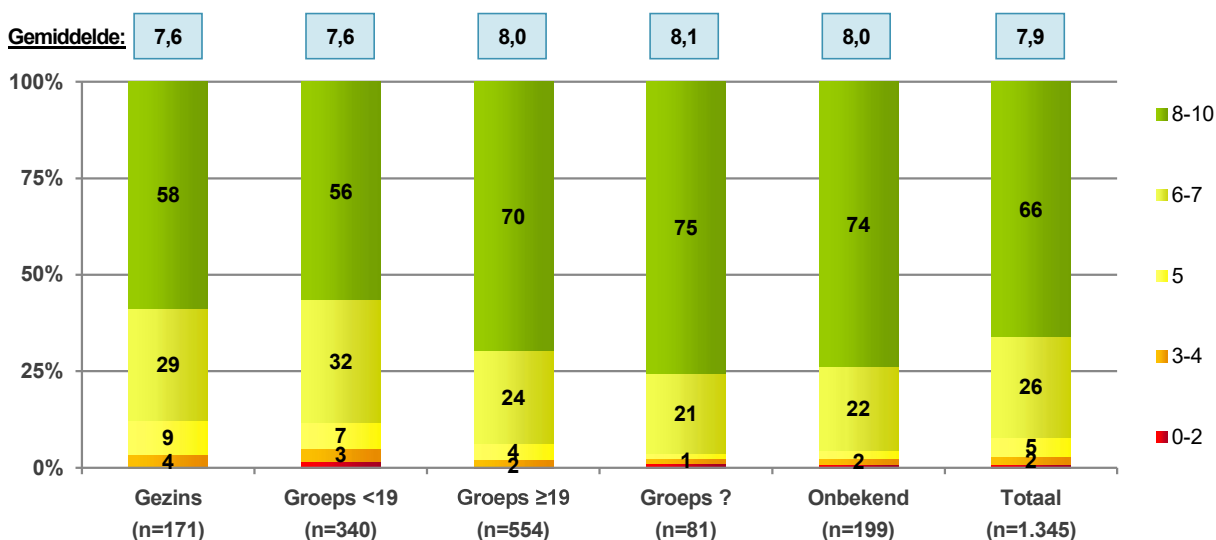
Basis: respondenten die de nieuwsbrieven van Opgroeien minstens af en toe lezen

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Uit figuur 68 leiden we af dat een significant hoger aandeel van de respondenten groepsopvang ≥ 19 de informatie in de nieuwsbrief van Opgroeien duidelijk vindt, dit in vergelijking met zowel respondenten groepsopvang < 19 , als respondenten gezinsopvang; zo quoteert 70% van eerstgenoemde dit aspect met ≥ 8 op 10, terwijl dit bij de twee laatstgenoemde groepen 56% tot 58% is. Bovendien ligt het aandeel dat (helemaal) niet akkoord gaat met de stelling (score: ≤ 5 op 10) hoger in laatstgenoemde groepen (resp. telkens 12% t.o.v. 6%).

Het gemiddeld rapportcijfer is dan ook significant hoger bij respondenten groepsopvang ≥ 19 in vergelijking met de twee overige groepen (resp. 8,0 t.o.v. telkens 7,6 op 10).

Figuur 68: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak: 'De informatie in de nieuwsbrief is duidelijk?' – naar vergunningstype



Basis: respondenten die de nieuwsbrieven van Opgroeien minstens af en toe lezen

Bijkomend zijn ook respondenten met meerdere opvanglocaties gemiddeld meer tevreden over de duidelijkheid van de informatie in de nieuwsbrief, dan zij met één opvanglocatie (resp. 8,1 t.o.v. 7,8 op 10); wanneer we rekening houden met het subsidietype van de opvanglocatie(s), blijft het verschil enkel overeind bij respondenten IKT.

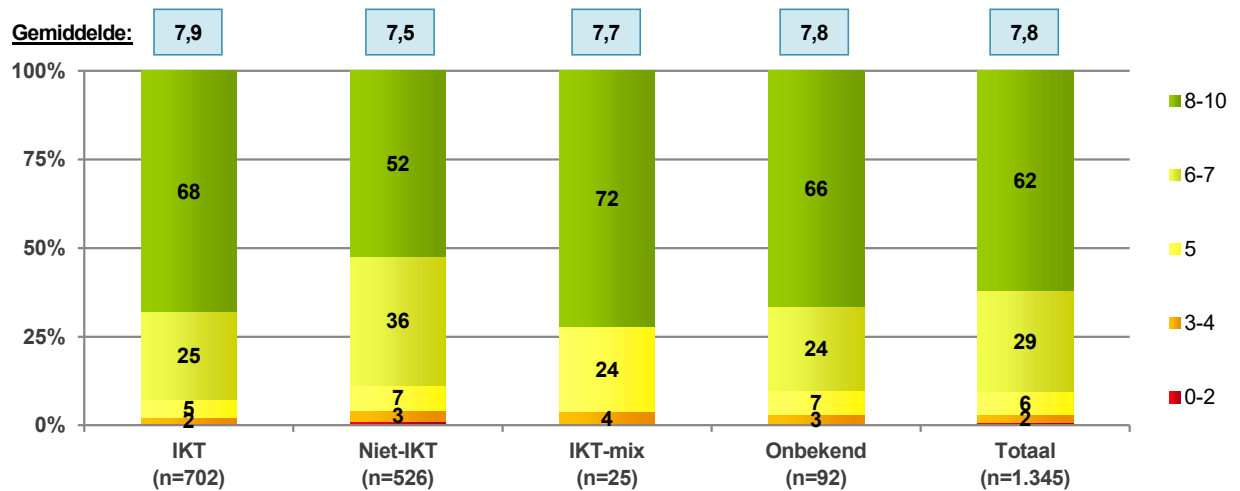
Van de respondenten die de nieuwsbrief van Opgroeien minstens af en toe lezen, vindt 62% dat de **informatie in de nieuwsbrief relevant** is (score: ≥ 8 op 10); drie op de tien (29%) vinden de informatie enigszins relevant (score: 6-7 op 10). Eén op de tien respondenten (9%) die de nieuwsbrief minstens af en toe lezen, geeft een score van 5 of minder op 10 en laat aldus verstaan de informatie in de nieuwsbrief (helemaal) niet relevant te vinden.

Inzake relevante informatie, scoort de nieuwsbrief gemiddeld 7,8 op 10.

Respondenten IKT geven de nieuwsbrief een significant hogere score voor wat betreft relevante informatie, vergeleken met respondenten niet-IKT (resp. 7,9 t.o.v. 7,5 op 10).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Figuur 69: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak: 'De informatie in de nieuwsbrief is relevant'? – naar subsidietype

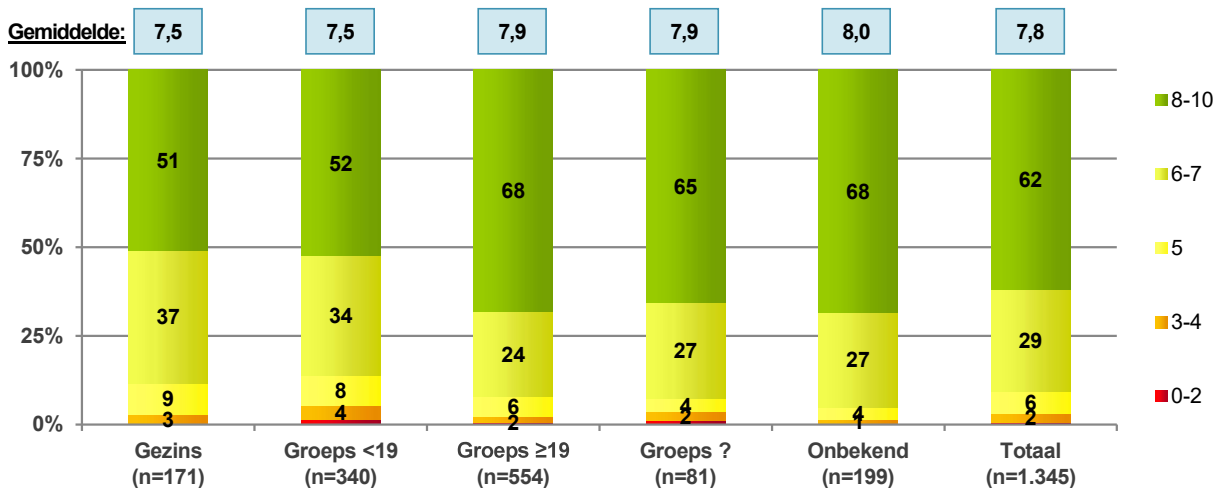


Basis: respondenten die de nieuwsbrieven van Opgroeien minstens af en toe lezen

Net zoals inzake de duidelijkheid van de informatie in de nieuwsbrief, zijn respondenten groepsopvang ≥ 19 ook meer overtuigd van de relevantie van de informatie in de nieuwsbrief van Opgroeien, in vergelijking met respondenten groepsopvang < 19 en respondenten gezinsopvang. Zo geven eerstgenoemde vaker 8 of meer op 10 (resp. 68% t.o.v. 51%-52%), terwijl laatstgenoemde eerder 6 of 7 op 10 geven (resp. 34%-37% t.o.v. 24%).

De gemiddelde score ligt dan ook significant hoger bij respondenten groepsopvang ≥ 19 dan bij respondenten groepsopvang < 19 en gezinsopvang (resp. 7,9 t.o.v. telkens 7,5 op 10).

Figuur 70: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak: 'De informatie in de nieuwsbrief is relevant'? – naar vergunningstype



Basis: respondenten die de nieuwsbrieven van Opgroeien minstens af en toe lezen

Respondenten met meerdere opvanglocaties stellen vaker dan zij met één opvanglocatie dat de informatie in de nieuwsbrief relevant is (resp. 8,0 t.o.v. 7,7 op 10); dit verschil verdwijnt evenwel wanneer we rekening houden met het subsidietype van de opvanglocatie(s).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Zeven op de tien respondenten (69%) die de nieuwsbrief minstens af en toe lezen, vinden dat de nieuwsbrief met een **goede regelmaat** verschijnt. Voor één op de zeven (13%) mag de nieuwsbrief vaker verschijnen. Slechts 3% van wie de nieuwsbrief leest, oordeelt dat de nieuwsbrief minder vaak mag verschijnen. Eén op de zeven (15%) tot slot heeft geen mening omtrent de regelmaat van verschijnen van de nieuwsbrief.

Respondenten IKT en niet-IKT zijn dezelfde mening toegedaan inzake de regelmaat waarmee de nieuwsbrief moet verschijnen.

Tabel 180: Wat vind je van de regelmaat waarmee de nieuwsbrief verschijnt? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Goede regelmaat	498	70,9%	351	66,7%	17	68,0%	60	65,2%	926	68,8%
Mag vaker verschijnen	90	12,8%	63	12,0%	4	16,0%	14	15,2%	171	12,7%
Mag minder vaak verschijnen	17	2,4%	23	4,4%	0	0,0%	4	4,3%	44	3,3%
Geen mening	97	13,8%	89	16,9%	4	16,0%	14	15,2%	204	15,2%
Totaal	702	100,0%	526	100,0%	25	100,0%	92	100,0%	1.345	100,0%

Basis: respondenten die de nieuwsbrieven van Opgroeien minstens af en toe lezen

Respondenten groepsopvang stellen vaker dan zij met gezinsopvang dat de nieuwsbrief van Opgroeien vaker mag verschijnen (resp. 14% t.o.v. 6%; geldt enkel binnen niet-IKT); respondenten gezinsopvang geven vaker aan dan eerstgenoemde geen mening hieromtrent te hebben (resp. 24% t.o.v. 14%). Brengen we de onderverdeling binnen groepsopvang in rekening, blijft het significant verschil enkel overeind tussen respondenten groepsopvang ≥ 19 en respondenten gezinsopvang.

Tabel 181: Wat vind je van de regelmaat waarmee de nieuwsbrief verschijnt? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Goede regelmaat	111	64,9%	224	65,9%	390	70,4%	61	75,3%	140	70,4%	926	68,8%
Mag vaker verschijnen	11	6,4%	40	11,8%	83	15,0%	12	14,8%	25	12,6%	171	12,7%
Mag minder vaak verschijnen	8	4,7%	15	4,4%	15	2,7%	0	0,0%	6	3,0%	44	3,3%
Geen mening	41	24,0%	61	17,9%	66	11,9%	8	9,9%	28	14,1%	204	15,2%
Totaal	171	100,0%	340	100,0%	554	100,0%	81	100,0%	199	100,0%	1.345	100,0%

Basis: respondenten die de nieuwsbrieven van Opgroeien minstens af en toe lezen

Respondenten met één opvanglocatie hebben eenzelfde mening over de regelmaat van verschijnen van de nieuwsbrief als respondenten met meerdere opvanglocaties.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

4.10.2 Snelinfo's

Negen op de tien respondenten (92%) geven aan de snelinfo's van Opgroeien te ontvangen; 5% ontvangt ze niet en 3% kent de snelinfo's niet.

In vergelijking met de nieuwsbrief, worden de snelinfo's meer consequent gelezen: 71% van alle respondenten leest de snelinfo's altijd en 20% af en toe. Slechts 1% van de respondenten laat weten de snelinfo's wel te ontvangen, maar nooit te lezen.

Er is een klein – doch significant – verschil tussen respondenten IKT en respondenten niet-IKT, waarbij eerstgenoemde iets vaker aangeven de snelinfo's wel te kennen, maar niet te ontvangen (resp. 5% t.o.v. 2%).

Tabel 182: Opgroeien houdt de kinderopvangsector up-to-date door middel van maandelijkse elektronische snelinfo's. Ken en lees je de snelinfo's van Opgroeien? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ontvang ik en lees ik altijd	537	71,5%	403	71,1%	22	88,0%	69	67,6%	1.031	71,3%
Ontvang ik en lees ik af en toe	147	19,6%	129	22,8%	3	12,0%	15	14,7%	294	20,3%
Ontvang ik, maar lees ik nooit	3	0,4%	6	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	9	0,6%
Ontvang ik niet	40	5,3%	13	2,3%	0	0,0%	14	13,7%	67	4,6%
Ken ik niet	24	3,2%	16	2,8%	0	0,0%	4	3,9%	44	3,0%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Net zoals voor de nieuwsbrief, blijken respondenten groepsopvang ook de snelinfo's van Opgroeien meer consequent (i.c. 'altijd') te lezen dan respondenten gezinsopvang (resp. 75% t.o.v. 59%); deze laatste kennen een hoger aandeel dat de snelinfo's af en toe leest (resp. 28% t.o.v. 19%), alsook een hoger aandeel – cfr. de nieuwsbrief – dat aangeeft de snelinfo's niet te kennen (resp. 9% t.o.v. 2%; geldt enkel binnen IKT).

Brengen we de onderverdeling binnen groepsopvang in rekening, dan blijft het significant verschil inzake 'altijd' of 'af en toe' lezen van de snelinfo's enkel overeind tussen groepsopvang ≥ 19 en gezinsopvang.

Tabel 183: Opgroeien houdt de kinderopvangsector up-to-date door middel van maandelijkse elektronische snelinfo's. Ken en lees je de snelinfo's van Opgroeien? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ontvang ik en lees ik altijd	116	59,2%	257	70,8%	445	77,1%	65	74,7%	148	66,7%	1.031	71,3%
Ontvang ik en lees ik af en toe	55	28,1%	86	23,7%	97	16,8%	12	13,8%	44	19,8%	294	20,3%
Ontvang ik, maar lees ik nooit	1	0,5%	3	0,8%	4	0,7%	1	1,1%	0	0,0%	9	0,6%
Ontvang ik niet	7	3,6%	10	2,8%	19	3,3%	9	10,3%	22	9,9%	67	4,6%
Ken ik niet	17	8,7%	7	1,9%	12	2,1%	0	0,0%	8	3,6%	44	3,0%
Totaal	196	100,0%	363	100,0%	577	100,0%	87	100,0%	222	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Respondenten met één opvanglocatie stellen vaker dan zij met meerdere opvanglocaties de snelinfo's 'af en toe' te lezen (resp. 22% t.o.v. 16%); doch evenzeer geven ze vaker aan de snelinfo's niet te kennen (resp. 4% t.o.v. 1%), terwijl respondenten met meerdere opvanglocaties vaker aangeven de snelinfo's niet te ontvangen (i.c. 8% t.o.v. 3% bij één opvanglocatie). Wanneer we rekening houden met het subsidietype van de opvanglocatie(s) blijft slechts één significant verschil behouden: respondenten met één opvanglocatie geven vaker aan de snelinfo's niet te kennen, in vergelijking met respondenten met meerdere opvanglocaties.

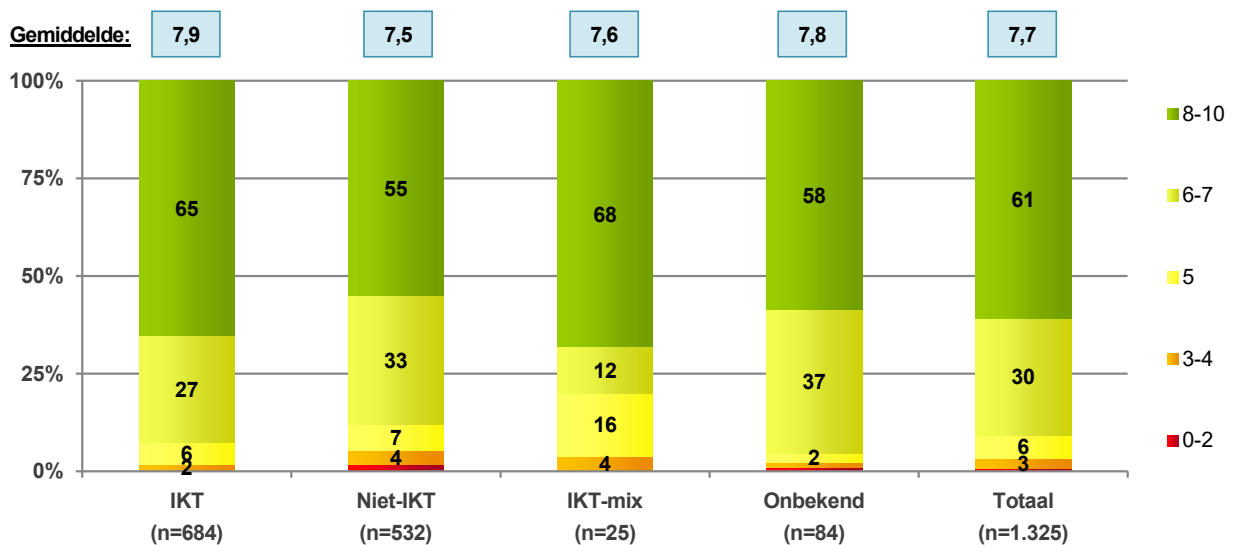
Van de 9 respondenten die de snelinfo's wel ontvangen, maar **nooit lezen**, is tijdsgebrek hiervoor de voornaamste reden (8 respondenten); voorts geven 2 respondenten aan geen interesse te hebben.

Zes op de tien respondenten (61%) die de snelinfo's van Opgroeien af en toe lezen, gaan (helemaal) akkoord met de stelling dat de **informatie in de snelinfo's duidelijk** is (score: ≥ 8 op 10); drie op de tien (30%) gaan enigszins akkoord (score: 6-7 op 10). Eén op de tien respondenten (9%) die de snelinfo's minstens af en toe lezen, vindt de opgenomen informatie (helemaal) niet duidelijk (score: ≤ 5 op 10).

Respondenten die de snelinfo's van Opgroeien lezen, geven een gemiddeld 7,7 op 10 voor wat betreft duidelijke informatie.

Net zoals we eerder zagen voor de nieuwsbrief, geven respondenten IKT een significant hogere score aan de duidelijkheid van de informatie in de snelinfo's, vergeleken met respondenten niet-IKT (resp. 7,9 t.o.v. 7,5 op 10).

Figuur 71: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak: 'De informatie in de snelinfo's is duidelijk'? – naar subsidietype

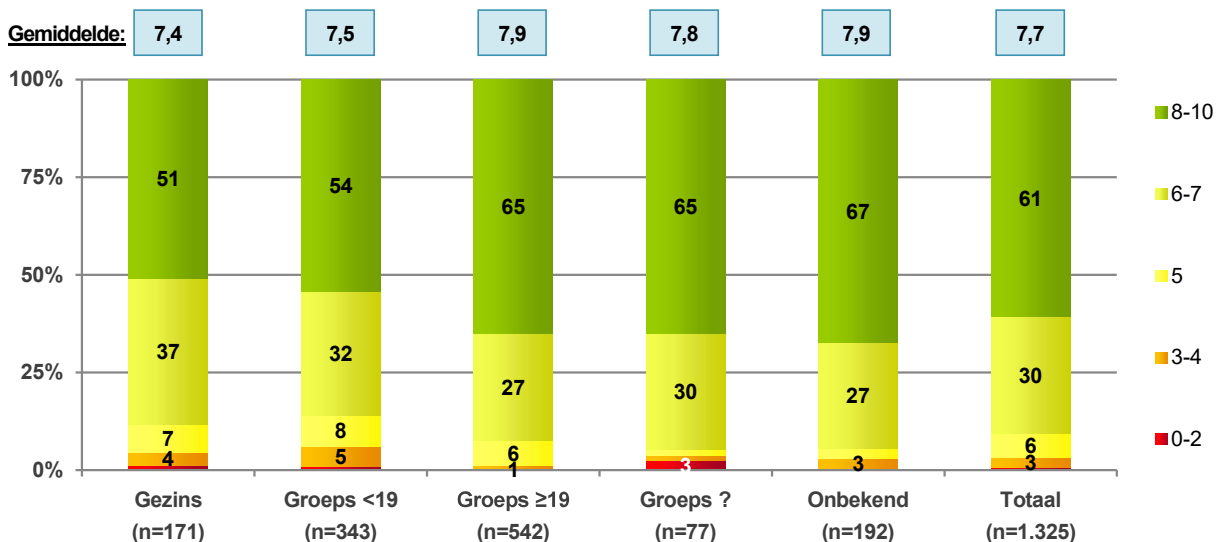


Basis: respondenten die de snelinfo's van Opgroeien minstens af en toe lezen

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Net zoals we voor de nieuwsbrief konden vaststellen, quoteren respondenten groepsopvang ≥ 19 ook de snelinfo's gemiddeld beter inzake duidelijkheid van de opgenomen informatie, vergeleken met zowel respondenten groepsopvang < 19 , als respondenten gezinsopvang (resp. 7,9 t.o.v. 7,4 à 7,5 op 10). Zo geeft twee derde van eerstgenoemde respondenten (65%) een score van minstens 8 op 10, terwijl dit bij de overige respondenten ongeveer de helft is (i.c.51%-54%).

Figuur 72: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak: 'De informatie in de snelinfo's is duidelijk'? – naar vergunningstype



Basis: respondenten die de snelinfo's van Opgroeien minstens af en toe lezen

Respondenten met meerdere opvanglocaties zijn gemiddeld meer tevreden over de duidelijkheid van de informatie in de snelinfo's, vergeleken met respondenten met één opvanglocatie (resp. 7,9 t.o.v. 7,7 op 10); dit verschil verdwijnt evenwel wanneer we rekening houden met het subsidietype van de betrokken opvanglocatie(s).

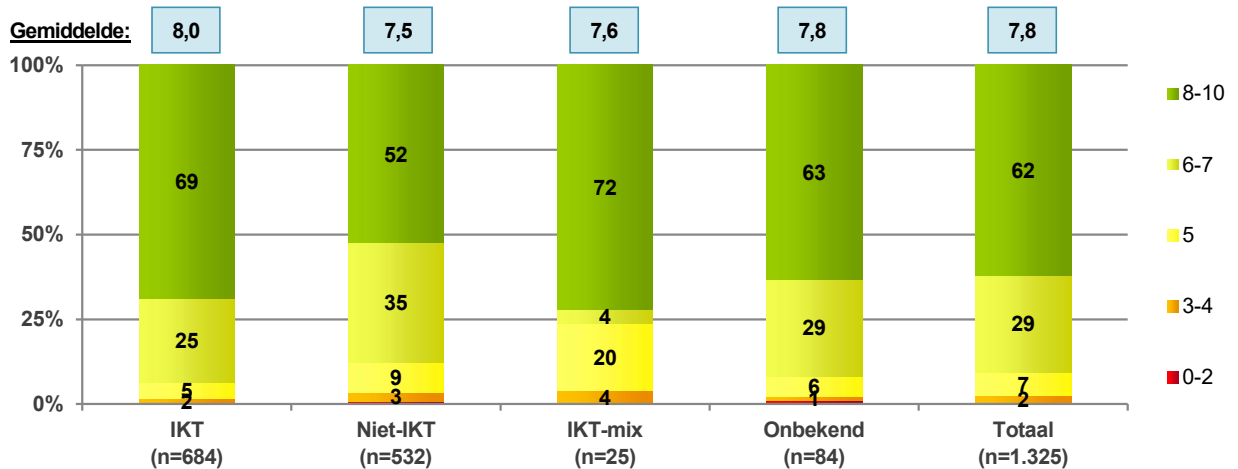
De evaluatie van de relevantie van de informatie in de snelinfo's, is quasi identiek aan deze van de nieuwsbrief. Zo vindt 62% van de respondenten die de snelinfo's minstens af en toe lezen dat de opgenomen **informatie relevant** is (score: ≥ 8 op 10); drie op de tien (29%) vinden de informatie enigszins relevant (score: 6-7 op 10). Eén op de tien respondenten (9%) die de snelinfo's minstens af en toe lezen, geeft een score van 5 of minder op 10 en laat aldus verstaan de opgenomen informatie (helemaal) niet relevant te vinden.

Net zoals de nieuwsbrief, krijgen de snelinfo's gemiddeld 7,8 op 10 inzake relevantie van de opgenomen informatie.

Ook nu, zijn het respondenten IKT die de snelinfo's significant hoger quoteren inzake relevante informatie, vergeleken met respondenten niet-IKT (resp. 8,0 t.o.v. 7,5 op 10).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

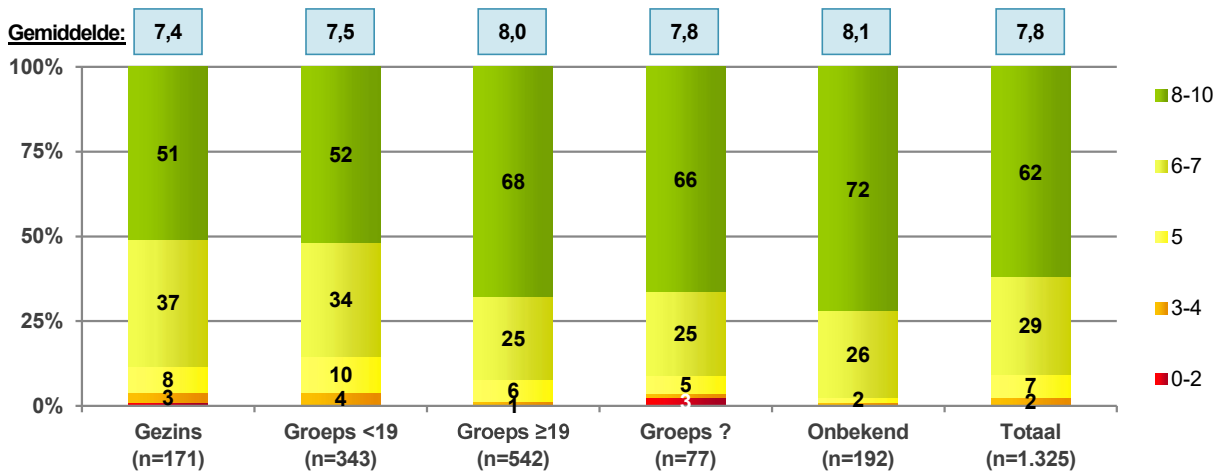
Figuur 73: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak: 'De informatie in de snelinfo's is relevant'? – naar subsidietype



Basis: respondenten die de snelinfo's van Opgroeien minstens af en toe lezen

Respondenten groepsopvang ≥ 19 zijn meer van mening dat de informatie in de snelinfo's relevant is, dan respondenten groepsopvang < 19 en respondenten gezinsopvang: de gemiddelde scores bedragen respectievelijk 8,0 ten opzichte van 7,4 tot 7,5 op 10. Bijna zeven op de tien (68%) respondenten groepsopvang ≥ 19 geeft een score van 8 of meer op 10 voor relevantie van de informatie in de snelinfo's, terwijl dit bij respondenten groepsopvang < 19 en respondenten gezinsopvang 51% tot 52%. Beide laatstgenoemde groepen geven vaker een 6 of 7 op 10 (resp. 34% tot 37% t.o.v. 25%). Het aandeel dat ≤ 5 op 10 geeft, verschilt enkel significant binnen groepsopvang (< 19 : 15%; ≥ 19 : 8%).

Figuur 74: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak: 'De informatie in de snelinfo's is relevant'? – naar vergunningstype



Basis: respondenten die de snelinfo's van Opgroeien minstens af en toe lezen

Respondenten met meerdere opvanglocaties zijn gemiddeld meer van mening dat de informatie in de snelinfo's relevant is, vergeleken met respondenten met één opvanglocatie (resp. 8,0 t.o.v. 7,7 op 10). Wanneer we rekening houden met het subsidietype van de betrokken opvanglocatie(s), blijft het verschil enkel overeind bij respondenten IKT.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Twee derde van de respondenten (66%) die de snelinfo's minstens af en toe lezen, vindt dat deze met een **goede regelmaat** verschijnen. Voor één op de zes (16%) mogen de snelinfo's vaker verschijnen. Slechts 2% van wie de snelinfo's leest, oordeelt dat deze minder vaak mogen verschijnen. Eén op de zes respondenten (16%) tot slot heeft geen mening omtrent de regelmaat waarmee de snelinfo's verschijnen.

Respondenten IKT en niet-IKT zijn dezelfde mening toegedaan inzake de regelmaat waarmee de snelinfo's moeten verschijnen.

Tabel 184: Wat vind je van de regelmaat waarmee de snelinfo's verschijnen? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Goede regelmaat	464	67,8%	350	65,8%	14	56,0%	53	63,1%	881	66,5%
Mag vaker verschijnen	114	16,7%	80	15,0%	4	16,0%	16	19,0%	214	16,2%
Mag minder vaak verschijnen	6	0,9%	14	2,6%	0	0,0%	0	0,0%	20	1,5%
Geen mening	100	14,6%	88	16,5%	7	28,0%	15	17,9%	210	15,8%
Totaal	684	100,0%	532	100,0%	25	100,0%	84	100,0%	1.325	100,0%

Basis: respondenten die de snelinfo's van Opgroeien minstens af en toe lezen

17% van de respondenten groepsopvang geeft aan dat de snelinfo's vaker mogen verschijnen, zijnde een significant groter aandeel dan bij respondenten gezinsopvang (i.c. 7%). Deze laatste stellen vaker dat de snelinfo's minder vaak mogen verschijnen (resp. 5% t.o.v. 1%) of geven aan hierover geen mening te hebben (resp. 23% t.o.v. 15%). Brengen we de opdeling binnen groepsopvang in rekening, blijven de significante verschillen enkel overeind met respondenten groepsopvang ≥ 19 .

Tabel 185: Wat vind je van de regelmaat waarmee de snelinfo's verschijnen? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Goede regelmaat	112	65,5%	225	65,6%	370	68,3%	46	59,7%	128	66,7%	881	66,5%
Mag vaker verschijnen	12	7,0%	52	15,2%	99	18,3%	17	22,1%	34	17,7%	214	16,2%
Mag minder vaak verschijnen	8	4,7%	5	1,5%	6	1,1%	0	0,0%	1	0,5%	20	1,5%
Geen mening	39	22,8%	61	17,8%	67	12,4%	14	18,2%	29	15,1%	210	15,8%
Totaal	171	100,0%	343	100,0%	542	100,0%	77	100,0%	192	100,0%	1.325	100,0%

Basis: respondenten die de snelinfo's van Opgroeien minstens af en toe lezen

Naar aantal opvanglocaties bekeken, vinden we enkel bij respondenten niet-IKT een significant verschil: bij de respondenten met meerdere opvanglocaties vinden we een groter aandeel van wie de snelinfo's vaker mogen verschijnen, dan bij respondenten met één opvanglocatie (resp. 31% t.o.v. 14%).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

4.10.3 Nieuwsbrieven & snelinfo's

Uit voorgaande kunnen we concluderen dat de nieuwsbrieven en de snelinfo's van Opgroeien door eenzelfde aandeel respondenten minstens af en toe gelezen worden (i.c. 90%-92%); zo ook, wie het ene leest, leest tevens het andere: 94% van de respondenten leest én de nieuwsbrieven én de snelinfo's minstens af en toe.

Wel worden de snelinfo's vaker 'altijd' gelezen in vergelijking met de nieuwsbrieven (resp. 71% t.o.v. 62%).

Tabel 186: Overzicht van de mate waarin de respondent zowel de nieuwsbrieven, als de snelinfo's van Opgroeien leest (% van totaal)

NIEUWSBRIEVEN	SNELINFO'S						Totaal	
	Lees ik altijd		Lees ik af en toe		Lees/ken ik niet			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Lees ik altijd	849	58,8%	26	1,8%	20	1,4%	895	61,9%
Lees ik af en toe	170	11,8%	260	18,0%	20	1,4%	450	31,1%
Lees/ken ik niet	12	0,8%	8	0,6%	80	5,5%	100	6,9%
Totaal	1.031	71,3%	294	20,3%	120	8,3%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Beide worden bijkomend in gelijke mate beoordeeld inzake duidelijkheid en relevantie van de opgenomen informatie: het gemiddeld rapportcijfer varieert van 7,7 tot 7,9 op 10; 61% tot 66% geeft een score ≥ 8 op 10, en 8% à 9% geeft een score ≤ 5 op 10.

Tabel 187: Overzicht van de evaluatie van de nieuwsbrieven en snelinfo's van Opgroeien

	Evaluatie						Gemiddelde op 10
	≤ 5 op 10		6-7 op 10		≥ 8 op 10		
	N	%	N	%	N	%	
<u>NIEUWSBRIEVEN</u> (N=1.345)							
Duidelijke informatie	108	8,0%	351	26,1%	886	65,9%	7,9
Relevante informatie	127	9,4%	387	28,8%	831	61,8%	7,8
<u>SNELINFO'S</u> (N=1.325)							
Duidelijke informatie	124	9,4%	397	30,0%	804	60,7%	7,7
Relevante informatie	124	9,4%	382	28,8%	819	61,8%	7,8

Basis: respondenten die respectievelijk de nieuwsbrieven / snelinfo's minstens af en toe lezen

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

4.10.4 Website

Negen op de tien (90%) van alle respondenten geeft aan de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien al eens bezocht te hebben; 7% deed dit nog niet en 3% weet het niet.

Respondenten IKT hebben vaker de vernieuwde website bezocht dan respondenten niet-IKT (resp. 95% t.o.v. 82%); laatstgenoemde geven vaker aan de vernieuwde website nog niet bezocht te hebben (resp. 13% t.o.v. 4%), alsook niet te weten of ze de nieuwe website wel dan niet bezocht hebben (resp. 4% t.o.v. 2%).

Tabel 188: Heb je de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien/Kind en Gezin al eens bezocht? – naar subsidietype

	IKT		Niet-IKT		IKT-mix		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	711	94,7%	466	82,2%	24	96,0%	99	97,1%	1.300	90,0%
Neen	28	3,7%	76	13,4%	1	4,0%	2	2,0%	107	7,4%
Geen idee	12	1,6%	25	4,4%	0	0,0%	1	1,0%	38	2,6%
Totaal	751	100,0%	567	100,0%	25	100,0%	102	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

Bij respondenten groepsopvang vinden we een hoger aandeel dat de vernieuwde website van Opgroeien al eens bezocht heeft, dan bij respondenten gezinsopvang (resp. 92% t.o.v. 72%). Ook binnen groepsopvang, blijken respondenten ≥ 19 vaker al eens de nieuwe website bezocht te hebben dan respondenten < 19 (resp. 94% t.o.v. 88%).

Tabel 189: Heb je de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien/Kind en Gezin al eens bezocht? – naar vergunningstype

	Gezins		Groeps (<19)		Groeps (≥ 19)		Groeps (?)		Onbekend		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ja	141	71,9%	320	88,2%	542	93,9%	81	93,1%	216	97,3%	1.300	90,0%
Neen	41	20,9%	32	8,8%	25	4,3%	6	6,9%	3	1,4%	107	7,4%
Geen idee	14	7,1%	11	3,0%	10	1,7%	0	0,0%	3	1,4%	38	2,6%
Totaal	196	100,0%	363	100,0%	577	100,0%	87	100,0%	222	100,0%	1.445	100,0%

Basis: alle respondenten

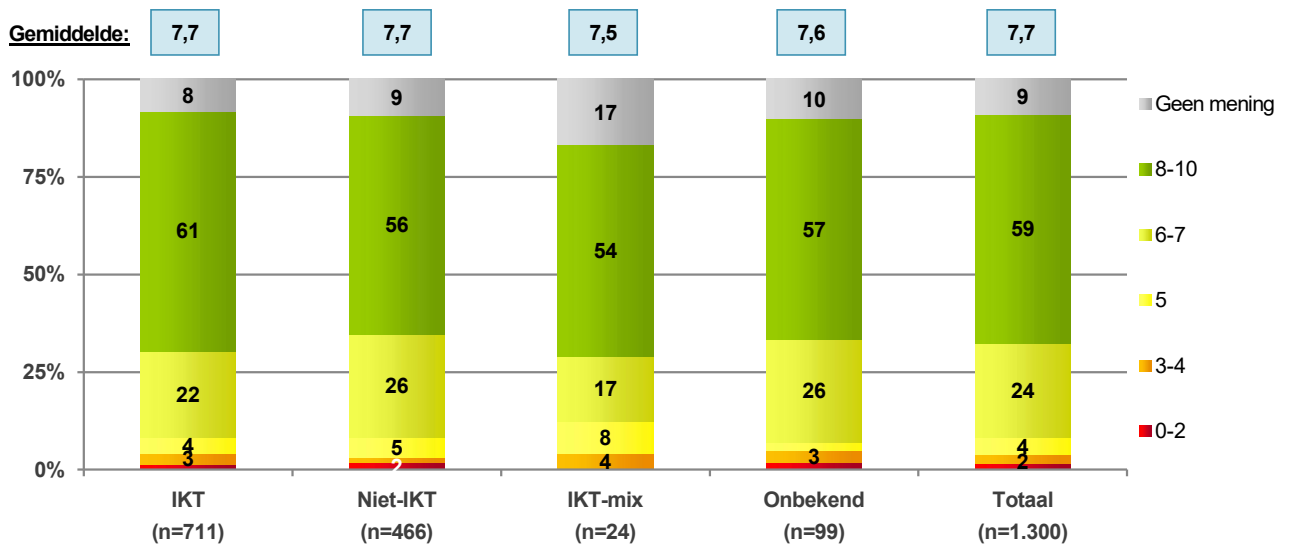
Respondenten met meerdere opvanglocaties hebben vaker de vernieuwde website van Opgroeien bezocht dan respondenten met één opvanglocatie (resp. 95% t.o.v. 88%); dit verschil verdwijnt evenwel wanneer we rekening houden met het subsidietype van de betrokken opvanglocatie(s).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Zes op de tien respondenten (59%) die de vernieuwde website van Opgroeien al eens bezocht hebben, vindt de **informatie op de website up-to-date** (score: ≥ 8 op 10); 24% vindt de informatie enigszins up-to-date (score: 6-7 op 10). Iets minder dan één op de tien respondenten (8%) oordeelt dat de informatie op de website (helemaal) niet up-to-date is (score: ≤ 5 op 10); evenzoveel tot slot (9%) heeft er geen mening over.

Er is geen verschil naar subsidietype.

Figuur 75: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak over de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien/Kind en Gezin: 'De informatie op de website is up-to-date'? – naar subsidietype



Basis: respondenten die de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien bezocht hebben

Naar vergunningstype kan één significant verschil worden vastgesteld: respondenten groepsopvang ≥ 19 geven vaker 8 of meer op 10 (61%) dan respondenten < 19 (54%).

Ook naar aantal opvanglocaties kan één significant verschil worden vastgesteld, zij het enkel bij respondenten niet-IKT: respondenten niet-IKT met één opvanglocatie zijn gemiddeld genomen meer tevreden over het up-to-date zijn van de informatie op de website, dan respondenten niet-IKT met meerdere opvanglocaties (resp. 7,7 t.o.v. 7,1 op 10).

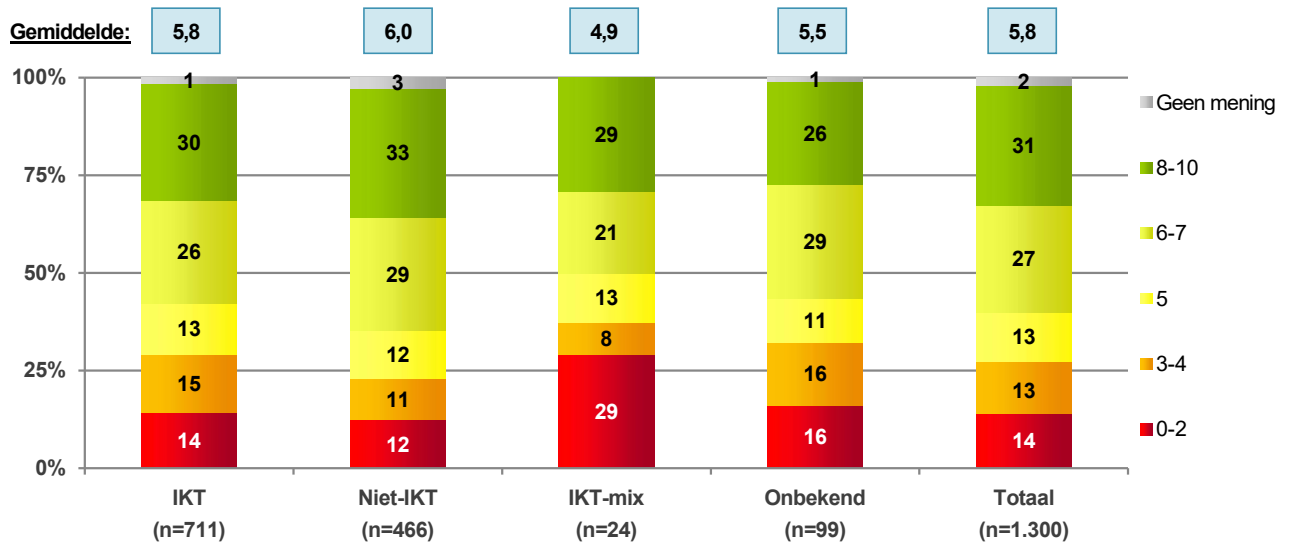
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Veel minder tevreden zijn respondenten met de **overzichtelijkheid** van de vernieuwde website: de gemiddelde score bedraagt 5,8 op 10.

Drie op de tien respondenten (31%) zijn wel van mening dat de website overzichtelijk is en geven een score van 8 of meer op 10; een vierde vindt de website nog enigszins overzichtelijk (score: 6-7 op 10). Vier op de tien respondenten (40%) echter beoordelen de overzichtelijkheid van de website met een 5 of minder op 10; 2% geeft aan hieromtrent geen mening te hebben.

Hoewel er geen verschil is in gemiddelde score tussen respondenten IKT en respondenten niet-IKT, ligt het aandeel dat een score van 5 of minder op 10 geeft, significant hoger bij respondenten IKT (42%) in vergelijking met respondenten niet-IKT (35%).

Figuur 76: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak over de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien/Kind en Gezin: ‘De website is overzichtelijk?’ – naar subsidietype



Basis: respondenten die de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien bezocht hebben

Respondenten groepsopvang geven de vernieuwde website inzake overzichtelijkheid vaker een 5 of minder op 10 dan respondenten gezinsopvang (resp. 38% t.o.v. 29%; geldt enkel binnen niet-IKT); indien we evenwel rekening houden met de opdeling binnen groepsopvang, dan verdwijnt dit significant verschil (i.c. omwille van kleinere basissen).

Respondenten met één opvanglocatie zijn gemiddeld meer tevreden over de overzichtelijkheid van de website (i.c. 6,1 op 10), in vergelijking met respondenten met meerdere opvanglocaties (i.c. 5,2 op 10); dit staat los van het subsidietype van de betrokken opvanglocatie(s).

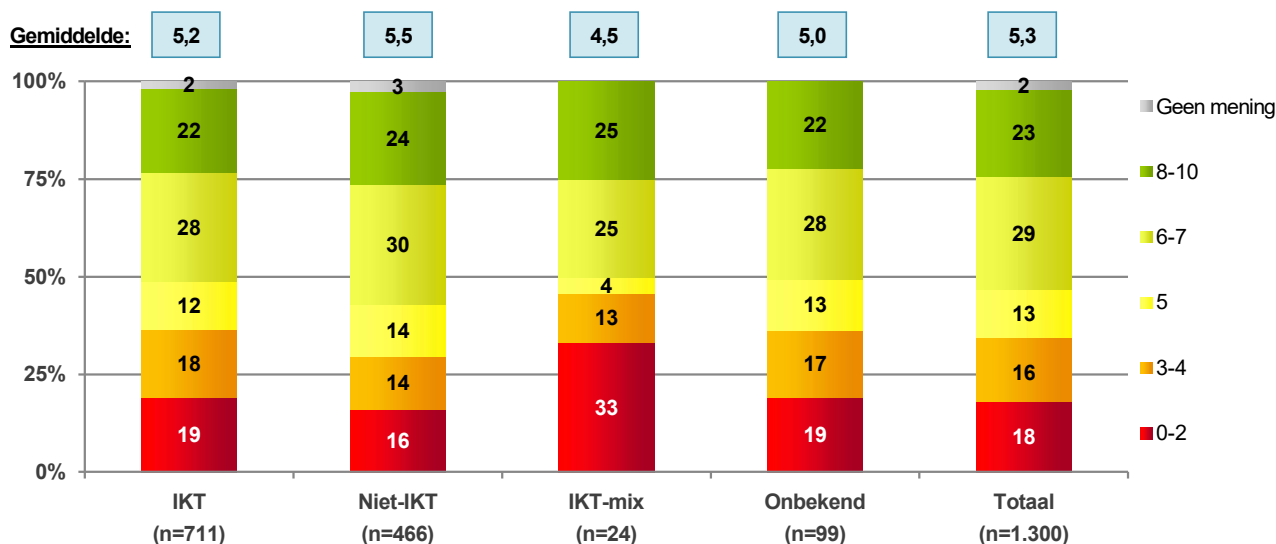
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Evenmin tevreden – en gerelateerd aan de overzichtelijkheid van de website – zijn respondenten over het **gemak waarmee ze de informatie vinden die ze zoeken**: de gemiddelde score bedraagt amper 5,3 op 10.

Bijna een vierde van de respondenten (23%) heeft geen problemen om de informatie die ze zoeken op de website terug te vinden (score: ≥ 8 op 10); drie op de tien vindt enigszins gemakkelijk de informatie die ze zoeken (score: 6-7 op 10). Voor de bijna de helft van de respondenten (47%) blijkt dit (helemaal) niet zo evident: zij geven de website voor dit aspect een score van 5 of minder op 10. 2% tot slot stelt geen mening te hebben.

Er is geen verschil tussen respondenten IKT en respondenten niet-IKT inzake het al dan niet gemakkelijk kunnen terugvinden van informatie op de website.

Figuur 77: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak over de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien/Kind en Gezin: 'Ik vind gemakkelijk de informatie die ik zoek?' – naar subsidietype



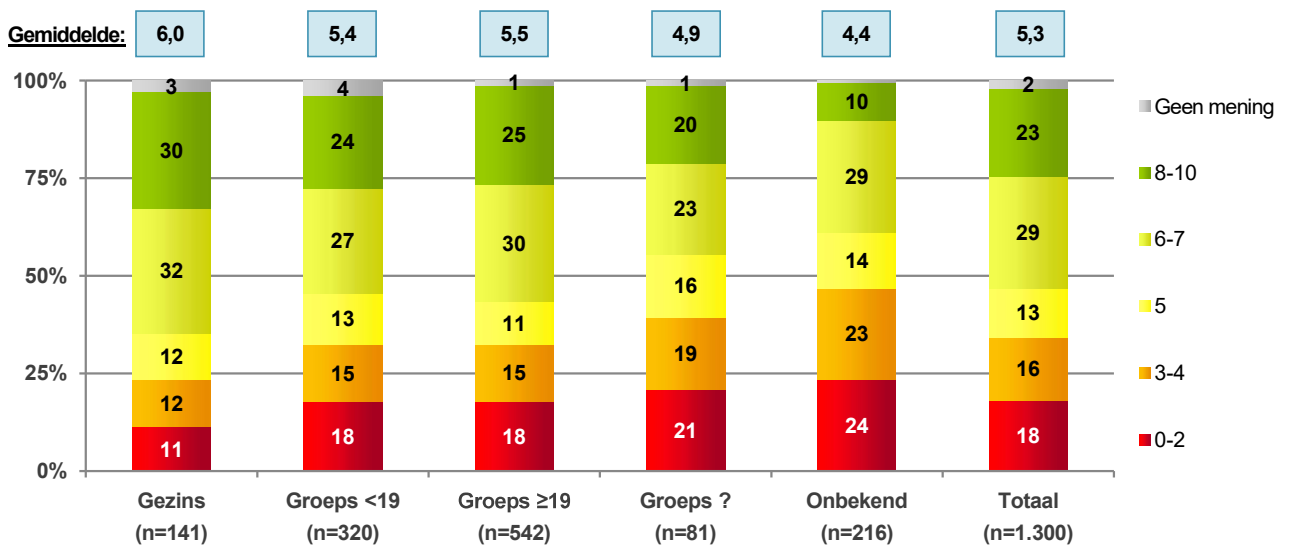
Basis: respondenten die de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien bezocht hebben

Naar vergunningstype stellen we vast dat respondenten gezinsopvang gemiddeld genomen positiever zijn over het gemakkelijk kunnen terugvinden van informatie op de nieuwe website van Opgroeien, vergeleken met respondenten groepsopvang (resp. 6,0 t.o.v. 5,4 op 10); van de respondenten groepsopvang geeft 45% een score van 5 of minder op 10, ten opzichte van 35% van de respondenten gezinsopvang.

Brengen we de opdeling binnen groepsopvang in rekening, vervalt het significant verschil inzake gemiddelde evaluatie, en blijft enkel het significant verschil overeind inzake een score van 5 of minder op 10 tussen gezinsopvang en groepsopvang <19 (resp. 35% t.o.v. 46%; het aandeel van 44% bij groepsopvang ≥ 19 blijkt net niet significant).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Figuur 78: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak over de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien/Kind en Gezin: 'Ik vind gemakkelijk de informatie die ik zoek'? – naar vergunningstype



Basis: respondenten die de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien bezocht hebben

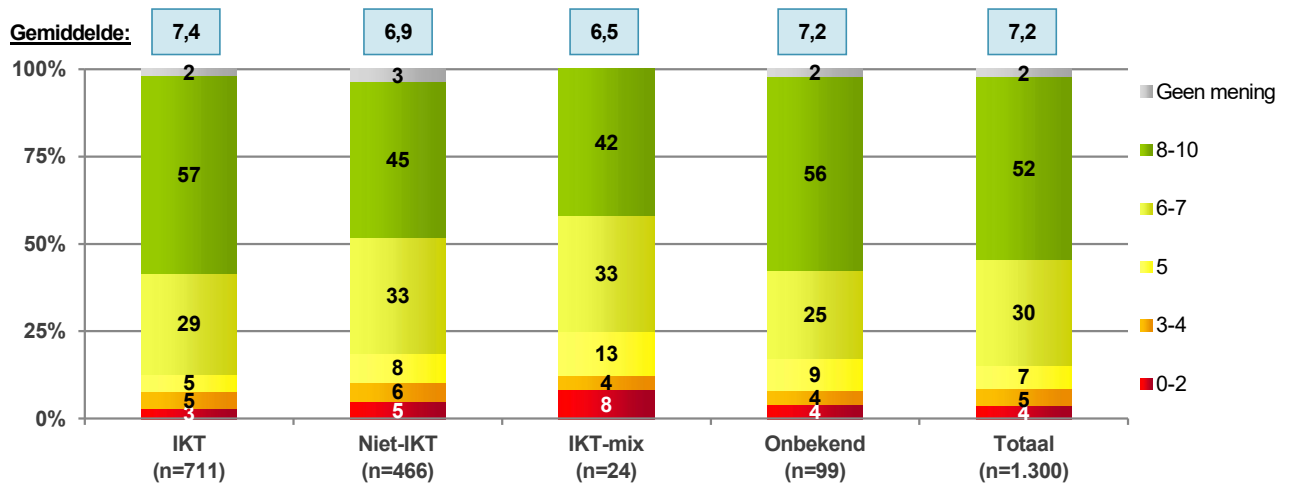
Overeenkomstig de overzichtelijkheid van de website, vinden we dat respondenten met één opvanglocatie makkelijker de informatie kunnen vinden die ze zoeken, vergeleken met respondenten met meerdere opvanglocaties (resp. 5,6 t.o.v. 4,7 op 10); het subsidietype van de betrokken opvanglocatie(s) speelt in deze geen rol.

Over de **begrijpbaarheid van de informatie** op de vernieuwde website is men dan weer wel vrij tevreden: 52% quoteert dit aspect met 8 of meer op 10; drie op de tien (30%) is hier enigszins tevreden over (score: 6-7 op 10). Eén op de zeven respondenten (15%) heeft problemen om de informatie op de website te begrijpen en geeft bijgevolg een score van 5 of minder op 10. Tot slot geeft 2% aan hierover geen mening te hebben.

Respondenten IKT vinden de informatie op de website makkelijker te begrijpen dan respondenten niet-IKT (resp. 7,4 t.o.v. 6,9 op 10).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

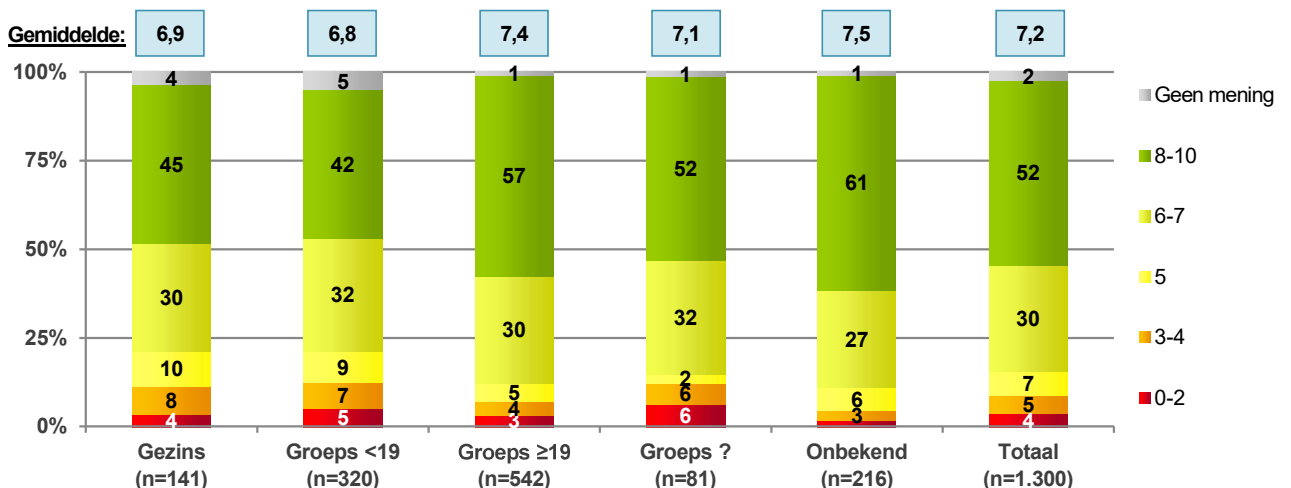
Figuur 79: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak over de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien/Kind en Gezin: 'De informatie op de website is makkelijk te begrijpen'? – naar subsidietype



Basis: respondenten die de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien bezocht hebben

Naar vergunningstype stellen we vast dat respondenten groepsopvang ≥ 19 de informatie op de website van Opgroeien makkelijker begrijpen, dan zowel respondenten groepsopvang < 19 , als respondenten gezinsopvang: de gemiddelde scores bedragen respectievelijk 7,4 op 10 ten opzichte van 6,8 tot 6,9 op 10. Eerstgenoemde kent een hoger aandeel dat een score van 8 of meer op 10 geeft (resp. 57% t.o.v. 42%-45%), alsook een kleiner aandeel dat een score van 5 of minder op 10 geeft (resp. 12% t.o.v. telkens 21%).

Figuur 80: In welke mate ga je akkoord met volgende uitspraak over de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien/Kind en Gezin: 'De informatie op de website is makkelijk te begrijpen'? – naar vergunningstype



Basis: respondenten die de vernieuwde website (sinds 2021) van Opgroeien bezocht hebben

Inzake het makkelijk kunnen begrijpen van de informatie op de website vinden we geen verschil tussen respondenten met één opvanglocatie en respondenten met meerdere opvanglocaties.

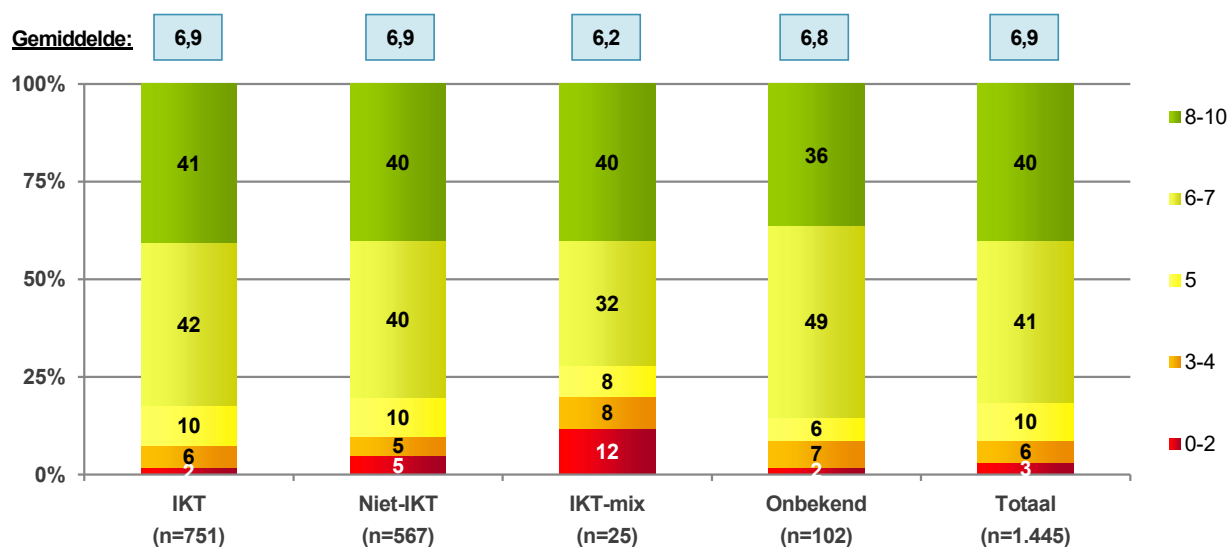
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

4.10.5 Algemene tevredenheid met communicatie

Wanneer men alle communicatie vanuit Opgroeien naar hun organisatie toe in beschouwing neemt (nieuwsbrief, snelinfo's, website, brochures, ...), laten vier op de tien respondenten (40%) weten hier (zeer) tevreden over te zijn (score: ≥ 8 op 10); bijkomend 41% is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Bijna een vijfde van de respondenten (18%) evenwel geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de communicatie in het algemeen vanuit Opgroeien naar hen als organisatie toe (score: ≤ 5 op 10).

Het subsidietype van de organisator waarvoor de respondent werkt, speelt geen rol inzake de mate van tevredenheid met de communicatie van Opgroeien in het algemeen.

Figuur 81: Hoe tevreden ben je in het algemeen over de communicatie door Opgroeien naar jullie als organisatie toe (nieuwsbrief, snelinfo's, website, brochures,...)? – naar subsidietype

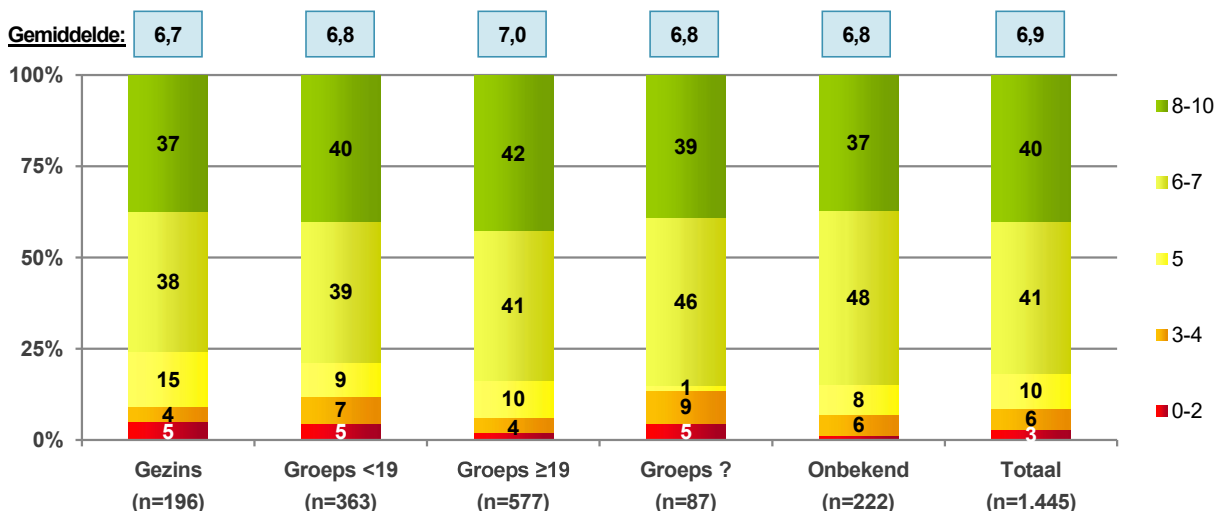


Basis: alle respondenten

De gemiddelde tevredenheidsscore verschilt evenmin naar vergunningstype (zie figuur 82). Wel vinden we dat respondenten gezinsopvang vaker een score van 5 of minder op 10 geven, vergeleken met respondenten groepsopvang (resp. 24% t.o.v. 18%; geldt enkel binnen IKT). Indien we de opdeling binnen groepsopvang mee in rekening brengen, blijft het significant verschil enkel overeind met groepsopvang ≥ 19 (16%; groepsopvang < 19 : 21%).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Figuur 82: Hoe tevreden ben je in het algemeen over de communicatie door Opgroeien naar jullie als organisatie toe (nieuwsbrief, snelinfo's, website, brochures,...)? – naar vergunningstype



Basis: alle respondenten

De algemene tevredenheid met de communicatie van Opgroeien verschilt niet tussen respondenten met één opvanglocatie en respondenten met meerdere opvanglocaties; dit ongeacht het subsidietype.

Respondenten die de communicatie van Opgroeien een score <5 op 10 gaven, konden suggesties noteren zodanig Opgroeien haar communicatie naar hen als organisator toe kan verbeteren. Alle suggesties (van 125 respondenten) zijn integraal opgenomen in het tabellenrapport, maar kunnen samengevat worden tot:

- **Tijdig** communiceren: dit gold ten tijde van corona, maar blijft een vaak aangehaald pijnpunt (bijv. men verneemt nieuws/wijzigingen soms eerder via de media of ouders, wijzigingen op de website worden niet gecommuniceerd, ...);
- **Duidelijker** communiceren: in meer begrijpbare taal enerzijds, anderzijds meer concreet en gestructureerd;
- **Beter contact met klantenbeheerder:** respondenten willen meer en persoonlijker contact met een vaste contactpersoon binnen Opgroeien, iemand die op de hoogte is van hun specifieke situatie en zelf proactief contact opneemt (zeker bij een wijziging van contactpersoon);
- **Bekwame medewerkers:** in combinatie met een betere bereikbaarheid, willen respondenten een tijdig en duidelijk antwoord op hun vragen ontvangen wanneer ze klantenbeheer (of andere medewerkers) contacteren; men wordt nu al te vaak doorverwezen naar de website (waar ze de info niet vinden) of ontvangen geen antwoord;
- **Ondersteuning vanuit Opgroeien:** respondenten geven aan zich – als sector – niet gesteund te voelen door Opgroeien (naar derden toe); ook wenst men meer praktische ondersteuning, gericht op hun specifieke noden en vragen – nu ligt de nadruk al te zeer op (rigide) regelgeving; iemand die langskomt op de werkvloer kan hier zeker een meerwaarde bieden (cfr. relatiebeheerder zoals vroeger).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Onderstaand gaan we na welke aspecten samenhangen met de algemene tevredenheid over de communicatie van Opgroeien. Met andere woorden welke aspecten zorgen er voor dat een respondent meer of minder tevreden is in het algemeen over de communicatie van Opgroeien?

BIVARIATE ANALYSE

We vinden dat er een sterke positieve samenhang¹⁵⁶ is tussen de algemene tevredenheid met de communicatie en volgende aspecten (in dalende volgorde):

- duidelijkheid van de informatie in de snelinfo's (0,645);
- relevantie van de informatie in de snelinfo's (0,593);
- gemak om de informatie op de website te begrijpen (0,591);
- duidelijkheid van de informatie in de nieuwsbrief (0,580);
- relevantie van de informatie in de nieuwsbrief (0,578);
- up-to-date informatie op de website (0,571);
- gemakkelijk vinden van gezochte informatie op de website (0,560);
- overzichtelijke website (0,537);
- kennen en lezen van de nieuwsbrieven (0,216);
- kennen en lezen van de snelinfo's (0,159).

Het al dan niet bezocht hebben van de vernieuwde website van Opgroeien hangt niet samen met de tevredenheid in het algemeen over de communicatie van Opgroeien.

MULTIVARIATE ANALYSE

In een volgende stap gaan we – middels een meervoudige lineaire regressie – na of er een relatie kan vastgesteld worden tussen elk van bovenstaande aspecten en de algemene tevredenheid met de communicatie van Opgroeien, waarbij telkens voor het effect van de overige aspecten gecontroleerd wordt.

Alvorens de regressie analyse uit te voeren, wordt de **onderlinge samenhang** van de betrokken aspecten bekeken. Een sterke samenhang kan immers de verklarende kracht van het regressiemodel negatief beïnvloeden (i.c. multicollineariteit).

¹⁵⁶ Pearson correlatie; m.u.v. 'kennen en lezen van de nieuwsbrieven / snelinfo's': Spearmans rho

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

De correlatie analyse geeft aan dat de tien deelaspecten van de communicatie van Opgroeien onderling (heel) sterk correleren¹⁵⁷:

- de sterkste samenhang vinden we tussen twee uitspraken over de website, nl. overzichtelijkheid van de website en gemak om de gezochte informatie te vinden (0,917); met de overige deelaspecten hangen beide voornoemde minder sterk samen (<0,400);
- voorts is er een sterke correlatie tussen (a) de duidelijkheid en (b) de relevantie van (c) de nieuwsbrieven en (d) de snelinfo's, gaande van 0,709 tot 0,848;
- deze vier deelaspecten hangen tevens sterk samen met het up-to-date zijn, alsook makkelijk te begrijpen zijn van de informatie op de website (i.c. 0,491 tot 0,581);
- twee laatstgenoemde deelaspecten inzake de informatie op de website kennen ook een sterke samenhang (0,656);
- tot slot is het kennen en lezen van de nieuwsbrief enerzijds, de snelinfo's anderzijds sterk gecorreleerd (0,682).

Rekening houdend met de sterke samenhang tussen de tien betrokken aspecten (i.c. onafhankelijke variabelen), kan het beste model om de tevredenheid in het algemeen met de communicatie van Opgroeien te voorspellen, herleid worden tot slechts twee aspecten:

- de informatie in de snelinfo's is duidelijk;
- ik vind gemakkelijk de informatie die ik zoek.

Tabel 190: Meervoudige lineaire regressie analyse: welke aspecten beïnvloeden de algemene tevredenheid over de communicatie van Opgroeien? – 2 onafhankelijken

	B	Std. error	Beta	t	Sig.	VIF
Constante	1,153	0,179		6,440	0,000	
Duidelijke informatie in snelinfo's	0,567	0,024	0,496	23,422	0,000	1,161
Makkelijk info vinden op website	0,264	0,014	0,390	18,391	0,000	1,161

Basis: respondenten die de snelinfo's en website beoordeeld hebben (n=1.186)

De **gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten** (i.c. *Beta*) leren ons dat de duidelijkheid van de informatie in de snelinfo's het belangrijkste aspect is in het voorspellen van de algemene tevredenheid met de communicatie van Opgroeien (i.c. $Beta = |0,496|$)¹⁵⁸. De invloed van voornoemd aspect is 1,3 maal zo groot dan de invloed van het tweede aspect, zijnde 'makkelijk kunnen vinden van de gezochte informatie op de website' (i.c. $Beta = |0,390|$).

¹⁵⁷ Pearson correlatie; m.u.v. 'kennen en lezen van de nieuwsbrieven / snelinfo's': Spearmans rho

¹⁵⁸ De gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt van 0,496 houdt in dat met elke toename van één standaardafwijking in de tevredenheid van het aspect, de algemene tevredenheid zal toenemen met 0,5 standaardafwijkingen.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Beide aspecten hebben een positieve **regressiecoëfficiënt** (i.c. *B*): een toename van de tevredenheid met het betrokken aspect, zal leiden tot een toename van de algemene tevredenheid met de communicatie van Opgroeien – wanneer het andere verklarende aspect constant blijft. Door middel van de regressiecoëfficiënten kunnen we de algemene tevredenheid met de communicatie van Opgroeien gaan voorspellen volgens de formule:

$$\text{Algemene tevredenheid communicatie} = 1,153 + (0,567 * \text{Duidelijke info snelinfo's}) + (0,264 * \text{Makkelijk vinden van informatie op website})$$

Concreet betekent dit:

- Een constante van 1,153: wanneer de respondent een score van 0 op 10 geeft aan zowel de duidelijkheid van de informatie in de snelinfo's, als aan het makkelijk kunnen vinden van informatie op de website alsook de relevantie van informatie in de nieuwsbrief, zal voor deze respondent de verwachte score inzake algemene tevredenheid met de communicatie van Opgroeien 1,153 op 10 zijn.
- Een regressiecoëfficiënt van 0,567 (i.c. voor 'duidelijke informatie in snelinfo's'): wanneer de score van dit aspect met één punt toeneemt – en het overige aspect constant blijft – zal de score inzake algemene tevredenheid met 0,567 toenemen.

Aldus, de algemene tevredenheid met de communicatie van Opgroeien zal sterker stijgen wanneer de tevredenheid met het deelaspect 'duidelijke informatie in de snelinfo's' toeneemt, dan wanneer de tevredenheid inzake 'makkelijk vinden van informatie op de website' toeneemt.

De twee aspecten **verklaren samen 54%** van de variantie in algemene tevredenheid over de communicatie van Opgroeien¹⁵⁹.

Door zes aspecten aan het model toe te voegen (zie tabel 191), kan het model een beetje – weliswaar significant – verbeterd worden: de verklaarde variantie bedraagt aldus 57%¹⁶⁰. Met uitzondering van 'duidelijke informatie in nieuwsbrief', leveren alle opgenomen aspecten een significante bijdrage aan het model.

Tabel 191: Meervoudige lineaire regressie analyse: welke aspecten beïnvloeden de algemene tevredenheid over de communicatie van Opgroeien? – 8 onafhankelijken

	B	Std. error	Beta	t	Sig.	VIF
Constante	0,248	0,209		1,188	0,235	
Makkelijk info vinden op website	0,215	0,016	0,318	13,750	0,000	1,456
Duidelijke informatie in snelinfo's	0,344	0,038	0,298	8,968	0,000	3,000
Relevante informatie in nieuwsbrief	0,153	0,039	0,133	3,948	0,000	3,092
Makkelijk te begrijpen info op website	0,082	0,025	0,092	3,327	0,001	2,085
Up-to-date info op website	0,079	0,023	0,079	3,469	0,001	1,397
Duidelijke informatie in nieuwsbrief	0,062	0,043	0,054	1,434	0,152	3,894

Basis: respondenten die de nieuwsbrieven, snelinfo's en website beoordeeld hebben (n=1.170)

¹⁵⁹ Aangepaste r-kwadraat = 0,542; F (2,1183) = 701,247, p < 0,001

¹⁶⁰ Aangepaste r-kwadraat = 0,542; F (6,1163) = 259,069, p < 0,001

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

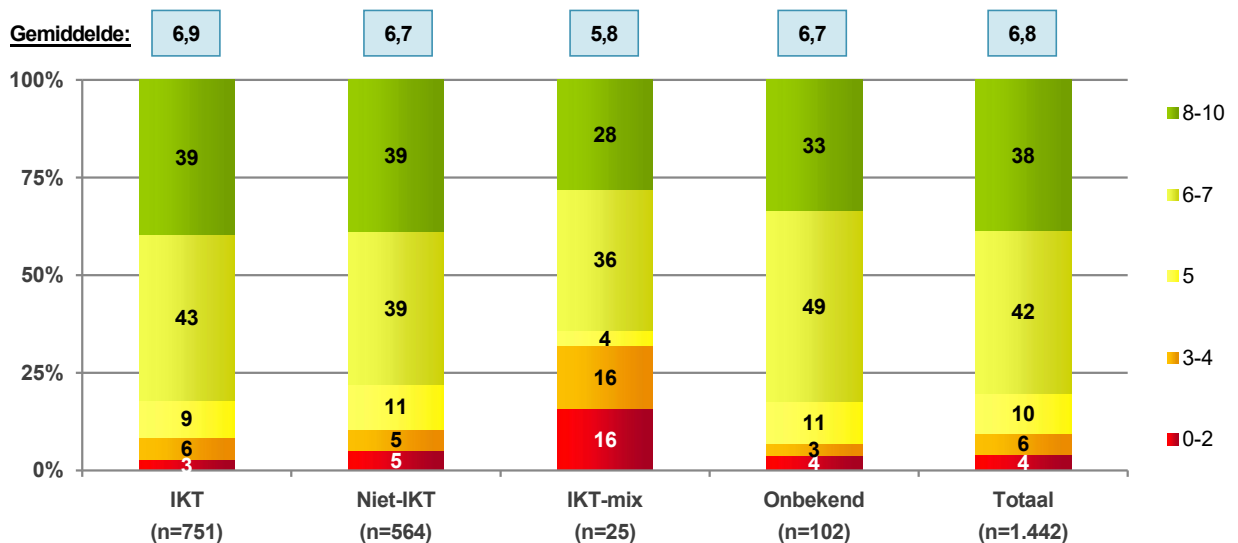
4.11 Algemene tevredenheid

Wanneer de respondenten alle deelaspecten van de dienstverlening van Opgroeien in beschouwing nemen (i.c. de contacten met de verschillende diensten van Opgroeien, het gebruik van de administratieve systemen, de communicatie vanuit Opgroeien, enz.), geven vier op de tien respondenten (38%) te kennen hierover (zeer) tevreden te zijn (score: ≥ 8 op 10; 14% geeft score ≥ 9 op 10). Bijkomend is eenzelfde aandeel (42%) enigszins tevreden over de dienstverlening van Opgroeien in het algemeen (score: 6-7 op 10). Een vijfde van de respondenten (20%) blijkt evenwel (zeer) ontevreden te zijn en drukt dit uit middels een score van 5 of minder op 10.

De gemiddelde tevredenheidsscore van de dienstverlening van Opgroeien in het algemeen bedraagt net geen 7 op 10 (i.c. 6,8 op 10).

Respondenten IKT en niet-IKT geven gemiddeld eenzelfde tevredenheidsscore aan de dienstverlening van Opgroeien in het algemeen; wel vinden we een iets groter – doch significant – aandeel respondenten niet-IKT die een score van 2 of minder op 10 geven, vergeleken met respondenten IKT (resp. 5% t.o.v. 3%).

Figuur 83: Wanneer je alle deelaspecten van de dienstverlening van Opgroeien in beschouwing neemt (je contacten met Opgroeien, doorgeven van opvangprestaties, communicatie door Opgroeien, ...): hoe tevreden ben je in het algemeen over de dienstverlening van Opgroeien naar jullie als organisatie toe? – naar subsidietype

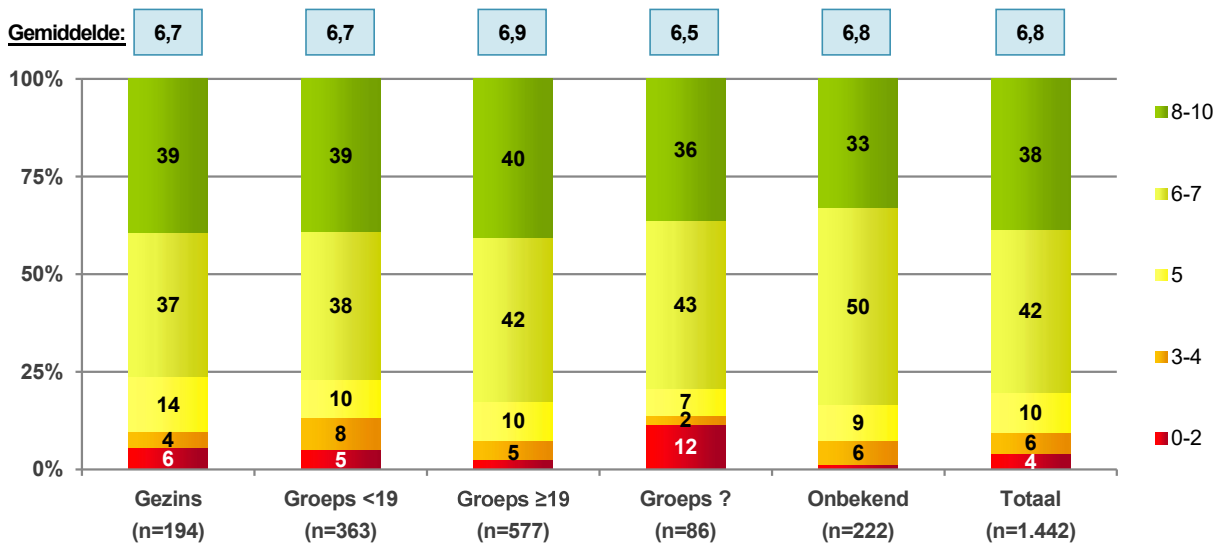


Basis: alle respondenten (excl. 3 'geen antwoord')

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Ook naar vergunningstype kan geen verschil in gemiddelde tevredenheidsscore voor de dienstverlening van Opgroeien in het algemeen worden vastgesteld. Wel blijkt het aandeel (zeer) ontevreden respondenten (score: ≤ 5 op 10) significant kleiner bij respondenten groepsopvang ≥ 19 (18%) in vergelijking met respondenten groepsopvang < 19 (23%; het aandeel van 24% bij respondenten gezinsopvang blijkt net niet significant).

Figuur 84: Wanneer je alle deelaspecten van de dienstverlening van Opgroeien in beschouwing neemt (je contacten met Opgroeien, doorgeven van opvangprestaties, communicatie door Opgroeien, ...): hoe tevreden ben je in het algemeen over de dienstverlening van Opgroeien naar jullie als organisatie toe? – naar vergunningstype



Basis: alle respondenten (excl. 3 'geen antwoord')

Respondenten met één opvanglocatie zijn in gelijke mate tevreden over de dienstverlening van Opgroeien in het algemeen, als respondenten met meerdere opvanglocaties; ook wanneer we rekening houden met het subsidietype van de betrokken opvanglocatie(s).

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

BIVARIATE ANALYSE

Om na te gaan welke aspecten een invloed hebben op de tevredenheid in het algemeen van de dienstverlening van Opgroeien, bekijken we in een eerste fase de samenhang van laatstgenoemde met elk aspect afzonderlijk (i.c. bivariate analyse).

We vinden dat de (gemiddelde) algemene tevredenheid met de dienstverlening van Opgroeien in het algemeen verschilt naar / samen hangt met:

Functie met contact met Opgroeien

Respondenten die niet in een functie werken die contact vereist met Opgroeien inzake hun dossier(s), zijn gemiddeld minder tevreden over de dienstverlening van Opgroeien in het algemeen (i.c. 5,9 op 10) vergeleken met respondenten die wel in een dergelijke functie werken (i.c. 6,8 op 10); hoeveel jaren men reeds in de functie werkt, speelt geen rol.

Bij wie terecht

Respondenten die het voldoende duidelijk vinden bij wie ze voor wat terecht kunnen, zijn gemiddeld genomen meer tevreden met de dienstverlening van Opgroeien in het algemeen, vergeleken met respondenten voor wie dit niet voldoende duidelijk is (resp. 7,6 t.o.v. 5,9 op 10; $-0,461^{161}$).

Contact met de Kind en Gezin-Lijn

Respondenten die het voorbije jaar (minstens zelden) contact hadden met de Kind en Gezin-Lijn zijn gemiddeld meer tevreden over de dienstverlening van Opgroeien in het algemeen (i.c. 6,9 op 10) dan respondenten die het voorbije jaar geen enkele keer contact hadden (i.c. 6,7 op 10); de frequentie van het contact (i.c. zelden tot heel vaak) speelt geen rol.

Frequentie van contact met de Klachtendienst

Respondenten die het voorbije jaar (heel) vaak contact hadden met de Klachtendienst van Opgroeien zijn gemiddeld meer ontevreden over de algemene dienstverlening van Opgroeien (i.c. 3,3 op 10) in vergelijking met respondenten die geen contact hadden, alsook respondenten die zelden of soms contact hadden (i.c. beide 6,8 op 10).

Wijziging van individuele klantenbeheerder

Respondenten die het voorbije jaar een nieuwe individuele klantenbeheerder kregen toegewezen, zijn gemiddeld minder tevreden over de dienstverlening van Opgroeien in het algemeen, dan de overige respondenten (resp. 6,6 t.o.v. 7,0 op 10).

Wie hiervan door Opgroeien op de hoogte werd gesteld, alsook wie de communicatie hieromtrent tijdig ontving, laat tevens een hogere gemiddelde tevredenheidsscore noteren inzake dienstverlening van Opgroeien in het algemeen (i.c. wel op hoogte: 6,9 op 10 vs. niet op hoogte: 5,9 op 10; tijdig geïnformeerd: 7,2 op 10 vs. niet tijdig: 6,2 op 10).

¹⁶¹ Spearmans rho

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

Voorts blijkt de tevredenheid met de dienstverlening van Opgroeien in het algemeen te correleren¹⁶² met onderstaande aspecten – in dalende volgorde:

- tevredenheid met de communicatie door Opgroeien (0,817);
- tevredenheid met klantenbeheer (0,732);
- tevredenheid met de individuele klantenbeheerder (0,634);
- tevredenheid met Klachtendienst inzake door organisatie ingediende klacht (0,637);
- tevredenheid met Kind en Gezin-Lijn (0,588);
- tevredenheid met Klachtendienst inzake over organisatie ingediende klacht (0,557);
- tevredenheid met feedback als doorgegeven opvangprestaties IKT niet correct zijn (0,460);
- duidelijkheid van informatie over aanvragen attest IKT op portaal 'Mijnkindengezin' (0,445);
- correct zijn van door Opgroeien betaalde subsidies (0,402);
- tevredenheid met feedback AARON bij niet correcte gegevens (0,372);
- gebruiksgemak van toepassing 'attest inkomenstarief' op portaal 'Mijnkindengezin' (0,367);
- tijdige betaling van subsidies door Opgroeien (0,357);
- tevredenheid met gebruiksvriendelijkheid van AARON (0,356);
- tevredenheid met gemak om opvangprestaties IKT door te geven (0,353);
- tevredenheid met gemak om opvangprestaties door te geven met eigen software (0,237);
- belangrijkheid van het hebben van individuele klantenbeheerder (0,138).

De gemiddelde algemene tevredenheid met de dienstverlening van Opgroeien **verschilt niet naar / hangt niet samen met:**

- de functie van de respondent;
- het aantal opvanglocaties waarvoor de respondent verantwoordelijk is;
- het vergunningstype van de opvanglocaties van de respondent¹⁶³;
- het al dan niet ontvangen van subsidies inkomenstarief¹⁶⁴;
- de langst bestaande opvanglocatie waarvoor de respondent verantwoordelijk is;
- de frequentie van contact met de individuele klantenbeheerder, een andere klantenbeheerder of een intersectorale medewerker (lokaal team);

¹⁶² Pearson correlatie

¹⁶³ Op basis van vraag 3 "Welke vorm(en) van opvang wordt er georganiseerd in de betrokken opvanglocaties waarvoor je verantwoordelijk bent?"

¹⁶⁴ Op basis van vraag 4 "Werken deze/jouw opvanglocaties met subsidies inkomenstarief?"

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

MULTIVARIATE ANALYSE

In een volgende stap gaan we – middels een meervoudige lineaire regressie – na of er een relatie kan vastgesteld worden tussen bovenstaande aspecten en de algemene tevredenheid met de dienstverlening van Opgroeien, waarbij telkens voor het effect van de overige aspecten gecontroleerd wordt.

Een aantal aspecten worden evenwel uit het model geweerd, omdat:

1. ze slechts van toepassing zijn op een kleinere groep van respondenten en zodoende de groep van respondenten waarvoor het model van toepassing is danig zouden beperken¹⁶⁵;
2. ze onderling te sterk samenhangen en om die reden niet samen in het regressiemodel kunnen worden opgenomen (i.c. multicollineariteit)¹⁶⁶.

Rekening houdend met bovenstaande omvat het regressiemodel alsnog 31 onafhankelijke variabelen, waarvan wordt nagegaan in welke mate ze de tevredenheid in het algemeen met de dienstverlening van Opgroeien voorspellen. Uit de analyse blijkt dat van alle opgenomen variabelen, volgende vijf onafhankelijke variabelen een significante rol spelen¹⁶⁷:

- algemene tevredenheid met de communicatie van Opgroeien (vraag 55);
- hulp en ondersteuning van klantenbeheer bij problemen (vraag 18-21.f);
- gemakkelijk vinden van informatie op de website (vraag 54.c);
- relevante informatie in de nieuwsbrief (vraag 48.b);
- langst bestaande opvanglocatie waarvoor men verantwoordelijk is (vraag 5).

Tabel 192: Meervoudige lineaire regressie analyse: welke aspecten beïnvloeden de algemene tevredenheid over de dienstverlening van Opgroeien? – 31 onafhankelijken

	B	Std. error	Beta	t	Sig.	VIF
Constante	1,096	0,635		1,725	0,085	
Algemene tevredenheid met communicatie van Opgroeien	0,537	0,031	0,510	17,103	0,000	2,719
Hulp en ondersteuning van klantenbeheer bij problemen	0,183	0,025	0,250	7,258	0,000	3,634
Gemakkelijk vinden van info op website	0,082	0,018	0,115	4,511	0,000	1,981
Relevante informatie in nieuwsbrief	0,122	0,043	0,096	2,831	0,005	3,540
Langst bestaande opvanglocatie waarvoor men verantwoordelijk is	-0,093	0,041	-0,057	-2,304	0,022	1,842
Overige 26 variabelen¹⁶⁸	<i>Niet significant (p > 0,05)</i>					

Basis: respondenten die de betrokken vragen beantwoord hebben (n=756)

¹⁶⁵ Het betreft: vraag 16, vraag 17, vraag 25, vraag 27, vraag 28, vraag 33, vraag 36, vraag 37, vraag 39, vraag 41, vraag 43 en vraag 45.

¹⁶⁶ Het betreft: vraag 18-21.c, 18-21.d, 18-21.e, vraag 20-23, vraag 51.b en vraag 54.b.

¹⁶⁷ Variabelen die uit het model geweerd werden omwille van multicollineariteit, maar niettemin evenzeer een significante samenhang vertonen met de tevredenheid in het algemeen over de dienstverlening van Opgroeien, betreffen: 'algemene tevredenheid over klantenbeheerder(s)' (vraag 20-23) en – zij het in iets mindere mate – 'tevredenheid over overzichtelijkheid van de website' (vraag 54.b).

¹⁶⁸ Het betreft: vraag 2, vraag 3.a, vraag 3.b, vraag 4, vraag 6, vraag 7.a, vraag 7.b, vraag 7.c, vraag 7.d, vraag 7.e, vraag 7.f, vraag 13, vraag 15, vraag 18-21.a, vraag 18-21.b, vraag 34, vraag 42, vraag 44.a, vraag 44.b, vraag 44.c, vraag 46.a, vraag 46.b, vraag 48.a, vraag 51.a, vraag 54.a, vraag 54.d.

Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

De **gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten** (i.c. *Beta*) leren dat de algemene tevredenheid met de communicatie van Opgroeien het belangrijkste aspect is in het voorspellen van de algemene tevredenheid met de dienstverlening van Opgroeien (i.c. $Beta = |0,510|$)¹⁶⁹. De invloed van voornoemd aspect is tweemaal zo groot dan de invloed van het tweede aspect 'hulp en ondersteuning van klantenbeheer bij problemen' (i.c. $Beta = |0,250|$), dat op zijn beurt 2,2 maal zo groot is dan de invloed van het derde aspect 'gemakkelijk kunnen vinden van de gezochte informatie op de website van Opgroeien' (i.c. $Beta = |0,115|$). De overige twee aspecten kennen een $Beta$ van $|0,057|$ tot $|0,096|$.

Vier aspecten hebben een positieve **regressiecoëfficiënt** (i.c. *B*): een toename in (de tevredenheid met) het betrokken aspect, zal leiden tot een toename in de algemene tevredenheid met de dienstverlening van Opgroeien, wanneer de overige verklarende aspecten constant blijven. Eén aspect heeft een negatieve regressiecoëfficiënt: een toename in het betrokken aspect, zal leiden tot een afname in de algemene tevredenheid met de dienstverlening. Door middel van de regressiecoëfficiënten kunnen we de algemene tevredenheid met de dienstverlening van Opgroeien gaan voorspellen volgens de formule:

*Algemene tevredenheid dienstverlening = 1,096 + (0,537 * Algemene tevredenheid communicatie) + (0,183 * Hulp en ondersteuning van klantenbeheer bij problemen) + (0,082 * Gemakkelijk vinden van info op website) + (0,122 * Relevante info in nieuwsbrief) + (-0,093 * langst bestaande opvanglocatie waarvoor verantwoordelijk)*

Concreet betekent dit:

- regressiecoëfficiënt van 0,537 (i.c. 'algemene tevredenheid communicatie'): wanneer de score van dit aspect met één punt toeneemt – en de overige aspecten constant blijven – zal de score inzake algemene tevredenheid met de dienstverlening 0,537 toenemen.
- regressiecoëfficiënt van -0,093 (i.c. voor 'langst bestaande opvanglocatie'): wanneer de score van dit aspect met één punt toeneemt – en de overige aspecten constant blijven – zal de score inzake algemene tevredenheid met de dienstverlening 0,093 afnemen (i.c. hoe ouder de langst bestaande opvanglocatie, hoe minder tevreden men is over de algemene dienstverlening).

Aldus, de algemene tevredenheid met de dienstverlening van Opgroeien zal sterker stijgen wanneer de tevredenheid inzake de communicatie van Opgroeien toeneemt, dan wanneer de tevredenheid inzake 'relevante informatie in de nieuwsbrief' toeneemt.

Alle aspecten **verklaren samen 75%** van de variantie in algemene tevredenheid met de dienstverlening van Opgroeien¹⁷⁰.

¹⁶⁹ De gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt van 0,510 houdt in dat met elke toename van één standaardafwijking in de tevredenheid van het aspect, de algemene tevredenheid zal toenemen met 0,5 standaardafwijkingen.

¹⁷⁰ Aangepaste r-kwadraat = 0,753; $F(31,724) = 75,344$, $p < 0,001$

4.12 Verbeterpunten & suggesties

Als allerlaatste konden alle respondenten verbeterpunten en/of suggesties aanbrenge*n* inzake de dienstverlening van Opgroeien naar hen als organisatie toe. Ongeveer een derde van de respondenten (n=488) maakte gebruik van deze mogelijkheid. Hunbemerkingen zijn integraal opgenomen in het tabellenrapport.