

5. Synthese en aanbevelingen

De synthese vat aan met een beknopt overzicht van de gehanteerde methodologie (i.c. populatie, methodiek, respons en profiel van de respondenten). Vervolgens worden per subgroep (i.c. ouders 3M/15M/30M, ouders-afhaker en organisatoren) de belangrijkste resultaten besproken.

5.1 Methodologie

De opdracht had als doel om de tevredenheid te meten over 1. een deel van de dienstverlening Kind en Gezin en 2. de dienstverlening van Opgroeien aan de kinderopvanglocaties. De opdracht omvatte aldus het uitvoeren van een tevredenheidsmeting bij twee verschillende klantengroepen: ouders enerzijds, organisatoren kinderopvang baby's en peuters anderzijds.

Bij de ouders onderscheiden we 'ouders 3M/15M/30M' enerzijds en 'ouders-afhaker' anderzijds.

Ouders 3M/15M/30M maken gebruik van de dienstverlening van Kind en Gezin voor een kind jonger dan drie maanden (na consult 3 maanden), een kind in het tweede levensjaar (na consult 15 maanden) of een kind op het einde van het traject (na consult 30 maanden).

Ouders-afhaker maken geen gebruik meer van de dienstverlening van Kind en Gezin: ze zijn niet naar het consult gekomen en er werd geen nieuwe afspraak ingepland.

Van beide groepen ouders werd de gehele populatie uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen¹⁷¹, met name 31.110 ouders 3M/15M/30M (en dit binnen 1,5 maand na het betrokken consult) en 4.093 ouders-afhaker.

Van de **organisatoren** kinderopvang baby's en peuters werden alle medewerkers, die vanuit hun functie contact hebben met Opgroeien, uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen¹⁷². Het betrof in totaal 2.761 medewerkers van de 1.826 organisatoren.

¹⁷¹ Er waren evenwel enkele uitsluitingscriteria: ouders die niet gecontacteerd wilden worden, ouders die niet Nederlands, Frans of Engels als taal van dienstverlening hadden, ouders met een ongekend statuut inzake kansarmoede en ouders zonder e-mailadres. Bijkomend werd elke ouder voor maximaal 1 kind aangeschreven en dit hetzij als ouder 3M/15M/30M, hetzij als ouder-afhaker.

¹⁷² Het betreft alle medewerkers met een uniek e-mailadres.

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

Alle respondenten ontvingen een uitnodigingsmail met een uniek link naar de **online enquête**; wie de vragenlijst nog niet volledig had ingevuld, ontving hiertoe een herinneringsmail (max. 3). Het veldwerk liep van oktober 2022 tot januari 2023.

Teneinde de respons bij ouders 3M/15M/30M te verhogen, werden zij met een deels ingevulde enquête **telefonisch** gecontacteerd (i.p.v. 3^e herinneringsmail) met het verzoek om de vragenlijst via de telefoon aan te vullen¹⁷³ of de enquête online te vervolledigen.

Van de aangeschreven **ouders 3M/15M/30M** vulde 31% (deels) de enquête in (n=9.660); 7.525 enquêtes waren voldoende ingevuld om te worden opgenomen in de analyses.

Van de aangeschreven **ouders-afhaker** vulde 18% (deels) de enquête in (n=728); deze werden allen mee opgenomen in de analyses.

Bij zowel de ouders 3M/15M/30M als de ouders-afhaker werden de vooropgestelde quota ruimschoots gehaald¹⁷⁴. Eventuele afwijkingen van de steekproef ten aanzien van de populatie werden ondervangen door een weging toe te passen¹⁷⁵.

Van de aangeschreven medewerkers van de **organisatoren** vulde 60% (deels) de enquête in (n=1.664). In totaal waren 1.445 enquêtes voldoende ingevuld om te worden opgenomen in de analyses; de 1.445 medewerkers vertegenwoordigen 64% van alle organisatoren kinderopvang baby's en peuters (i.c. 1.161 van de 1.826).

Tabel 193 geeft het **profiel** weer van de **ouders 3M/15M/30M** enerzijds, de ouders-afhaker anderzijds die aan het onderzoek hebben meegewerkt; dit inzake de vier relevante parameters kansarmoede, leeftijd en geboortenationaliteit van de moeder, en pariteit.

Voor alle vier de parameters is er een significante afwijking tussen het profiel van de ouders 3M/15M/30M en het profiel van de ouders-afhaker in de steekproef:

- Kansarmoede: ouders-afhaker hebben in vergelijking met ouders 3M/15M/30M vaker wel kansarmoede (resp. 16% t.o.v. 9%);
- Leeftijd moeder: de leeftijd van de moeder is bij ouders-afhaker vaker <25 jaar (i.c. 13% t.o.v. 6% bij ouders 3M/15M/30M) en minder vaak 30-34 jaar (i.c. 35% t.o.v. 42% bij ouders 3M/15M/30M);
- Geboortenationaliteit moeder: de geboortenationaliteit van de ouders-afhaker is vaker niet-Belgisch dan deze van ouders 3M/15M/30M (resp. 35% t.o.v. 27%);
- Pariteit: ouders-afhaker hebben vaker een pariteit >1 dan ouders 3M/15M/30M (resp. 53% t.o.v. 45%).

¹⁷³ De telefonische vragenlijst betrof een ingekorte versie van de online vragenlijst.

¹⁷⁴ Voor beide groepen ouders werden quota ingesteld – minstens 60% van het aandeel in de populatie – voor vier relevante parameters: kansarmoede, pariteit, leeftijd en geboortenationaliteit van de moeder.

¹⁷⁵ De weging werd uitgevoerd op de parameters kansarmoede, pariteit, leeftijd en geboortenationaliteit van de moeder.

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

Tabel 193: Vergelijking van het profiel van ouders 3M/15M/30M en ouders-afhaker in de gerealiseerde steekproef – naar relevante kenmerken

	Ouders 3M/15M/30M		Ouders-afhaker	
	N	%	N	%
<u>KANSARMOEDE</u>				
Ja	677	9,0%*	117	15,7%*
Neen	6.848	91,0%*	626	84,3%*
<u>LEEFTIJD MOEDER</u>				
<25 jaar	450	6,0%*	100	13,5%*
25-29 jaar	2.326	30,9%	247	33,2%
30-34 jaar	3.146	41,8%*	258	34,7%*
≥35 jaar	1.583	21,0%	138	18,6%
Onbekend	20	0,3%	0	0,0%
<u>GEBOORTENATIONALITEIT MOEDER</u>				
Belgisch	4.909	65,2%*	447	60,2%*
Niet-Belgisch	2.017	26,8%*	262	35,3%*
Onbekend	599	8,0%	34	4,6%
<u>PARITEIT</u>				
1	3.975	52,8%*	334	45,0%*
>1	3.403	45,2%*	392	52,8%*
Onbekend	147	2,0%	17	2,3%
Totaal	7.525	100,0%	743	100,0%

* Significant verschil ($p < 0,05$)

Van de medewerkers die aan het onderzoek hebben meegewerkt, is de helft (52%) uitsluitend verantwoordelijk voor (één of meer) opvanglocaties met inkomenstarief (IKT) en vier op de tien (39%) uitsluitend verantwoordelijk voor (één of meer) opvanglocaties niet-IKT. Naar vergunningstype vinden we dat 14% van de betrokken medewerkers uitsluitend verantwoordelijk is voor (één of meer) opvanglocaties gezinsopvang en 71% uitsluitend verantwoordelijk voor (één of meer) opvanglocaties groepsopvang.

Tabel 194: Verdeling van de valide steekproef van de organisatoren – 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%

5.2 Resultaten en aanbevelingen - ouders

5.2.1 Ouders 3M/15M/30M

5.2.1.1 OVERZICHT

Respondenten werd gevraagd een aantal aspecten van de dienstverlening van Kind en Gezin te beoordelen, waaronder: het consultatiebureau, het huisbezoek, de Kind en Gezin-Lijn, de lokale medewerker, de ontvangen informatie en de klachtendienst.

Onderstaand wordt vooreerst een overzicht gegeven van de tevredenheid met elk van de aspecten in het algemeen (zie figuur 85). Vervolgens wordt elk aspect in een afzonderlijke paragraaf meer gedetailleerd besproken.

Van alle voornoemde aspecten zijn respondenten het meest tevreden over het contact met een **lokale medewerker** en de **Kind en Gezin-Lijn** (via telefoon, WhatsApp, chat of e-mail), alsook over het **laatste consult** bij de verpleegkundige en de arts. De gemiddelde tevredenheidsscores gaan van 8,4 tot 9,0 op 10, met minstens drie kwart van de respondenten die stelt er (heel) tevreden over te zijn (i.c. score ≥ 8 op 10) en minder dan 10% die aangeeft er (helemaal) niet tevreden over te zijn (i.c. score ≤ 5 op 10).

Ook de informatie die men van Kind en Gezin ontving op papier (middels brochures, magazines, ...) of via de website, scoren goed: de gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt 8,2 tot 8,3 op 10, met minstens zeven op de tien respondenten die aangeven er (heel) tevreden over te zijn en slechts 5% die er (helemaal) niet tevreden over zijn.

Tot slot kent men ook aan de ondersteuning en adviezen die men tijdens het huisbezoek ontving, als aan het contact met de klachtendienst, gemiddeld 8,0 tot 8,2 op 10 toe. Zo blijkt telkens 73% van de respondenten hier (heel) tevreden over, en laat 10% tot 13% weten er (helemaal) niet tevreden over te zijn.

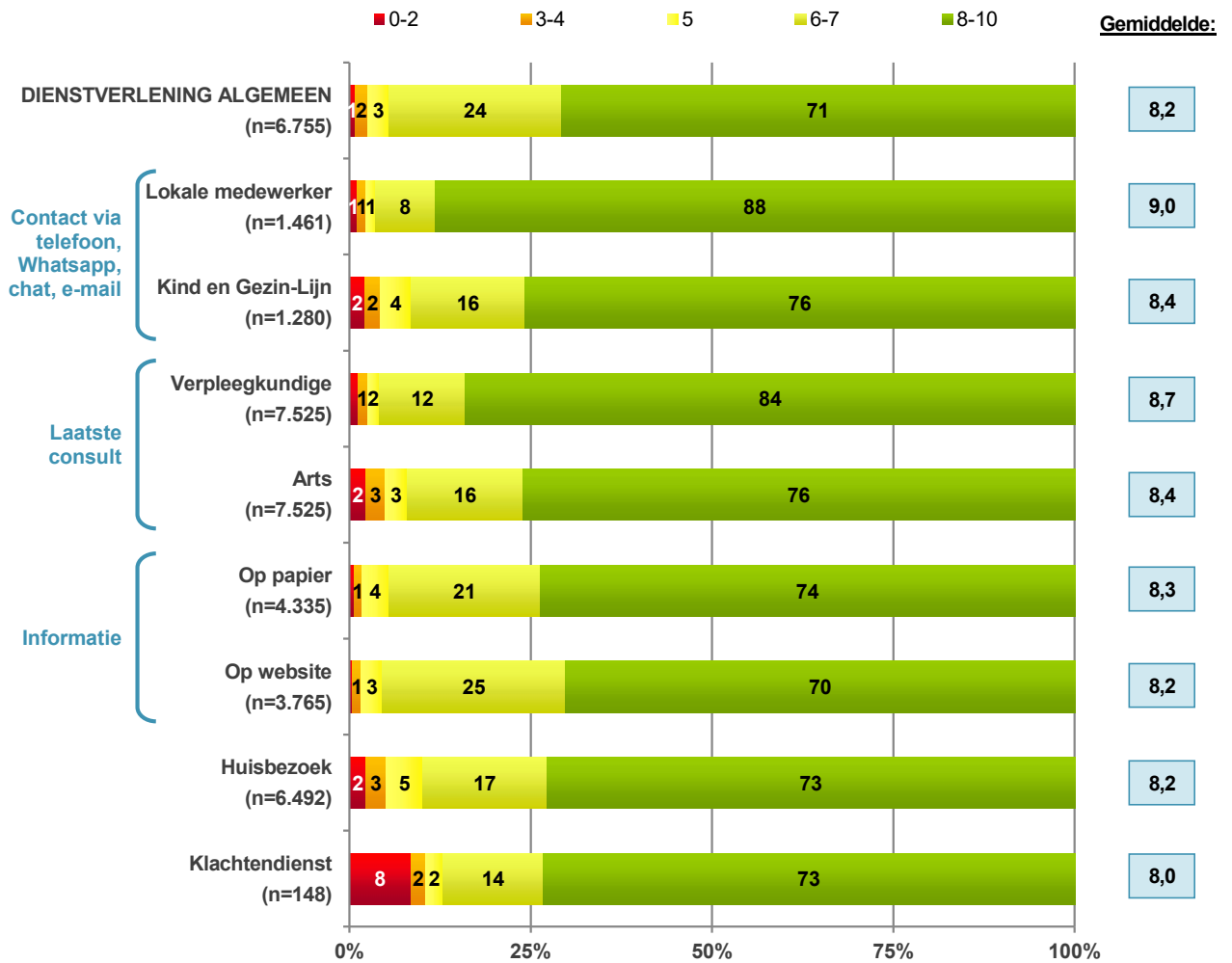
In de vragenlijst werd bijkomend de tevredenheid bevraagd inzake **specifieke aspecten** van de dienstverlening van Kind en Gezin; de voorgelegde aspecten (i.c. 23 in totaal) werden ingedeeld in vier groepen¹⁷⁶: 1. informatie en advies over het kind (i.c. 11 aspecten), 2. vaccineren en opvolgen van groei, gezondheid en ontwikkeling (i.c. 5 aspecten), 3. ondersteuning van de ouder (i.c. 4 aspecten) en 4. andere ondersteuning (i.c. 3 aspecten). Aangezien deze aspecten niet konden vervat worden in één algemene indicator, zijn ze niet in de overzichtsgrafiek opgenomen. Over het algemeen kan evenwel gesteld worden dat men 'enigszins' tot 'heel' tevreden is over de betrokken aspecten, met gemiddelde tevredenheidsscores gaande van 6,6 tot 9,0 op 10.

¹⁷⁶ Respondenten kregen de aspecten per groep voorgelegd, waarbij de volgorde van de aspecten binnen elke groep at random was.

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

Wanneer respondenten alle aspecten van de dienstverlening van Kind en Gezin in rekening brengen, kennen ze de **dienstverlening van Kind en Gezin in het algemeen** een tevredenheidsscore van gemiddeld 8,2 op 10 toe. Zo geven zeven op de tien aan (heel) tevreden te zijn (i.c. score ≥ 8 op 10), is bijkomend een vierde enigszins tevreden (i.c. score 6-7 op 10) en is slechts 5% (helemaal) niet tevreden (i.c. score ≤ 5 op 10).

Figuur 85: Algemene tevredenheid over diensten/dienstverlening van Kind en Gezin



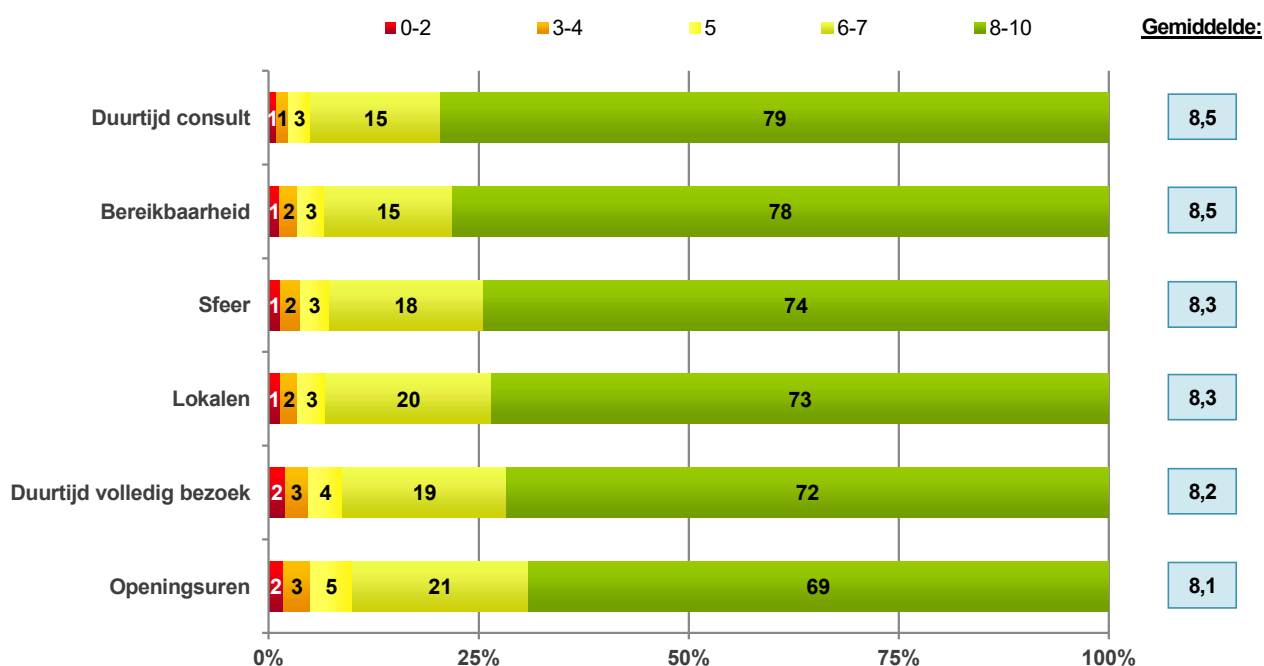
Basis: respondenten die de dienst gebruikten; m.u.v. 'dienstverlening algemeen' & 'laatste consult': alle respondenten

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

5.2.1.2 AFSPRAKEN OP HET CONSULTATIEBUREAU

Over het algemeen kan gesteld worden dat respondenten (**heel**) tevreden zijn over de **voorgelegde aspecten** (i.c. de openingstijden, de bereikbaarheid, de duurtijd van het bezoek, de lokalen, de sfeer en de duurtijd van het consult): de gemiddelde tevredenheidsscores gaan van 8,1 tot 8,5 op 10¹⁷⁷. Zo geven telkens zeven tot acht op de tien respondenten aan (heel) tevreden te zijn over het betrokken aspect (i.c. score ≥ 8 op 10), ongeveer 15% tot 20% stelt enigszins tevreden te zijn (score 6-7 op 10) en maximaal 10% laat weten (helemaal) niet tevreden te zijn over het betrokken aspect (i.c. score ≤ 5 op 10).

Figuur 86: Tevredenheid over het consultatiebureau



Basis: alle respondenten (ongewogen $n=7.445-7.525$)

Vervolgens werd de respondent gevraagd de verpleegkundige of de arts van het consultatiebureau te beoordelen op een aantal aspecten¹⁷⁸, alsook het laatste consult bij beide voornoemde in het algemeen te beoordelen.

Hoewel men (heel) tevreden is over zowel de verpleegkundige, als over de arts (i.c. gemiddelde tevredenheidsscores van 7,7 tot 8,7 op 10), wordt de **verpleegkundige nog net iets beter beoordeeld dan de arts** (resp. gemiddeld 8,2-8,7 t.o.v. 7,7-8,4 op 10).

De tevredenheid over het **laatste consult** bij de verpleegkundige en de arts is hoger (resp. gemiddeld 8,7 en 8,4 op 10) dan deze over de afzonderlijke aspecten.

¹⁷⁷ Respondenten werd gevraagd hun tevredenheid met verscheidene aspecten van het consultatiebureau aan te geven op een 10-puntenschaal, gaande van 0 (helemaal niet tevreden) tot 10 (heel tevreden).

¹⁷⁸ De respondent werd random één van beide vragen voorgelegd.

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

Van alle voorgelegde aspecten is men het **meest tevreden** over 'is deskundig', 'geeft de kans om vragen te stellen en luistert naar wat je te bespreken hebt' en 'toont oprecht interesse in je kind' (i.c. verpleegkundige: 8,6 op 10; arts: 8,2-8,3 op 10). Het aandeel respondenten dat (heel) tevreden is (i.c. score ≥ 8 op 10) over voornoemde aspecten is $\geq 80\%$ inzake de verpleegkundige en $\geq 70\%$ inzake de arts.

Ook met de aspecten 'verwijst je indien nodig door naar andere zorgverleners of diensten', 'geeft je de informatie die je op dat moment nodig hebt' en 'kan je geruststellen als je zorgen hebt' is de tevredenheid groot (i.c. verpleegkundige: 8,3-8,4 op 10; arts: 7,9-8,1 op 10). Drie kwart van de respondenten stelt (heel) tevreden te zijn over deze aspecten bij de verpleegkundige en 65% tot 70% is er (heel) tevreden over bij de arts; het aandeel (helemaal) ontevreden respondenten is respectievelijk 7%-8% en 11%-12%.

Het aspect dat het **minst goed beoordeeld** wordt – bij zowel de verpleegkundige, als de arts – betreft 'toont oprecht interesse in je persoonlijke situatie' (resp. 8,2 en 7,7 op 10). Respectievelijk zeven en zes op de tien respondenten geven aan hier (heel) tevreden over te zijn; het aandeel respondenten dat (helemaal) niet tevreden is, bedraagt 9% met betrekking tot de verpleegkundige en 16% met betrekking tot de arts.

Tabel 195: Tevredenheid over de verpleegkundige / arts van het consultatiebureau (rij-%)

	Verpleegkundige					Arts				
	Tevredenheid (op 10) (excl. 'geen mening')				Geen mening	Tevredenheid (op 10) (excl. 'geen mening')				Geen mening
	≤ 5 %	6-7 %	≥ 8 %	Gemiddelde		≤ 5 %	6-7 %	≥ 8 %	Gemiddelde	
deskundig is (onderzoek, opvolgen ontwikkeling en groei, vaccineren)	4,4%	13,5%	82,0%	8,6	1,4%	7,3%	19,7%	73,0%	8,3	1,0%
je de kans geeft om vragen te stellen en luistert naar wat je te bespreken hebt	5,2%	14,7%	80,1%	8,6	1,4%	9,7%	18,6%	71,7%	8,2	1,3%
oprecht interesse toont in je kind	5,3%	13,9%	80,7%	8,6	1,5%	9,6%	18,8%	71,6%	8,2	1,3%
je – indien nodig – doorverwijst naar andere zorgverleners of diensten	7,9%	16,8%	75,2%	8,4	17,7%	11,1%	19,1%	69,8%	8,1	19,6%
je de informatie geeft die je op dat moment nodig hebt	6,9%	18,2%	74,8%	8,3	1,7%	10,9%	21,5%	67,7%	8,0	1,5%
je kan geruststellen als je zorgen hebt	8,3%	16,4%	75,3%	8,3	4,0%	12,1%	22,6%	65,2%	7,9	3,7%
oprecht interesse toont in je persoonlijke situatie	9,4%	19,6%	71,0%	8,2	4,9%	16,3%	24,1%	59,6%	7,7	5,2%
Algemene tevredenheid over laatste consult bij:	4,1%	11,9%	84,0%	8,7	–	8,0%	15,9%	76,1%	8,4	–

Basis: respondenten kregen at random aspecten hetzij over de verpleegkundige, hetzij over de arts voorgelegd (ongewogen n=3.677-3.751); m.u.v. algemene tevredenheid: alle respondenten (ongewogen n=7.525)

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

5.2.1.3 HUISBEZOEKEN

Bijna negen op de tien respondenten (87%) laten weten dat een medewerker van Kind en Gezin bij hen **thuis langskwam** voor hun kindje; bij één op de tien (9%) kwam geen medewerker langs en 4% kan het zich niet herinneren.

Bijna zes op de tien respondenten (57%) vinden het (heel) **belangrijk** (i.c. score ≥ 8 op 10) dat een medewerker van Kind en Gezin bij hen thuis langskomt voor advies en ondersteuning; bijkomend vindt een vijfde (18%) dit enigszins belangrijk (score: 6-7 op 10). Een vierde (25%) vindt een huisbezoek dan weer (helemaal) niet belangrijk (i.c. score ≤ 5 op 10). Gemiddeld quoteert men de belangrijkheid van een huisbezoek met 7,2 op 10.

Wie al een **huisbezoek kreeg, vindt het belangrijker** dat een medewerker van Kind en Gezin aan huis komt voor advies en ondersteuning, dan zij die geen huisbezoek ontvingen of het zich niet herinneren (resp. 7,4 t.o.v. 5,3 en 6,2 op 10).

Van de respondenten die (minstens) een huisbezoek kregen, is de overgrote meerderheid (84%) tevreden over het **aantal ontvangen huisbezoeken**; één op de tien respondenten (10%) vond het eerder te weinig en 6% vond het dan weer te veel.

Van de respondenten die stellen geen huisbezoek van Kind en Gezin ontvangen te hebben, hadden drie op de tien (31%) **wel graag (minstens) een huisbezoek gekregen**; voor zeven op de tien (69%) hoefde dit sowieso niet.

Aan de respondenten die vonden dat ze te weinig huisbezoeken ontvingen of geen huisbezoek ontvingen, maar er wel graag één gehad hadden, werd gevraagd tijdens welke levensfase(s) van hun kind ze één of meer **extra huisbezoeken** hadden willen krijgen.

Van de **respondenten 3M** had een vierde (26%) tijdens de zwangerschap graag een (extra) huisbezoek ontvangen. Voorts had bijna iedereen (94%) in de eerste 3 levensmaanden graag een (extra) huisbezoek ontvangen: 62% in de 1^{ste} levensmaand, 48% in de 2^{de} levensmaand en 39% in de 3^{de} levensmaand.

Bij de **respondenten 15M** had 17% graag een (extra) huisbezoek tijdens de zwangerschap ontvangen. De overgrote meerderheid (82%) wenst in de eerste 6 levensmaanden een (extra) huisbezoek, een vierde (27%) tussen de 6 en 12 levensmaanden, en 18% tot slot tussen de 12 en 18 levensmaanden.

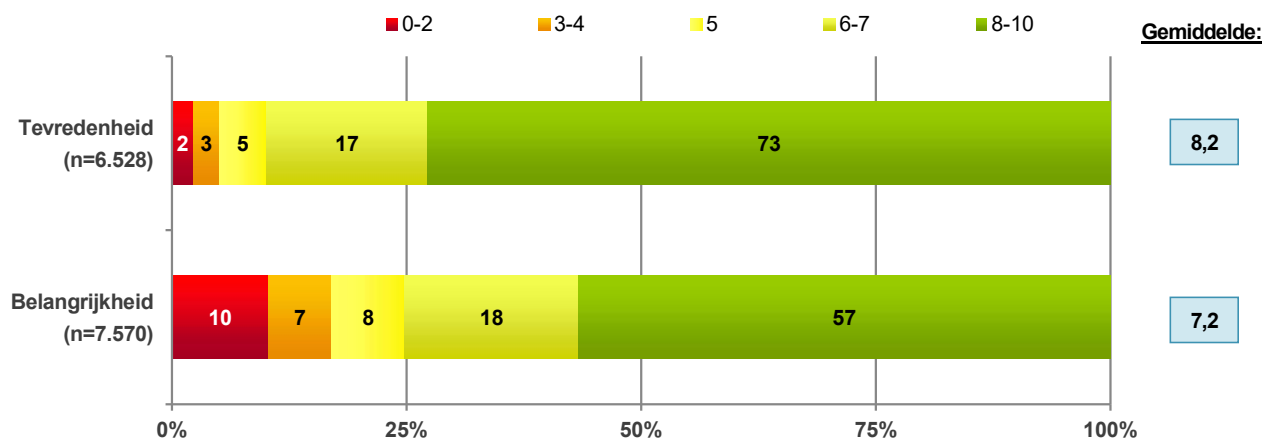
Een vierde (23%) van de **respondenten 30M** had graag tijdens de zwangerschap een (extra) huisbezoek ontvangen. De aandelen in de overige levensfasen zijn vrij gelijkaardig aan deze bij respondenten 15M, met name: 83% in de eerste 6 levensmaanden, 31% tussen de 6 en 12 levensmaanden en 16% tussen de 12 en 18 levensmaanden. Tot slot geeft telkens 11% aan graag een (extra) huisbezoek ontvangen te hebben tussen de 18 en 24 levensmaanden en/of tussen de 24 en 30 levensmaanden.

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

Drie kwart van de respondenten (73%) die aangeven een huisbezoek ontvangen te hebben, geeft te kennen (heel) **tevreden** te zijn over de ondersteuning en adviezen die ze tijdens het huisbezoek gekregen hebben (i.c. score ≥ 8 op 10); bijkomend is één op de zes (17%) hierover enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Eén op de tien respondenten (10%) die een huisbezoek kregen, blijkt (helemaal) niet tevreden over de ontvangen ondersteuning en adviezen tijdens het huisbezoek (score: ≤ 5 op 10).

Gemiddeld geeft de respondent 8,2 op 10 aan de ondersteuning en adviezen die ze tijdens het huisbezoek van de medewerker van Kind en Gezin ontvangen hebben.

Figuur 87: Belangrijkheid van en tevredenheid over de medewerker van Kind en Gezin die aan huis komt voor advies en ondersteuning



Basis: *belangrijkheid: alle respondenten; tevredenheid: respondenten die een huisbezoek kregen*

De tevredenheid over de ontvangen ondersteuning en adviezen tijdens het huisbezoek **hangt vrij sterk samen** met het belang dat respondenten hechten aan het krijgen van een huisbezoek: hoe groter het belang dat respondenten hechten aan een huisbezoek, hoe groter de tevredenheid over het huisbezoek; of omgekeerd: hoe groter de tevredenheid over het huisbezoek, hoe groter de mate van belang dat eraan gehecht wordt.

5.2.1.4 CONTACTEN VIA TELEFOON, WHATSAPP, CHAT OF E-MAIL

Zes op de tien respondenten (61%) vinden het (heel) belangrijk (i.c. score ≥ 8 op 10) dat ze via telefoon, WhatsApp, chat of e-mail ondersteuning kunnen vragen aan Kind en Gezin; bijkomend vindt een vijfde (20%) dit enigszins belangrijk (i.c. score 6-7 op 10), maar evenzoveel (19%) vindt het dan weer (helemaal) niet belangrijk (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde belangrijkheidsscore bedraagt 7,5 op 10.

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

Bijna een vijfde van de respondenten (18%) nam de voorbije drie maanden contact op met de **Kind en Gezin-Lijn** om informatie, advies en/of ondersteuning te vragen (niet om een afspraak te maken of te verzetten): 13% één keer en 5% meerdere keren; 82% nam de voorbije drie maanden geen contact op met de Kind en Gezin-Lijn met dergelijke vragen.

Wie **geen contact** nam, had hier in de eerste plaats **geen behoefte** aan (i.c. 69%). Echter, laat bijna een vijfde van de respondenten (18%) weten dat ze niet wisten dat dit kon en geeft 13% (ook) aan de Kind en Gezin-Lijn niet te kennen. Tot slot, nam evenzeer 13% geen contact op met de Kind en Gezin-Lijn, omdat ze voor informatie, advies en/of ondersteuning een vaste contactpersoon verkiezen.

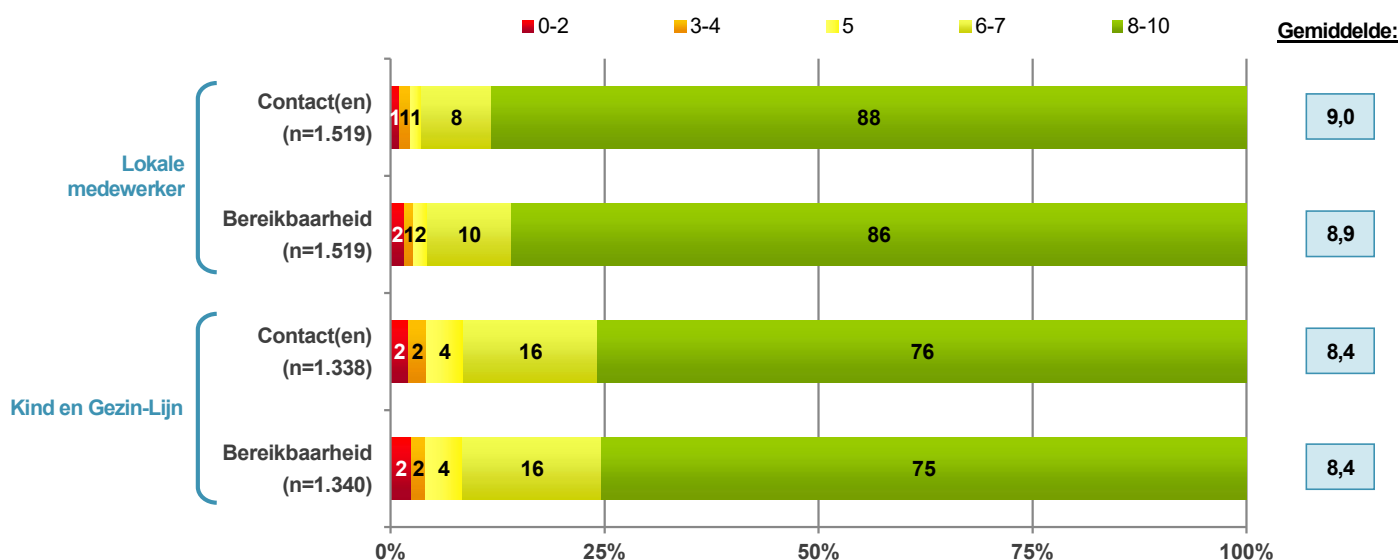
Van zij die de voorbije drie maanden **wel contact** namen met de Kind en Gezin-Lijn voor dergelijke vragen, is drie kwart (heel) tevreden (score: ≥ 8 op 10) over zowel de **bereikbaarheid** van, als het **contact** met de Kind en Gezin-Lijn. Het aandeel respondenten dat (helemaal) ontevreden is (i.c. score ≤ 5 op 10), bedraagt telkens minder dan 10%. De gemiddelde tevredenheidsscore van beide aspecten bedraagt 8,4 op 10.

Een vijfde van de respondenten (21%) nam de voorbije drie maanden (via telefoon, WhatsApp, chat en/of e-mail) contact op met een **medewerker van Kind en Gezin** die ze kennen van de huisbezoeken en afspraken op het consultatiebureau: 14% één keer en 7% meerdere keren. Acht op de tien respondenten (79%) deden dit niet in de voorbije drie maanden.

Wie de voorbije drie maanden **geen contact** nam met een lokale medewerker van Kind en Gezin, had hier in de eerste plaats **geen behoefte** aan (i.c. 81%) of wist dat dit kon (18%).

Wie **wel contact** nam met een lokale medewerker, is (heel) tevreden over zowel de **bereikbaarheid**, als het **contact** met deze medewerker (resp. gemiddeld 8,9 en 9,0 op 10). Zo quoteren bijna negen op de tien respondenten de bereikbaarheid en het contact met 8 of meer op 10; het aandeel (helemaal) niet tevreden respondenten is amper 4%.

Figuur 88: Tevredenheid over de bereikbaarheid en het contact met de Kind en Gezin-Lijn, alsook lokale medewerker van Kind en Gezin



Basis: respondenten die de voorbije 3 maanden (tel./elektr.) contact hadden met de betrokken medewerker / dienst

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

5.2.1.5 KLACHTENDIENST

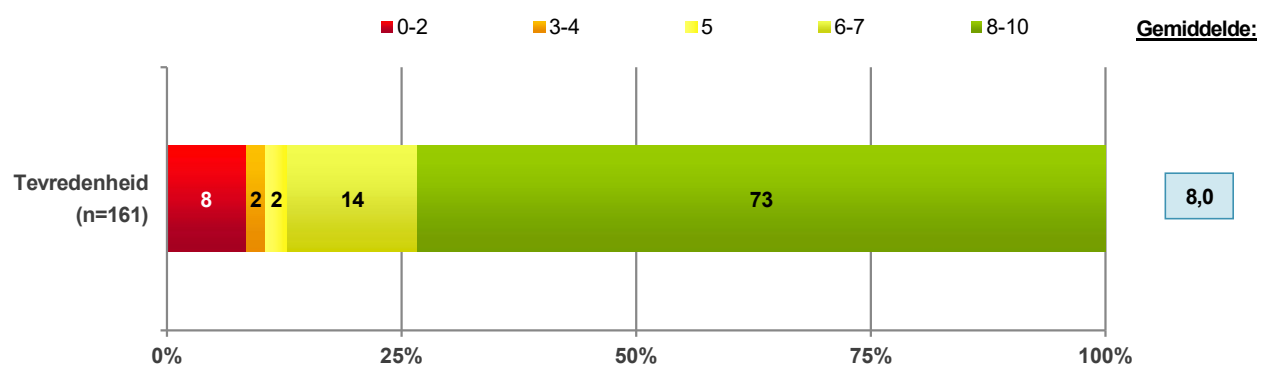
Respondenten werd gevraagd of ze het **ergens gemeld** hadden indien ze ontevreden waren over de dienstverlening van Kind en Gezin (i.c. de afspraken op het consultatiebureau, de huisbezoeken, de Kind en Gezin-Lijn, ... niet de kinderopvang, de inkomenstarieven of het groeipakket).

Zeven op de tien respondenten (71%) gaven aan dat ze niet ontevreden waren over de dienstverlening en een melding bijgevolg niet nodig was. Van zij die wel ontevreden waren (29%), maakte de overgrote meerderheid (82%) er evenwel geen melding van.

Van alle respondenten meldde 2% tot 3% een ontevredenheid inzake de dienstverlening van Kind en Gezin bij de officiële klachtendienst van Kind en Gezin en/of bij een andere persoon of dienst van Kind en Gezin.

De respondenten die een melding maakten bij de **officiële klachtendienst** van Kind en Gezin over hun ontevredenheid met de dienstverlening (i.c. 2%; 161 respondenten), zijn over het algemeen **tevreden** over dit contact (i.c. gemiddeld 8,0 op 10). Zo geeft drie kwart (73%) aan (heel) tevreden te zijn over het contact met de klachtendienst (score: ≥ 8 op 10) en is één op de zeven (14%) enigszins tevreden (score: 6-7 op 10). Dit maakt dat één op de zeven respondenten (13%) van zij die een melding maakten bij de officiële klachtendienst van Kind en Gezin (helemaal) niet tevreden zijn over dit contact (score: ≤ 5 op 10).

Figuur 89: Tevredenheid over het contact met de klachtendienst



Basis: respondenten die een ontevredenheid over de dienstverlening van Kind en Gezin gemeld hebben bij de officiële klachtendienst van Kind en Gezin

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

5.2.1.6 INFORMATIE VAN KIND EN GEZIN

Zes op de tien respondenten (60%) ontvingen in de voorbije drie maanden brochures, magazines of andere **informatie op papier** van Kind en Gezin (bijv. via een medewerker, via een andere organisatie, ...); vier op de tien (40%) ontvingen de voorbije drie maanden geen papieren informatie van Kind en Gezin.

Respondenten 3M ontvingen de voorbije drie maanden aanzienlijk vaker informatie van Kind en Gezin op papier, dan respondenten 15M en 30M (resp. 79% t.o.v. 47%-48%).

Respondenten die informatie van Kind en Gezin op **papier** ontvingen, zijn hier over het algemeen **tevreden** over: de gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt 8,3 op 10. Zo geeft drie kwart van de respondenten (74%) aan (heel) tevreden te zijn (i.c. score ≥ 8 op 10) over de informatie op papier, is bijkomend een vijfde (21%) er enigszins tevreden over (i.c. score 6-7 op 10) en is slechts 5% (helemaal) niet tevreden (i.c. score ≤ 5 op 10).

De helft van de respondenten (52%) bezocht in de voorbije drie maanden de **website** van Kind en Gezin; evenzoveel (48%) deed dit niet in de afgelopen drie maanden.

Respondenten 3M bezochten de voorbije drie maanden significant vaker de website van Kind en Gezin, in vergelijking met de overige respondenten (resp. 63% t.o.v. 41%-47%); ook respondenten 15M bezochten in de voorbije drie maanden vaker de website van Kind en Gezin dan respondenten 30M (resp. 47% t.o.v. 41%).

Respondenten die de voorbije drie maanden de website van Kind en Gezin bezochten, zijn over het algemeen **tevreden over de website**: de gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt 8,2 op 10. Zo zijn zeven op de tien respondenten (70%) (heel) tevreden over de website van Kind en Gezin (i.c. score ≥ 8 op 10) en is bijkomend een vierde (25%) er enigszins tevreden over (i.c. score 6-7 op 10). Slechts 5% stelt (helemaal) niet tevreden te zijn over de website van Kind en Gezin (i.c. score ≤ 5 op 10).

Zes op de tien respondenten (61%) hebben een **persoonlijk profiel** op de website van Kind en Gezin. Een derde heeft geen dergelijk profiel en 5% weet niet waarover het gaat.

Wie een dergelijk profiel heeft, gebruikt het voornamelijk om een **afpraak** te maken, te verzetten of te annuleren (65%) en/of een **attest inkomenstarief** kinderopvang aan te vragen (65%). Een vijfde (18%) gebruikt het voor informatie op maat via 'Mijn zwangerschap'.

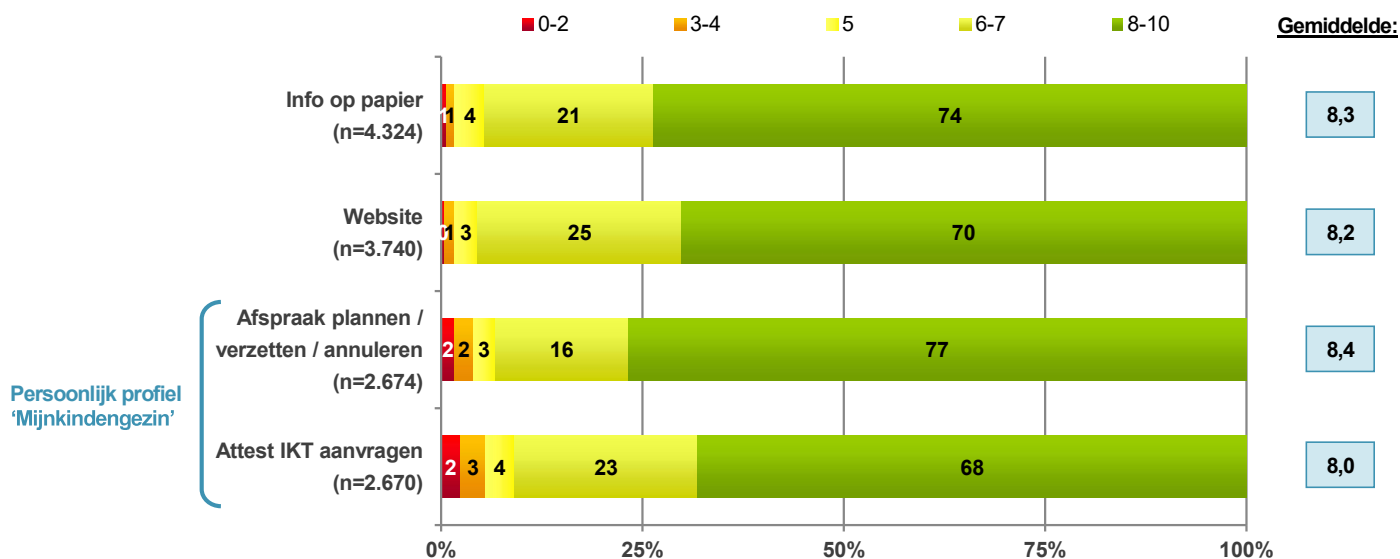
Respondenten 15M en 30M gebruiken het profiel vaker dan respondenten 3M om een afspraak te maken, te verzetten of te annuleren (resp. 71%-73% t.o.v. 52%).

Respondenten die hun profiel gebruiken om een **afpraak** te maken, te verzetten of te annuleren, vinden dit over het algemeen (heel) **gemakkelijk**, met name gemiddeld 8,4 op 10. Drie kwart (77%) vindt het (heel) gemakkelijk (i.c. score ≥ 8 op 10), 16% vindt het enigszins gemakkelijk (i.c. score 6-7 op 10) en 7% vindt het (helemaal) niet gemakkelijk om via hun profiel een afspraak te maken, te verzetten of te annuleren (i.c. score ≤ 5 op 10).

Het gebruiksgemak om een **attest inkomenstarief** kinderopvang aan te vragen, wordt iets minder goed beoordeeld (i.c. gemiddeld 8,0 op 10). Zeven op de tien respondenten (68%) vinden het (heel) gemakkelijk (i.c. score ≥ 8 op 10), 23% vindt het enigszins gemakkelijk (i.c. score 6-7 op 10) en 9% vindt het (helemaal) niet gemakkelijk om via hun profiel een attest inkomenstarief kinderopvang aan te vragen (score: ≤ 5 op 10).

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

Figuur 90: Tevredenheid over de ontvangen informatie op papier en via website, alsook over het gebruiksgemak van het persoonlijk profiel 'Mijnkindengezin'



Basis: respondenten die: info op papier kregen; de website in de voorbije 3 maanden bezochten; het persoonlijk profiel gebruiken om een afspraak te plannen/verzetten/annuleren / een attest inkomenstarief aan te vragen

5.2.1.7 BELANGRIJKHEID VAN & TEVREDENHEID MET SPECIFIEKE ASPECTEN

Voor een aantal specifieke aspecten van de dienstverlening wou Kind en Gezin weten hoeveel belang respondenten eraan hechten, alsook in welke mate men er tevreden over is.

De voorgelegde aspecten (i.c. 23 in totaal) werden ingedeeld worden in vier groepen:

- Informatie en advies over het kind (i.c. 11 aspecten);
- Vaccineren en opvolgen van groei, gezondheid en ontwikkeling (i.c. 5 aspecten);
- Ondersteuning van de ouder (i.c. 4 aspecten);
- Andere ondersteuning (i.c. 3 aspecten).

De mate van belangrijkheid kwam als eerste aan bod; verder in de vragenlijst werd vervolgens de tevredenheid met elk aspect bevraagd. De respondent kon middels het toekennen van een score, gaande van 0 (i.c. helemaal niet belangrijkheid / tevreden) tot 10 (i.c. heel belangrijk / tevreden), de aspecten beoordelen. Wie zich niet kon of wou uitspreken over het betrokken aspect had tevens de optie om 'geen mening' aan te duiden.

Tabel 196 geeft een overzicht van de mate van belang, alsook de mate van tevredenheid aangaande elk aspect.

BELANGRIJKHEID

Respondenten blijken het **meest – en dit in grote mate – belang** te hechten aan de aspecten inzake **'vaccineren en opvolgen groei, gezondheid en ontwikkeling'** (i.c. gehoor- en oogtest(en), het informeren, uitvoeren en opvolgen van vaccinaties, opvolgen van de ontwikkeling van het kind enerzijds en de lichamelijke groei anderzijds): de gemiddelde scores zijn telkens hoger dan 9,0 op 10 (i.c. 9,1 tot 9,4 op 10), met (minstens) negen op de tien respondenten (i.c. 89% tot 94%) die het betrokken aspect (heel) belangrijk vinden (i.c. score ≥ 8 op 10) en slechts 1% tot 3% die het aspect (helemaal) niet belangrijk vindt (i.c. score ≤ 5 op 10).

Ook aan de aspecten inzake **'informatie en advies over je kind'** wordt een **grote mate van belang** gehecht: de gemiddelde scores zijn telkens hoger dan 8,0 op 10 (i.c. 8,2 tot 8,9 op 10), met telkens tussen 70% en 85% van de respondenten die het aspect (heel) belangrijk vinden (i.c. score ≥ 8 op 10) en 3% tot 11% die het aspect (helemaal) niet belangrijk vindt (i.c. score ≤ 5 op 10). Van de elf betrokken aspecten wordt het meest belang gehecht aan informatie en advies over: de ontwikkeling van het kind (i.c. verstandelijk, motorisch, sociaal en emotioneel), voeding, ziekte en medicatie, en tot slot veiligheid.

Aan de onderdelen 'ondersteunen van jou als ouder' en 'andere ondersteuning' wordt eenzelfde mate van belang gehecht, zij het wel minder dan aan de twee vorige onderdelen: de gemiddelde scores gaan respectievelijk van 6,9 tot 8,0 op 10 en van 7,3 tot 7,6 op 10.

Bij **'ondersteunen van jou als ouder'** blijkt men het meest belang te hechten aan ondersteuning van het emotioneel welzijn van de ouder (i.c. gemiddeld 8,0 op 10; 67% score ≥ 8 en 13% score ≤ 5 op 10). Op de tweede plaats komt ondersteuning bij ingrijpende levensgebeurtenissen (i.c. gemiddeld 7,5 op 10; 59% score ≥ 8 en 21% score ≤ 5 op 10). Tot slot vindt telkens de helft van de respondenten 'ondersteuning in je rol als ouder' en 'info en advies rond kinderwens, zwangerschap en geboorte' (heel) belangrijk (i.c. score ≥ 8 op 10) en hecht 27%-28% er (helemaal) geen belang aan (i.c. score ≤ 5 op 10); de gemiddelde scores bedragen respectievelijk 7,0 en 6,9 op 10.

De drie aspecten inzake **'andere ondersteuning'** kennen gelijkaardige gemiddelde belangrijkheidsscores (i.c. 7,3 tot 7,6 op 10), met telkens (bijna) zes op de tien respondenten (i.c. 57%-59%) die het aspect (heel) belangrijk vinden (i.c. score ≥ 8 op 10) en 18% tot 24% die de betrokken aspecten (helemaal) niet belangrijk vindt (i.c. score ≤ 5 op 10).

TEVREDENHEID

Respondenten blijken niet alleen het meest belang te hechten aan de aspecten inzake **'vaccineren en opvolgen groei, gezondheid en ontwikkeling'**, men is er ook het meest tevreden over: de gemiddelde scores zijn telkens hoger dan 8,0 op 10 (i.c. 8,2 tot 9,0 op 10), met zeven tot negen op tien respondenten (i.c. 72% tot 88%) die (heel) tevreden zijn over het betrokken aspect (i.c. score ≥ 8 op 10) en telkens minder dan 10% die aangeeft (helemaal) niet tevreden te (i.c. score ≤ 5 op 10). Van de vijf aspecten scoren de gehoor- en oogtest(en), het informeren, uitvoeren en opvolgen van vaccinaties, alsook het opvolgen van de lichamelijke groei van het kind vrij gelijkaardig inzake tevredenheid; het aspect 'opvolgen van de ontwikkeling van het kind' scoort iets minder goed.

Ook over de elf aspecten inzake **'informatie en advies over je kind'** is men **(enigszins) tevreden**: de gemiddelde tevredenheidsscores gaan van 7,5 tot 8,1 op 10, met 55% tot 70% van de respondenten die (heel) tevreden zijn over het aspect en 8% tot 18% die aangeeft (helemaal) niet tevreden te zijn.

Van de elf betrokken aspecten is men het meest tevreden over de informatie en het advies inzake 'de motorische ontwikkeling van het kind' alsook 'voeding' (i.c. gemiddeld 8,1 op 10; 70% score ≥ 8 en 8%-10% score ≤ 5 op 10). De top drie wordt vervolledigd door informatie en advies over 'koorts, ziekte en medicatie' (i.c. gemiddeld 7,9 op 10; 66% score ≥ 8 en 12% score ≤ 5 op 10). Het minst tevreden is men over de informatie en het advies over: 'spelen en bewegen', 'slapen' en 'de opvoeding en het gedrag van het kind' (i.c. gemiddeld 7,5-7,6 op 10; 55%-58% score ≥ 8 en 16%-18% score ≤ 5 op 10).

We zagen eerder dat aan de onderdelen 'ondersteunen van jou als ouder' en 'andere ondersteuning' eenzelfde mate van belang gehecht wordt; inzake tevredenheid vinden we wel een verschil: men is (iets) meer tevreden over de aspecten inzake 'ondersteunen van jou als ouder' dan over deze inzake 'andere ondersteuning'.

Het onderdeel **'ondersteunen van jou als ouder'** kent gemiddelde tevredenheidsscores van 7,2 tot 7,4 op 10. Alle vier de aspecten worden in gelijke mate gequoteerd: ongeveer 55% is (heel) tevreden over het aspect en telkens 20% tot 24% is (helemaal) niet tevreden.

De aspecten inzake **'andere ondersteuning'** (i.c. informatie over kinderopvang enerzijds, het Groeipakket anderzijds, en ondersteuning bij verbeteren van de materiële en financiële situatie) gaan van 6,6 tot 6,9 op 10, met telkens 45% tot 50% die (heel) tevreden is en 28% tot 35% die (helemaal) niet tevreden is.

Merk op dat beide voornoemde onderdelen een groot aandeel respondenten kennen met 'geen mening' (i.c. 21% tot 50%).

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

Tabel 196: Belangrijkheid van en tevredenheid met specifieke aspecten van de dienstverlening van Kind en Gezin (rij-%)

	Belangrijkheid (op 10) (excl. 'geen mening')					Geen mening	Tevredenheid (op 10) (excl. 'geen mening')					Geen mening
	≤5 %	6-7 %	≥8 %	Gemiddelde	≤5 %		6-7 %	≥8 %	Gemiddelde			
Vaccineren & opvolgen groei, gezondheid & ontwikkeling	Informereren, uitvoeren en opvolgen v/d gehoortest	1,0%	4,6%	94,3%	9,4	0,9%	2,5%	9,3%	88,2%	9,0	1,9%	
	Informereren, uitvoeren en opvolgen van vaccinaties	2,1%	5,9%	92,0%	9,3	0,8%	3,1%	10,5%	86,4%	8,9	1,2%	
	Informereren, uitvoeren en opvolgen v/d oogtesten	1,4%	5,0%	93,6%	9,4	1,9%	4,6%	10,9%	84,4%	8,8	11,5%	
	Opvolgen lichamelijke groei kind	2,5%	8,9%	88,6%	9,1	0,5%	4,8%	12,3%	82,9%	8,7	1,0%	
	Opvolgen ontwikkeling kind	2,6%	8,2%	89,3%	9,1	1,1%	8,6%	19,6%	71,8%	8,2	5,2%	
Info & advies over je kind	Motorische ontwikkeling kind	3,8%	10,7%	85,5%	8,9	1,1%	8,3%	22,4%	69,3%	8,1	2,9%	
	Voeding	4,2%	11,3%	84,6%	8,8	1,0%	10,3%	19,2%	70,5%	8,1	2,8%	
	Koorts, ziekte & medicatie	5,1%	12,0%	82,9%	8,8	1,4%	11,6%	22,1%	66,3%	7,9	6,0%	
	Verstandelijke ontwikkeling kind	3,2%	12,2%	84,6%	8,9	1,6%	13,0%	25,9%	61,1%	7,8	5,3%	
	Sociale & emotionele ontwikkeling kind	4,5%	13,3%	82,2%	8,8	1,1%	13,5%	25,8%	60,7%	7,8	4,9%	
	Dagelijkse verzorging	10,7%	18,9%	70,4%	8,2	1,2%	14,8%	24,2%	61,0%	7,7	9,0%	
	Zindelijkheid	7,0%	17,2%	75,8%	8,4	3,5%	15,0%	24,4%	60,6%	7,7	17,1%	
	Veiligheid	6,2%	14,2%	79,6%	8,7	2,0%	15,8%	24,6%	59,6%	7,6	7,3%	
	Spelen en bewegen	7,8%	20,7%	71,6%	8,3	1,8%	16,5%	25,9%	57,6%	7,6	7,7%	
	Slapen	7,1%	15,3%	77,6%	8,5	1,8%	17,1%	25,6%	57,3%	7,5	6,3%	
	Opvoeding en gedrag kind	7,1%	15,3%	77,6%	8,5	1,7%	18,4%	26,1%	55,5%	7,5	9,4%	
Ondersteunen van jou als ouder	Ondersteuning van emotioneel welzijn als ouder	13,4%	19,4%	67,2%	8,0	4,1%	20,0%	23,5%	56,5%	7,4	20,9%	
	Ondersteuning bij ingrijpende levensgebeurtenissen	21,0%	19,9%	59,1%	7,5	11,7%	23,9%	20,1%	56,0%	7,3	49,9%	
	Info & advies rond kinderwens, zwangerschap en geboorte	28,2%	20,9%	50,9%	6,9	10,4%	23,9%	21,4%	54,7%	7,3	42,1%	
	Ondersteuning in rol als ouder	26,8%	21,9%	51,3%	7,0	5,0%	24,3%	22,8%	52,9%	7,2	33,0%	
Andere ondersteuning	Informatie over Groeipakket	19,7%	22,6%	57,7%	7,5	5,9%	28,2%	22,1%	49,6%	6,9	28,0%	
	Informatie over kinderopvang	18,3%	22,8%	58,9%	7,6	5,5%	30,3%	23,8%	45,9%	6,8	28,8%	
	Ondersteuning bij verbeteren materiële & financiële situatie	23,6%	19,6%	56,8%	7,3	12,1%	34,6%	20,0%	45,4%	6,6	46,7%	

Basis: belangrijkheid: alle respondenten (ongewogen n=2.407-7.475)¹⁷⁹; tevredenheid: alle respondenten (ongewogen n=6.689-6.949)¹⁸⁰

¹⁷⁹ De respondent kreeg at random een selectie voorgelegd, met name: 4 van de 11 aspecten inzake 'informatie en advies over het kind', alle 5 aspecten inzake 'vaccineren en opvolgen van groei, gezondheid en ontwikkeling', 2 van de 4 aspecten inzake 'ondersteuning van de ouder' en 1 van de 3 aspecten inzake 'andere ondersteuning'.

¹⁸⁰ De tevredenheid inzake 'zindelijkheid' werd enkel voorgelegd aan respondenten 30M (basis: ongewogen n=4.278).

BELANGRIJKHEID VAN VS. TEVREDENHEID MET DE 23 ASPECTEN

Onderstaand wordt voor elk van de 23 voorgelegde aspecten van de dienstverlening van Kind en Gezin de mate van belang die de respondent eraan hecht afgezet ten aanzien van hoe tevreden de respondent over het betrokken aspect is. Aan de hand van de gemiddelde scores¹⁸¹ kunnen de 23 aspecten van de dienstverlening van Kind en Gezin in vier groepen of kwadranten worden onderverdeeld:

- **Belangrijke sterkte:** aspecten die men belangrijk vindt en men tevreden over is;
- **Prioriteit:** aspecten die men belangrijk vindt, maar minder tevreden over is;
- **Minder belangrijke sterkte:** aspecten die minder belangrijk zijn, maar men wel tevreden over is;
- **Aandachtspunt:** aspecten die minder belangrijk zijn en men tevens minder tevreden over is.

Figuur 91 geeft inzicht voor elk aspect afzonderlijk in welk kwadrant het zich bevindt, alsook waar het zich bevindt ten aanzien van de overige aspecten.

Zeven aspecten bevinden zich in het kwadrant '**belangrijke sterkte**', waaronder alle vijf de aspecten van het onderdeel 'vaccineren en opvolgen groei, gezondheid en ontwikkeling'. Respondenten hechten aan deze aspecten een grotere mate van belang én zijn er tevens in grotere mate tevreden over. Wanneer we deze zeven aspecten onderling vergelijken, blijken het informeren, uitvoeren en opvolgen van de gehoortesten, de oogtesten en de vaccinaties, samen met het opvolgen van de lichamelijke groei van het kind, nog iets beter te scoren (belangrijk $\geq 9,0$ & tevreden $\geq 8,5$) dan het opvolgen van de ontwikkeling van het kind, info en advies over de motorische ontwikkeling van het kind enerzijds, voeding anderzijds (belangrijk $\geq 8,5$ & tevreden $\geq 8,0$).

In het kwadrant '**prioriteit**' kunnen tien aspecten onderscheiden worden, waarvan er negen tot het onderdeel 'informatie en advies over je kind' behoren. Respondenten hechten aan deze aspecten een grotere mate van belang (i.c. 8,0-9,0 op 10), maar zijn er in iets mindere mate tevreden over (i.c. 7,4-7,9 op 10); merk evenwel op dat er geen enkel aspect is waaraan de respondenten (veel) belang hechten, maar (helemaal) niet tevreden over zijn (i.c. laagste tevredenheidsscore: 7,4 op 10). Om de tevredenheid met de dienstverlening van Kind en Gezin te verbeteren, kan niettemin prioritair ingezet worden op deze tien aspecten.

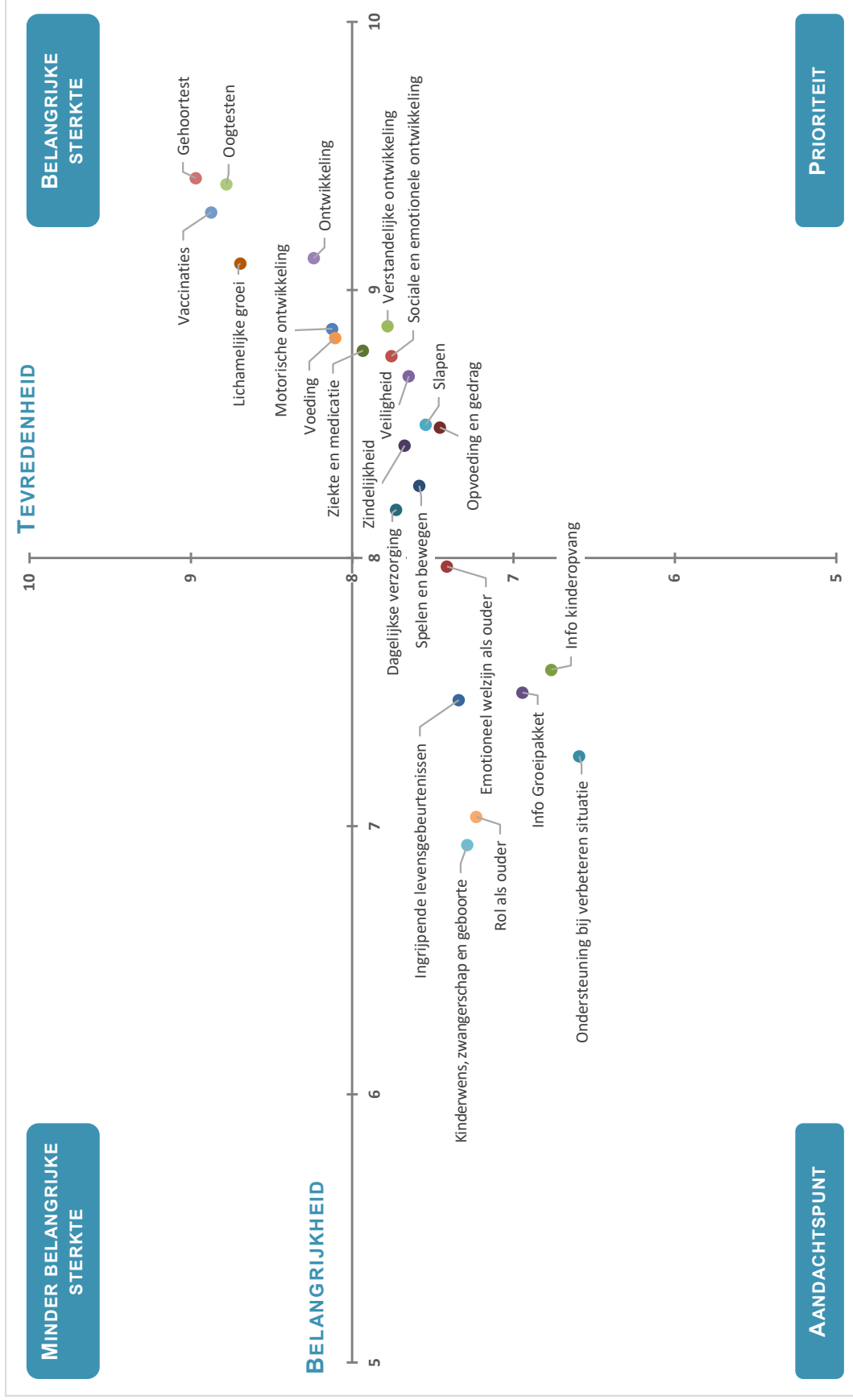
De overige zes aspecten bevinden zich in het kwadrant '**Aandachtspunt**' en behoren allen tot de onderdelen 'ondersteuning van jou als ouder' en 'andere ondersteuning'. Over deze zes aspecten zijn respondenten in mindere mate tevreden (i.c. $\leq 7,3$ op 10), maar tevens worden ze als minder belangrijk beschouwd (i.c. $\leq 7,6$ op 10). Het zijn aldus eerder aandachtspunten bij het verbeteren van de dienstverlening van Kind en Gezin, zonder prioritair te zijn.

In het kwadrant '**minder belangrijke sterkte**' vinden we geen enkel aspect terug.

¹⁸¹ Een gemiddelde van 8 of meer op 10 werd als 'belangrijk / tevreden' beschouwd en een gemiddelde van minder dan 8 op 10 als 'minder belangrijk / tevreden'.

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

Figuur 91: Belangrijkheid ten aanzien van tevredenheid voor 23 aspecten van de dienstverlening van Kind en Gezin



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

5.2.1.8 OPVOLGING DOORHEEN HET TRAJECT

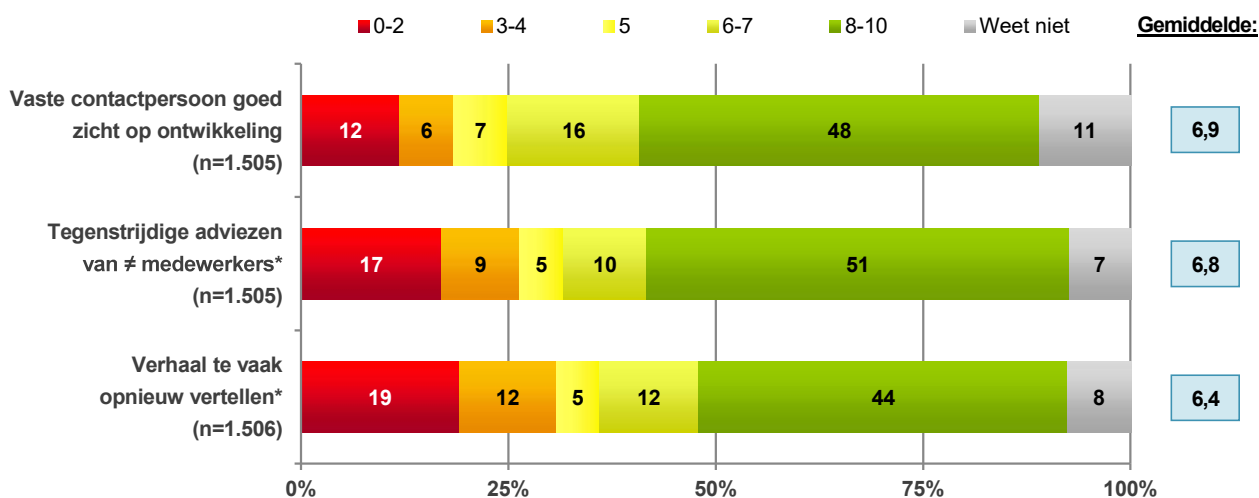
Aan de respondenten die zich op het einde van het traject bij Kind en Gezin bevinden (i.c. respondenten 30M), werden drie uitspraken voorgelegd. Om de resultaten gemakkelijk te kunnen vergelijken, werden de antwoorden op de twee uitspraken die negatief geformuleerd waren, gehercodeerd¹⁸². Zowel de bespreking hieronder als de weergegeven cijfers in figuur 92 betreffen de gehercodeerde antwoorden.

Respondenten hadden de mogelijkheid om 'geen mening' aan te duiden; 7% tot 11% van de respondenten maakte hiervan gebruik. Onderstaand worden de resultaten besproken voor zij die zich wél uitspraken middels het toekennen van een score (i.c. van 0 tot 10).

Over het algemeen kan gesteld worden dat respondenten 30M eerder 'enigszins' tevreden zijn over elk van de drie uitspraken: de gemiddelde scores gaat van 6,4 tot 6,9 op 10:

- een groot deel van de respondenten 30M vindt dat hun **vaste contactpersoon een goed zicht had op de ontwikkeling** van hun kindje van bij de geboorte tot nu (54%), maar evenzeer een behoorlijk aandeel dit niet vindt (28%);
- een groot aandeel van de respondenten 30M van mening is dat ze geen **tegenstrijdige adviezen** kregen van de verschillende medewerkers van Kind en Gezin (55%), maar evenzeer dat een niet te verwaarlozen aandeel (34%) wel tegenstrijdige adviezen kreeg.
- een groot aandeel van de respondenten 30M niet vond dat ze hun **verhaal te vaak opnieuw moesten vertellen** aan verschillende medewerkers van Kind en Gezin (48%), maar evenzeer dat een niet te verwaarlozen aandeel wel vond dat ze hun verhaal te vaak opnieuw moesten vertellen (39%).

Figuur 92: In welke mate ben je akkoord met volgende uitspraken?



Basis: respondenten 30M

* De antwoorden van deze negatief geformuleerde uitspraak werden gehercodeerd (i.c. 0=10, 1=9, ..., 8=2, 9=1, 10=0).

¹⁸² De antwoorden op de 10-puntenschaal, gaande van 0 (helemaal niet akkoord) tot 10 (helemaal akkoord), werden als volgt gehercodeerd: waarde 0 werd 10, waarde 1 werd 9, ..., waarde 10 werd 0.

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

De contacten van Kind en Gezin concentreren zich voornamelijk in het 1^{ste} levensjaar van het kind. In het 2^{de} en 3^{de} levensjaar is er minder frequent contact. Respondenten 30M werd dan ook gevraagd wanneer ze nood hadden aan **extra ondersteuning**.

Vier op de tien respondenten 30M (40%) hadden geen nood aan extra ondersteuning. Zes op de tien respondenten (60%) hadden wel graag meer ondersteuning gehad, en dit voornamelijk (41%) in de eerste 6 levensmaanden van hun kindje. Een vijfde van alle respondenten 30M (21%) had graag extra ondersteuning gehad tussen de 6 tot 12 levensmaanden van hun kindje. In de overige levensfasen (i.c. zwangerschap, 12-18 levensmaanden, 18-24 levensmaanden, 24-30 maanden) had telkens 11% tot 14% van de respondenten 30M extra ondersteuning gekregen.

5.2.2 Ouders-afhaker

5.2.2.1 REDEN VAN AFHAKEN

Respondenten werd gevraagd in een lijst met vijftien mogelijkheden, de reden(en) aan te duiden waarom ze niet meer naar de afspraken op het consultatiebureau gaan met hun kindje van 0 tot 3 jaar. Desgevallend kon men (ook) een andere reden noteren.

De vaakst aangeduide reden – door 49% van de respondenten – om geen gebruik meer te maken van de dienstverlening van Kind en Gezin voor hun kindje van 0 tot 3 jaar, blijkt **'een reden die niets te maken heeft met Kind en Gezin'**. De top drie van meest aangeduide redenen om niet meer naar het consultatiebureau te komen, wordt vervolledigd door **'geen nood (meer) hebben aan advies of ondersteuning'** (25%) en **'de openingsuren van het consultatiebureau pasten niet voor mij'** (25%).

Het aandeel respondenten dat uitsluitend een reden van afhaken opgaf die niets te maken had met de dienstverlening van Kind en Gezin¹⁸³, bedraagt 39%.

Telkens 10% tot 15% gaf (onder andere) als reden op dat ze geen goed gevoel hadden bij een medewerker van Kind en Gezin, de arts op het consultatiebureau onvoldoende deskundig vonden, zich minder goed onthaald voelden bij het binnenkomen op het consultatiebureau en tot slot het consultatiebureau niet goed konden bereiken.

Minder vaak aangehaalde redenen (<10%) zijn: niet akkoord gaan met de adviezen van Kind en Gezin (over voeding, opvoeding, vaccinaties, ...), de medewerker(s) van Kind en Gezin toonde(n) te weinig interesse in mijn kindje, de verpleegkundige op het consultatiebureau was onvoldoende deskundig, de medewerker(s) van Kind en Gezin toonde(n) te weinig interesse in mijn persoonlijke situatie, ik voelde me niet welkom, de afspraak op het consultatiebureau werd te vaak gewijzigd / verzet door Kind en Gezin, mijn kindje heeft/had een ontwikkelingsprobleem en wordt ergens anders opgevolgd, en tot slot iemand in mijn omgeving raadde me af om nog naar Kind en Gezin te gaan.

Ruim een derde van de respondenten (36%) stelt dat **Kind en Gezin iets had kunnen doen**, zodat ze toch naar de afspraken op het consultatiebureau waren blijven komen. Indien enkel respondenten in beschouwing worden genomen die niet meer naar het consultatiebureau gaan omwille van een reden die te maken heeft met Kind en Gezin¹⁸⁴, stijgt dit aandeel tot 44%.

De vaakst **vermelde suggesties / verbeterpunten** (door 188 respondenten) hebben te maken met: 1. maken van en herinneren aan afspraken, 2. (professionele) houding van de medewerkers op het consultatiebureau, en 3. kortere wachttijden op het consultatiebureau.

¹⁸³ Met name 'Een reden die niets te maken heeft met Kind en Gezin' en/of 'Ik had geen nood (meer) aan advies of ondersteuning'.

¹⁸⁴ Alle redenen, uitgezonderd 'Een reden die niets te maken heeft met Kind en Gezin' en 'Ik had geen nood (meer) aan advies of ondersteuning'.

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

5.2.2.2 ANDERE ZORGVERLENER OF DIENST

Bijna twee derde van de respondenten (63%) zijn – in plaats van naar de afspraken op het consultatiebureau te gaan – **naar een andere zorgverlener of dienst** gegaan; bij 37% was dit niet het geval.

Van de respondenten die met hun kindje naar een andere zorgverlener of dienst gegaan zijn, gingen bijna acht op de tien (78%) naar een **kinderarts**. Voorts ging 45% (ook) naar de **huisarts**. Overige zorgverleners of diensten (bijv. vroedvrouw, kinesitherapeut, logopedist, ...) worden door maximaal 5% van de betrokken respondenten opgegeven.

5% van de respondenten die niet meer naar de afspraken op het consultatiebureau gaan, werden **door Kind en Gezin doorverwezen** naar een andere zorgverlener of dienst.

5.2.2.3 TEVREDENHEID MET DIENSTVERLENING KIND EN GEZIN

Ondanks men geen gebruik meer maakt van de dienstverlening van Kind en Gezin (i.c. niet meer naar de afspraken op het consultatiebureau gaat), blijken respondenten wel (vrij) tevreden over de ontvangen dienstverlening van Kind en Gezin. In figuur 93 wordt een overzicht gegeven van de tevredenheid van de respondenten inzake de verscheidene voorgelegde contactmomenten van Kind en Gezin (i.c. startgesprek voor de geboorte, contact voor gehoortest, huisbezoek, afspraak op het consultatiebureau, telefonisch contact met een lokale medewerker en tot slot de Kind en Gezin-Lijn).

We stellen vast dat respondenten die het betrokken contact gehad hebben, in verhouding het meest tevreden zijn over het contact voor de **gehoortest, alsook het huisbezoek**: de gemiddelde tevredenheidsscore van beide bedraagt meer dan 8 op 10, met telkens meer dan zeven op de tien respondenten die het contactmoment quoteren met 8 of meer op 10.

Het **startgesprek voor de geboorte** haalt gemiddeld net geen 8 op 10, maar wordt evenzeer door zeven op de tien respondenten met 8 of meer op 10 beoordeeld.

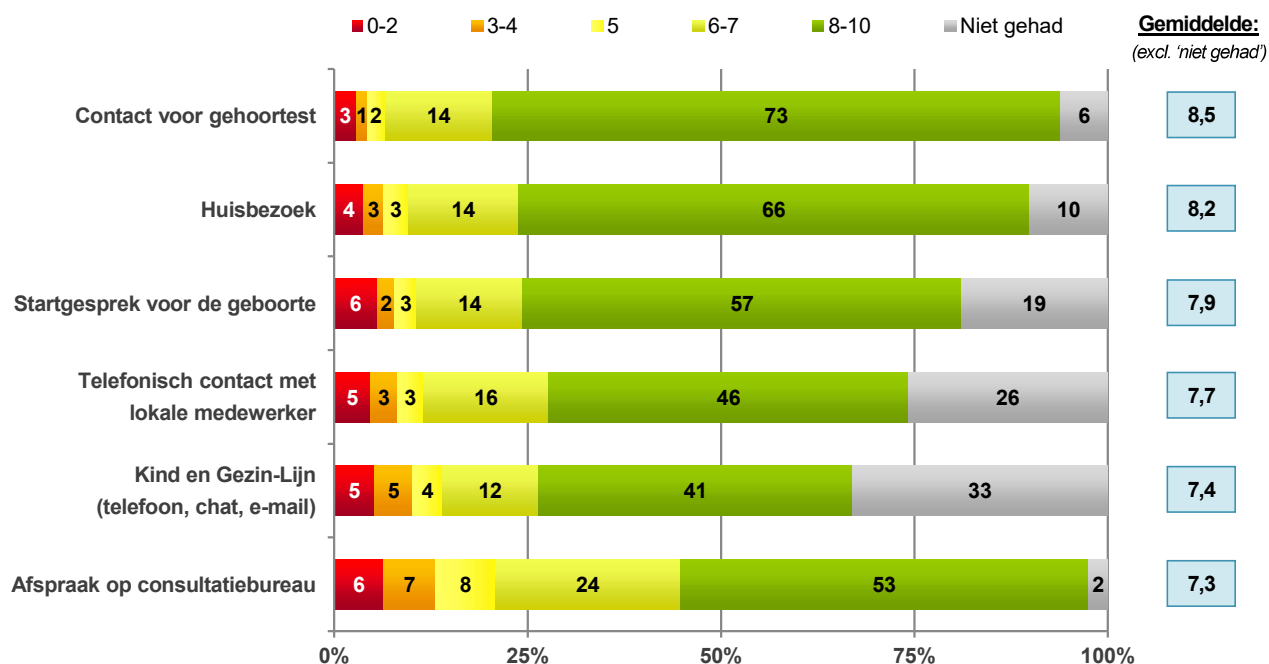
Van de voorgelegde contactmomenten scoort het **telefonisch contact met een lokale medewerker** eerder gemiddeld: de gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt 7,7 op 10 en iets meer dan zes op de tien respondenten geven dit contact een score van 8 of meer op 10.

De twee contacten waar respondenten het minst tevreden over zijn – zij het nog steeds meer tevreden dan ontevreden –, betreffen de **Kind en Gezin-Lijn** en de afspraak op het **consultatiebureau**: de gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt net geen 7,5 op 10; tussen 50% tot 60% van de respondenten geeft het betrokken contact een score van minstens 8 op 10, maar evenzeer quoteert een vijfde het contact met maximaal 5 op 10.

Merken we tot slot op dat een aanzienlijk deel van de respondenten **geen contact** had met de Kind en Gezin-Lijn (33%), geen telefonisch contact had met een lokale medewerker (26%) en/of geen startgesprek had voor de geboorte (19%). Bij de overige contactmomenten bedraagt dit aandeel 2% tot 10%.

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

Figuur 93: Tevredenheid over contactmomenten met Kind en Gezin



Basis: alle respondenten (ongewogen n=618)

Een volgend aspect van de dienstverlening betreft de informatiekanaal van Kind en Gezin.

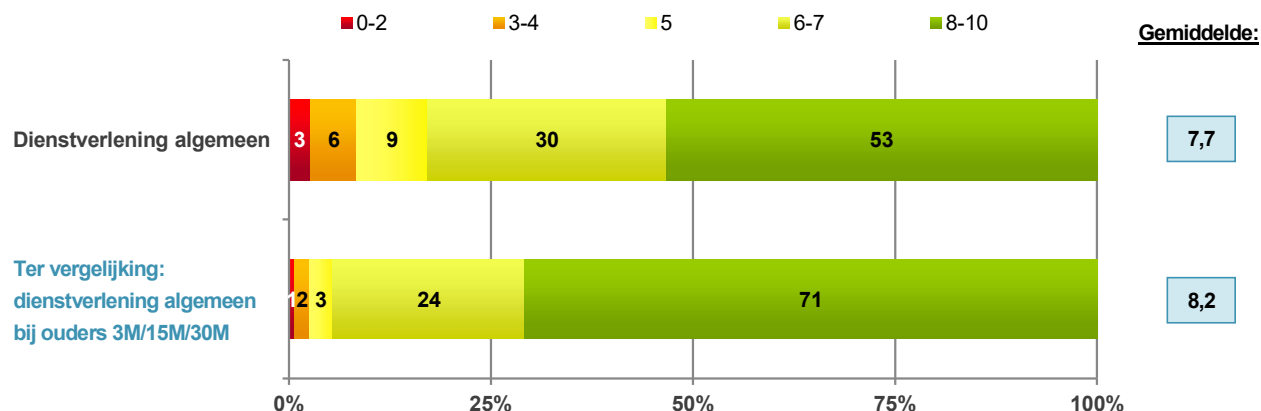
De drie **meest gebruikte informatiekanaal** zijn de website van Kind en Gezin, het Kindboekje en het Zwangerschapsboekje: 50% tot 62% van de respondenten maakten er reeds gebruik van. Voorts maakt nog een derde van de respondenten (33%) gebruik van de **brochures** van Kind en Gezin (i.c. Borstvoeding, Flesvoeding, Gezond eten en bewegen). De overige voorgelegde informatiekanaal worden/werden door 2% tot 13% van de respondenten gebruikt. Eén op de zeven respondenten (13%) gebruikt(e) geen enkel informatiekanaal van Kind en Gezin.

Wie gebruik maakt van de informatiekanaal van Kind en Gezin, blijkt over het algemeen **(heel) tevreden met de gevonden informatie** (i.c. gemiddeld 8,0 op 10): twee derde van de respondenten (66%) geeft de gevonden informatie een score van 8 of meer op 10, een vierde (25%) laat weten er enigszins tevreden over te zijn (i.c. score 6-7 op 10), en minder dan één op de tien respondenten (i.c. 8%) stelt (helemaal) niet tevreden te zijn met de verkregen informatie via de informatiekanaal van Kind en Gezin (score: ≤5 op 10).

Wanneer de respondent alle aspecten van de dienstverlening in beschouwing neemt (i.c. afspraken op het consultatiebureau, huisbezoeken, de Kind en Gezin-Lijn, informatie via brochures, de website, enz.), krijgt de **dienstverlening van Kind en Gezin in het algemeen** een tevredenheidsscore van gemiddeld 7,7 op 10. De helft van de respondenten (53%) geeft aan er (heel) tevreden over te zijn (i.c. score ≥8 op 10); bijkomend zijn drie op de tien respondenten (30%) er enigszins tevreden over (i.c. score 6-7 op 10) en één op de zes (17%) is (helemaal) niet tevreden te zijn over de dienstverlening van Kind en Gezin in het algemeen (i.c. score ≤5 op 10).

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

Figuur 94: Algemene tevredenheid over de dienstverlening van Kind en Gezin



Basis: alle respondenten (ongewogen n=532)

5.2.2.4 BELANGRIJKHEID VAN DE DIENSTVERLENING VAN KIND EN GEZIN

Naast de tevredenheid van de respondent met een aantal specifieke contactmomenten, wenste Kind en Gezin tot slot ook zicht te krijgen op de mate waarin de respondent belang hecht aan verschillende aspecten van de dienstverlening van Kind en Gezin. De voorgelegde aspecten (i.c. 23 in totaal) kunnen ingedeeld worden in vier groepen¹⁸⁵:

- Informatie en advies over het kind (i.c. 11 aspecten);
- Vaccineren en opvolgen van groei, gezondheid en ontwikkeling (i.c. 5 aspecten);
- Ondersteuning van de ouder (i.c. 4 aspecten);
- Andere ondersteuning (i.c. 3 aspecten).

Wanneer respondenten die zich niet konden/wilden uitspreken (i.c. 'geen mening') buiten beschouwing worden gelaten, blijken respondenten het **meest belang** te hechten aan de deelaspecten vervat in '**vaccineren en opvolgen van groei, gezondheid en ontwikkeling**' (i.c. gehoortest, oogtest, vaccinaties, opvolgen van lichamelijke groei en ontwikkeling kind). De gemiddelde scores variëren van 8,5 tot 8,9 op 10, met minstens drie kwart van de respondenten die de verscheidene deelaspecten (heel) belangrijk vindt (i.c. score ≥ 8 op 10) en minder dan 10% die ze (helemaal) niet belangrijk vindt (i.c. score ≤ 5 op 10).

Ook aan de deelaspecten vervat in '**info en advies over je kind**' wordt nog veel belang gehecht. De gemiddelde scores gaan van 8,0 tot 8,5 op 10, met telkens 68% tot 78% die het betrokken deelaspect (heel) belangrijk vindt en 9% tot 16% die het betrokken deelaspect (helemaal) niet belangrijk vindt.

Iets **minder belang** wordt gehecht aan de deelaspecten inzake **ondersteuning**, waarbij evenwel ondersteuning van praktische aard (i.c. 'andere ondersteuning') nog iets belangrijker wordt ingeschat (i.c. gemiddeld 7,3 tot 7,5 op 10), dan 'ondersteuning van jou als ouder' (i.c. gemiddeld 6,7 tot 7,7 op 10).

¹⁸⁵ Respondenten kregen de aspecten per groep voorgelegd, waarbij de volgorde van de aspecten binnen elke groep at random was.

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

Tabel 197: Hoe belangrijk vind je volgende aspecten van de dienstverlening van Kind en Gezin? (rij-%)

	Belangrijkheid (excl. 'geen mening')							Geen mening	
	≤5 op 10		6-7 op 10		≥8 op 10		Gemiddelde op 10	%	
	N	%	N	%	N	%			
<u>INFO EN ADVIES OVER:</u>									
sociale & emotionele ontwikkeling van kind	45	8,9%	68	13,5%	390	77,6%	8,5	10,2%	
motorische ontwikkeling van kind	43	8,3%	72	14,1%	396	77,5%	8,5	8,8%	
verstandelijke ontwikkeling van kind	47	9,5%	68	13,6%	381	76,8%	8,5	11,3%	
voeding	53	10,5%	68	13,5%	384	76,0%	8,4	9,4%	
koorts, ziekte en medicatie	61	12,3%	61	12,4%	371	75,3%	8,3	11,8%	
veiligheid	58	11,8%	77	15,7%	359	72,6%	8,3	11,5%	
zindelijkheid	60	13,2%	65	14,3%	331	72,5%	8,2	18,3%	
slapen	59	11,9%	79	16,1%	356	72,1%	8,2	11,5%	
opvoeding & gedrag van kind	60	12,2%	82	16,8%	348	71,0%	8,2	12,4%	
spelen en bewegen	63	13,0%	83	16,9%	342	70,1%	8,2	12,6%	
dagelijkse verzorging	75	15,5%	80	16,5%	329	67,9%	8,0	13,4%	
<u>VACCINEREN EN OPVOLGEN GROEI, GEZONDHEID EN ONTWIKKELING</u>									
Informeren, uitvoeren en opvolgen van de gehoortest	22	4,3%	63	12,3%	430	83,3%	8,9	5,8%	
Informeren, uitvoeren en opvolgen van de oogtesten	32	6,7%	53	10,9%	398	82,4%	8,9	11,8%	
Informeren, uitvoeren en opvolgen van vaccinaties	46	8,9%	64	12,4%	407	78,7%	8,6	5,7%	
Opvolgen van ontwikkeling van kind	37	7,6%	68	13,9%	385	78,5%	8,6	10,6%	
Opvolgen van lichamelijke groei van kind	47	9,1%	72	13,8%	402	77,1%	8,5	4,9%	
<u>ONDERSTEUNING VAN JOU ALS OUDER</u>									
Ondersteuning van je emotioneel welzijn als ouder	88	21,6%	40	9,8%	278	68,6%	7,7	24,3%	
Ondersteuning bij ingrijpende levensgebeurtenissen	98	26,9%	38	10,4%	228	62,7%	7,2	32,2%	
Ondersteuning in je rol als ouder	127	32,2%	40	10,1%	228	57,7%	6,9	26,2%	
Info en advies rond kinderwens, zwangerschap en geboorte	117	31,5%	49	13,3%	204	55,2%	6,7	30,9%	
<u>ANDERE ONDERSTEUNING</u>									
Informatie over kinderopvang	98	23,2%	53	12,5%	272	64,4%	7,5	20,0%	
Informatie over het Groeipakket	94	22,7%	56	13,4%	264	63,8%	7,5	21,7%	
Ondersteuning bij het verbeteren van je materiële en financiële situatie	95	24,3%	51	13,0%	245	62,6%	7,3	25,9%	

Basis: alle respondenten (ongewogen n=539-572)

5.2.3 Aanbevelingen

In dit onderdeel trachten we op basis van de voorliggende resultaten een aantal suggesties te formuleren die een significante bijdrage kunnen bieden aan de dienstverlening van Kind en Gezin aan de ouders van de kindjes die tot de doelgroep behoren. Dit betreft zowel het blijvend inzetten op de (vele) zaken die goed lopen alsook wat mogelijke werk- en verbeterpunten zijn.

Een grote meerderheid van 71% van de ouders is in het algemeen tevreden over de diensten/dienstverlening van Kind en Gezin met daarnaast nog een kwart van de ouders die matig tot enigszins tevreden zijn en 5% die niet tevreden is. Noteren we hier reeds dat de tevredenheid van de (beperkte groep) ouders-afhakers wel lager scoort (53% is tevreden, 30% is matig tot enigszins tevreden en 17% is niet tevreden).

Ambitie moet dus zijn om er voor te zorgen dat de algemene tevredenheid voor de gehele populatie van ouders toeneemt, of nog dat de groep van drie op tien ouders (29%) die niet of matig/ enigszins tevreden zijn gereduceerd wordt; met daarnaast aandacht voor de ouders-afhakers en wat ertoe leidt dat ze afhaken.¹⁸⁶

Wanneer we de resultaten bekijken wat betreft de belangrijkheid en tevredenheid over de verschillende aspecten van de dienstverlening, dan dringt een **volgehouden inspanning** zich op wat betreft de aspecten waarover de ouders tevreden zijn en die ze tegelijkertijd belangrijk vinden. Dit betreft op de eerste plaats het informeren, uitvoeren en opvolgen van de gehoortesten, de oogtesten en de vaccinaties, samen met het opvolgen van de lichamelijke groei van het kind met daaropvolgend het opvolgen van de ontwikkeling van het kind, info en advies over de motorische ontwikkeling van het kind en voeding. Pro memorie zijn het dezelfde aspecten die de ouders-afhakers het vaakst belangrijk vinden.

Daarnaast dient Kind en Gezin **bijkomende inspanningen te leveren** wat betreft aspecten die de ouders ook belangrijk vinden maar waarover ze iets minder tevreden zijn¹⁸⁷. Deze aspecten vallen onder de noemer 'informatie en advies over het kind'. Dit betreft in volgorde van belangrijkheid: info en advies rond koorts, ziekte en medicatie; info en advies over de verstandelijke alsook de sociale en emotionele ontwikkeling van het kind; over slapen, over opvoeding en gedrag, over veiligheid en over zindelijkheid en dagelijkse verzorging.

¹⁸⁶ Pro memorie: het is een beperkte groep van ouders die afhaken, met ook redenen die niets met Kind en Gezin te maken hebben en met allicht ook ouders die onbewust afhaken en/of nog niet definitief afgehaakt hebben.

¹⁸⁷ Met telkens een derde of meer van de ouders die matig tot (helemaal) niet tevreden zijn.

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

Het minst tevreden en daarom niet uit het oog te verliezen zijn aspecten als informatie over het Groeipakket en kinderopvang en ondersteuning bij het verbeteren van de materiële en financiële situatie van de ouder. Deze laatste zijn **aandachtspunten** zij het dat de ouders deze aspecten in vergelijking met de andere aspecten van de dienstverlening minder belangrijk vinden. Desalniettemin vindt vijf tot zes op tien ouders deze laatste aspecten belangrijk vandaar dat Kind en Gezin er ook aandacht moet voor hebben (ook al heeft een niet onaanzienlijke groep van ouders hierover geen mening).

Ondanks dat de ouders-afhakkers geen gebruik meer maken van de dienstverlening van Kind en Gezin (i.c. niet meer naar de afspraken op het consultatiebureau gaan), blijken deze respondenten wel (vrij) tevreden over de dienstverlening van Kind en Gezin zoals het startgesprek voor de geboorte, het contact voor gehoortest en het huisbezoek.

Doorgaans worden de meeste aspecten van de dienstverlening door kansengroepen belangrijker gevonden dan door de overige ouders. We denken hierbij aan respondenten die de vragenlijst invulden voor een kind dat opgroeit in kansarmoede, moeders met een andere dan de Belgische geboortenationaliteit, respondenten met een lagere opleiding, met een andere taal, respondenten die niet tewerkgesteld zijn, met mindere kennis van het Nederlands en met een beperkter inkomen. Zeer positief is dan ook dat deze zelfde kansengroepen over deze aspecten van de dienstverlening doorgaans ook meer tevreden zijn in vergelijking met de overige ouders. Ook al lijkt het dat Kind en Gezin al heel wat inspanningen geleverd heeft, is het toch zeer belangrijk dat Kind en Gezin hier blijvend op inzet.

Afspraken op het consultatiebureau

Wat betreft de afspraken op het consultatiebureau zijn respondenten (heel) tevreden over het laatste consult bij de verpleegkundige en de arts, alsook wat betreft de openingstijden, de bereikbaarheid, de duurtijd van het bezoek, de lokalen, de sfeer en de duurtijd van het consult.

De ouders-afhakkers quoteren de afspraken op het consultatiebureau significant lager. Abstractie gemaakt van redenen die niets te maken hebben met Kind en Gezin, zijn de niet gepaste openingsuren van het consultatiebureau (naast 'geen nood meer hebben aan advies en ondersteuning') bij de ouders-afhakkers de vaakst gehoorde reden om geen gebruik meer te maken van de dienstverlening van Kind en Gezin. Deze reden zien we ook vaker vermeld bij respondenten die tewerkgesteld zijn.

Ouders-afhakkers die tewerkgesteld zijn, geven significant vaker de onaangepaste openingsuren op om niet meer naar de afspraken op het consultatiebureau te komen, in vergelijking met ouders-afhakkers die niet tewerkgesteld zijn (resp. 29% t.o.v. 13%).

Wat de ouders-afhakkers wel gemeen hebben in hun suggesties van wat Kind en Gezin had kunnen doen, is een meer professionele benadering van de medewerkers op het consultatiebureau (te verstaan als een vriendelijker houding van de medewerkers op het consultatiebureau, met een meer persoonlijke benadering waarbij geluisterd wordt naar de ouder en begrip getoond wordt) alsook kortere wachttijden op het consultatiebureau, punten die Kind en Gezin niet uit het ook mag verliezen.

Wat de ouders-afhakkers betreft, denk bvb. ook aan de suggestie om pro-actiever aan de slag te gaan, contact met hen te houden en hen verder een aanbod te bieden.

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

Huisbezoeken.

Naar tevredenheid scoren de huisbezoeken goed. Idem wat betreft de frequentie van deze bezoeken, zij het dat een niet onaanzienlijke groep van grootteorde een kwart van alle ouders graag één extra huisbezoek gehad hadden, dit vooral tijdens de zwangerschap en/of in de eerste levensmaanden van het kindje.

Kind en Gezin-Lijn, contact met een medewerker van Kind en Gezin en klachtendienst.

De contacten van de respondenten met de Kind en Gezin-Lijn om informatie, advies en/of ondersteuning te vragen zijn beperkt, voor een belangrijk deel omdat ze niet wisten dat dit kon of omdat ze de Kind en Gezin-Lijn niet kennen. Verdere bekendmaking van de Kind en Gezin-lijn is hoe dan ook een werkpunt. Dit laatste geldt ook voor de mogelijkheid om contact te nemen met een medewerker van Kind en Gezin die ze kennen van de huisbezoeken en afspraken op het consultatiebureau, een lokale medewerker die trouwens goed scoort.

Over de Kind en Gezin-lijn zijn de ouders tevreden, dit in tegenstelling tot de ouders-afhakkers. Dit verdient verdere aandacht.

Verontrustend is wel dat een overgrote meerderheid van respondenten die ontevreden waren over de dienstverlening, hiervan geen melding maakte, noch bij de officiële klachtendienst van Kind en Gezin noch bij een andere persoon of dienst van Kind en Gezin.

Website van Kind en Gezin

Respondenten die hun profiel gebruiken om een afspraak te maken, te verzetten of te annuleren, vinden dit over het algemeen (heel) gemakkelijk. Daarentegen hebben drie op tien van de respondenten het minder tot niet gemakkelijk om een attest inkomenstarief kinderopvang aan te vragen. Dit lijkt ons iets waaraan kan gewerkt worden.

Opvolging doorheen het traject.

De opvolging van het kindje doorheen het traject kan beter. Wat betreft de opvolging van het kindje doorheen het traject vindt minstens vier op tien respondenten dat hun vaste contactpersoon een minder goed zicht had op de ontwikkeling van hun kindje van bij de geboorte tot nu; zijn ze van mening dat ze tegenstrijdige adviezen kregen van de verschillende medewerkers van Kind en Gezin, en vinden ze dat ze hun verhaal te vaak opnieuw moesten vertellen aan verschillende medewerkers van Kind en Gezin.

In dit verband noteren we ook de vraag van meer dan de helft van de respondenten naar extra ondersteuning en dit voornamelijk in de eerste 6 levensmaanden van hun kindje.

Tot slot is de vrij goede algemene tevredenheid een vertaling van de algehele dienstverlening in al zijn aspecten, gaande van de afspraken op het consultatiebureau met de aangeboden dienstverlening, de bereikbaarheid van, alsook het contact met de Kind en Gezin-Lijn, de bereikbaarheid van, alsook het contact met de medewerkers van Kind en Gezin, het ontvangen van brochures, magazines, of andere informatie op papier van Kind en Gezin ontvingen, tevredenheid website van Kind en Gezin, het gemak om middels dit profiel een afspraak te plannen, te verzetten of te annuleren enerzijds of een attest inkomenstarief kinderopvang aan te vragen anderzijds.

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

Dit is bemoedigend en moet – in dezelfde termen – Kind en Gezin juist aanmoedigen om op de ingeslagen weg verder te gaan met in acht neming van een aantal werk- en verbeterpunten.

5.3 Resultaten en aanbevelingen - organisatoren

5.3.1 Overzicht

Respondenten werd gevraagd een aantal aspecten van de dienstverlening van Opgroeien te beoordelen, met name: de individuele klantenbeheerder, andere klantenbeheerders, de Kind en Gezin-Lijn, de Klachtendienst en de communicatie van Opgroeien. Onderstaand wordt vooreerst een overzicht gegeven van de tevredenheid met elk van de aspecten in het algemeen (zie figuur 95). Vervolgens wordt elk aspect in een afzonderlijke paragraaf meer gedetailleerd besproken.

Van alle voorgelegde aspecten zijn respondenten het meest tevreden over de dienstverlening in het algemeen van de **individuele klantenbeheerder** en de **Kind en Gezin-Lijn**. Beide halen een gemiddelde tevredenheidsscore van 7,3 op 10: hoewel een groot aandeel respondenten (zeer) tevreden is (i.c. score ≥ 8 op 10: 53%-56%), blijkt evenwel een niet onbelangrijk aandeel (helemaal) niet tevreden (i.c. score ≤ 5 op 10: 14%-19%).

Iets minder tevreden is men over de **andere klantenbeheerders** en de **communicatie** van Opgroeien: de gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt net geen 7 op 10. Deze mindere score is het gevolg van een kleiner aandeel respondenten dat uitgesproken tevreden is (i.c. score ≥ 8 op 10: 40%-44%) en een groter aandeel respondenten dat min of meer tevreden is (i.c. score 6-7 op 10: 33%-41%). Ongeveer een vijfde is (helemaal) niet tevreden.

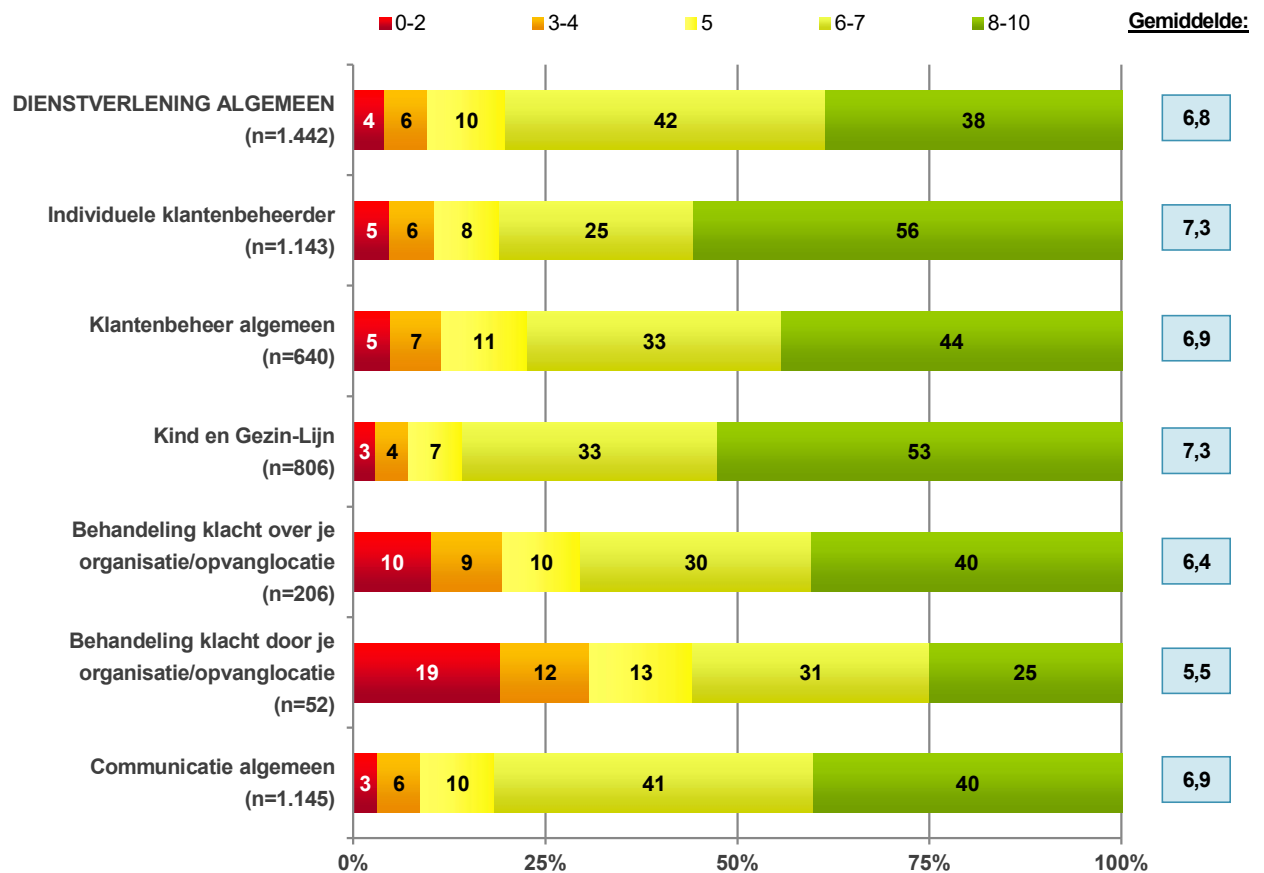
De tevredenheid met de **Klachtendienst** van Opgroeien hangt samen met de aard van de klacht: respondenten zijn meer tevreden over het verloop van de klachtenbehandeling wanneer het een klacht betreft die *over* hun organisatie werd ingediend, dan wanneer het een klacht betreft die *door* hun organisatie werd ingediend (resp. 6,4 en 5,5 op 10).

In de vragenlijst werd bijkomend de tevredenheid bevraagd inzake de administratieve systemen van Opgroeien (i.c. doorgeven van opvangprestaties, aanmaak attest inkomenstarief, uitbetaling subsidies en tools op website). Aangezien deze niet konden verrat worden in één algemene indicator, zijn ze niet in de overzichtsgrafiek opgenomen. Over het algemeen kan evenwel gesteld worden dat men hier 'enigszins' tot 'heel' tevreden over is, met gemiddelde tevredenheidsscores gaande van 6,8 tot 9,0 op 10.

Wanneer respondenten alle aspecten van de dienstverlening van Opgroeien in rekening brengen, kennen ze de **dienstverlening in het algemeen** een tevredenheidsscore van gemiddeld 6,8 op 10 toe. Telkens vier op de tien respondenten zijn hetzij (zeer) tevreden (i.c. score ≥ 8 op 10), hetzij enigszins tevreden (i.c. score 6-7 op 10); een vijfde is (helemaal) niet tevreden (i.c. score ≤ 5 op 10) over de dienstverlening van Opgroeien.

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

Figuur 95: Algemene tevredenheid over de diensten/dienstverlening van Opgroeien



Basis: respondenten die de dienst in 2022 gebruikten; m.u.v. 'Communicatie' & 'Algemene dienstverlening': alle respondenten

5.3.2 Contact algemeen

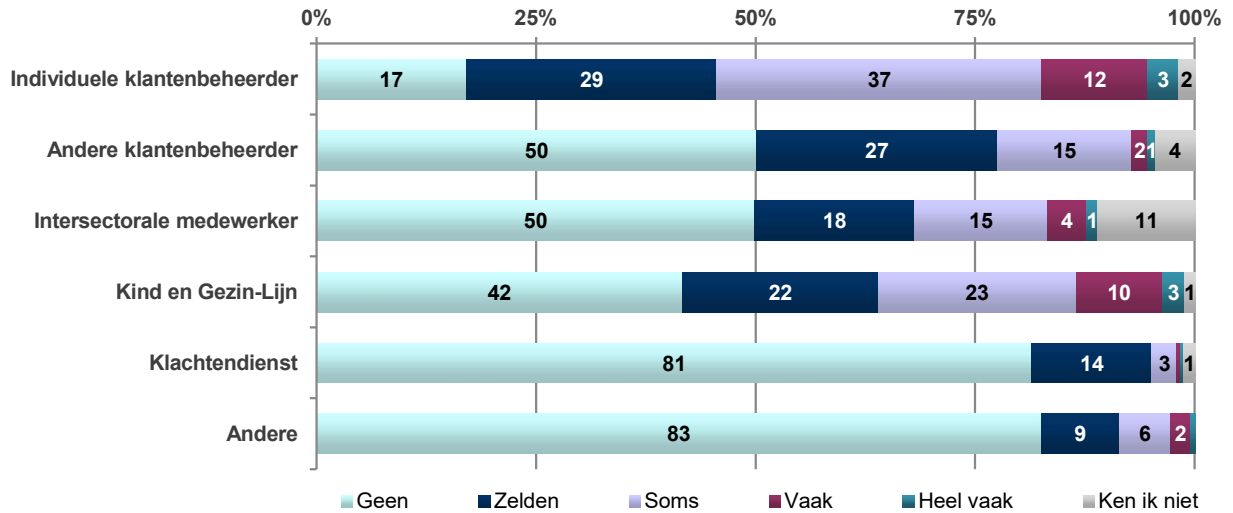
Aan respondenten die aangaven wel eens contact te hebben met Opgroeien over hun dossier(s), werd gevraagd met welke diensten ze het afgelopen jaar (2022) contact hadden.

De dienst waar de meeste respondenten **contact** mee hadden, blijkt de individuele klantenbeheerder (81%); vervolgens de Kind en Gezin-Lijn (57%), een andere klantenbeheerder (45%), een intersectorale medewerker (39%) en tot slot de Klachtendienst (17%).

De **frequentie** van het contact was in het afgelopen jaar het meest intensief met de individuele klantenbeheerder (i.c. 16% (heel) vaak, 37% soms en 29% zelden) en de Kind en Gezin-Lijn (12% (heel) vaak, 23% soms en 22% zelden). Met een andere klantenbeheerder en/of intersectorale medewerker had men eerder 'soms' (i.c. beide 15%) of 'zelden' (resp. 27% en 18%) contact, en met de Klachtendienst veeleer 'zelden' (i.c. 14%).

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

Figuur 96: 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)

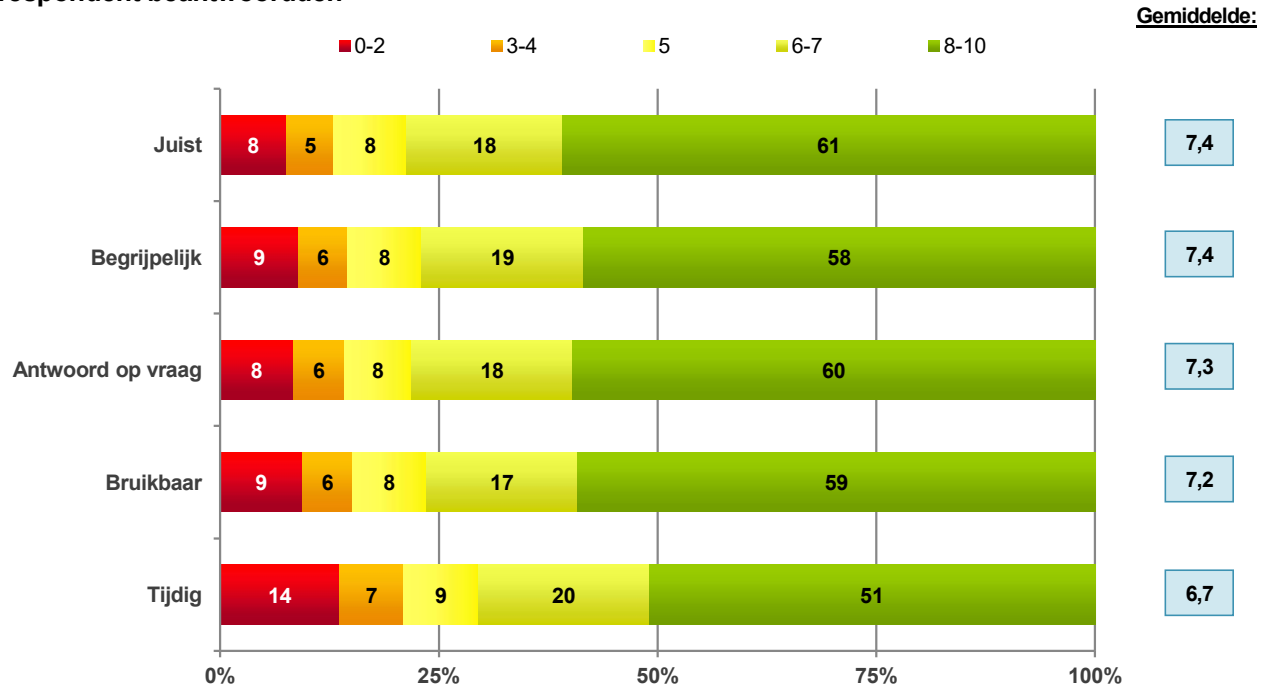
Voor ongeveer de helft van de respondenten (54%) die contact hebben met Opgroeien voor hun dossier(s), is het steeds **voldoende duidelijk** bij wie ze waarvoor terecht kunnen; voor evenzeer de helft van de respondenten (46%) is dit niet steeds voldoende duidelijk.

Het **onderwerp** waarvoor respondenten het afgelopen jaar (2022) het vaakst de medewerkers van Opgroeien contacteerden, is – niet verwonderlijk – corona (44%). De top drie wordt vervolledigd door vragen omtrent het inkomenstarief (28%) en vragen inzake een aanvraag of wijziging van een vergunning (20%). Wanneer rekening wordt gehouden met het **subsidietype** ziet de top drie er enigszins anders uit: respondenten IKT namen voornamelijk contact op met vragen inzake inkomenstarief (46%) en/of corona (45%), terwijl respondenten niet-IKT in eerste instantie vragen hadden over corona (44%) en minder vaak ($\leq 20\%$) over andere onderwerpen.

Wie het afgelopen jaar een vraag stelde aan de medewerkers van Opgroeien, geeft aan dat de verkregen informatie over het algemeen vrij correct, begrijpelijk en bruikbaar was, alsook min of meer een antwoord betref op de gestelde vraag (i.c. gemiddeld 7,2-7,4 op 10); minder tevreden is men over de tijdigheid van de verkregen informatie (i.c. gemiddeld 6,7 op 10).

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

Figuur 97: Tevredenheid over hoe de medewerkers van Opgroeien de vragen van de respondent beantwoordden



Basis: alle onderwerpen waarover respondenten in 2022 een vraag stelden aan de medewerker(s) van Opgroeien (n=2.814)

Respondenten IKT beoordelen bovenstaande vijf aspecten gemiddeld positiever dan respondenten niet-IKT (resp. 6,8 tot 7,5 op 10 t.o.v. 6,6 t.o.v. 7,2 op 10), waarbij het grootste verschil voor het aspect begrijpelijkheid wordt vastgesteld (resp. 7,4 t.o.v. 6,9 op 10).

Wanneer vragen over **corona buiten beschouwing** worden gelaten, stijgt de gemiddelde tevredenheid inzake tijdigheid van de informatie van 6,7 naar 6,9 op 10; deze toename geldt zowel voor respondenten IKT (i.c. van 6,8 naar 7,1 op 10) als voor respondenten niet-IKT (i.c. van 6,6 naar 6,8 op 10). Voor de overige vier aspecten is er weinig (i.c. $\leq 0,1$ op 10) tot geen impact.

5.3.3 Klantenbeheer

Een grote meerderheid (79%) van de respondenten die contact hebben met Opgroeien over hun dossier(s), vindt het (heel) **belangrijk** (score: ≥ 8 op 10) om een individuele klantenbeheerder te hebben; de gemiddelde belangrijkheidsscore bedraagt 8,6 op 10.

Respondenten IKT, respondenten groepsopvang en respondenten met minstens twee opvanglocaties hechten er meer belang aan (resp. 8,8, 8,5 en 9,1 op 10) dan respondenten niet-IKT, respondenten gezinsopvang en respondenten met één opvanglocatie (resp. 8,3, 7,4 en 8,4 op 10).

De drie **aspecten die men het meest belangrijk vindt** inzake de dienstverlening van een individuele klantenbeheerder, zijn: bereikbaarheid (76%), hulp en ondersteuning bij problemen (67%) en deskundigheid (62%); gevolgd door snelheid van dienstverlening (43%), vriendelijkheid (33%) en – in mindere mate – geduld (8%).

Respondenten IKT en respondenten met meerdere opvanglocaties plaatsten deskundigheid opvallend vaker in hun top drie (resp. 73% en 79%) dan respondenten niet-IKT en respondenten met één opvanglocatie (resp. 41% en 53%).

Van de respondenten die in het afgelopen jaar contact hadden met hun individuele klantenbeheerder, kreeg 40% het afgelopen jaar een **nieuwe individuele klantenbeheerder**. Zes op de tien (58%) werden door Opgroeien op de hoogte gesteld van deze wijziging; 29% niet en 13% kan het zich niet herinneren. Drie kwart (73%) van zij die op de hoogte werden gesteld, geeft aan de communicatie hierover tijdig ontvangen te hebben; 7% werd niet tijdig verwittigd en 20% weet het niet meer.

Respondenten die het afgelopen jaar contact hadden met klantenbeheer – i.c. de individuele klantenbeheerder en/of één of meerdere andere klantenbeheerders – werd gevraagd deze te **evalueren op zes aspecten**: bereikbaarheid, vriendelijkheid, geduld, deskundigheid, snelheid van dienstverlening en tot slot hulp en ondersteuning bij problemen.

Respondenten blijken het meest tevreden over de ‘bereikbaarheid’ en ‘vriendelijk’ van de (individuele) klantenbeheerder(s) (i.c. bereikbaarheid: 7,4-8,1 op 10; vriendelijkheid: 7,2-7,9 op 10), gevolgd door het ‘geduld’ (i.c. 6,8-7,4 op 10) en vervolgens over de ‘deskundigheid’, ‘snelheid van dienstverlening’ en ‘hulp en ondersteuning bij problemen’ (i.c. <7 op 10).

De individuele klantenbeheerder wordt op alle aspecten positiever beoordeeld dan de andere klantenbeheerder(s) (resp. 6,7-8,1 op 10 t.o.v. 6,4-7,4 op 10), wat zich ook weerspiegelt in een hogere algemene tevredenheidsscore voor de individuele klantenbeheerder vergeleken met de andere klantenbeheerders (resp. 7,3 op 10 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.

Tabel 198: Tevredenheid over (aspecten van) de individuele en andere klantenbeheerder(s) (rij-%)

	Individuele klantenbeheerder					Andere klantenbeheerder(s)				
	Tevredenheid (op 10) (excl. 'geen mening')				Geen mening	Tevredenheid (op 10) (excl. 'geen mening')				Geen mening
	≤5 %	6-7 %	≥8 %	Gemiddelde		≤5 %	6-7 %	≥8 %	Gemiddelde	
Bereikbaarheid	9,8%	13,6%	67,5%	8,1	9,0%	10,3%	20,5%	38,6%	7,4	30,6%
Vriendelijkheid	10,7%	14,0%	59,7%	7,9	15,7%	10,6%	20,9%	33,9%	7,2	34,5%
Geduld	16,7%	18,4%	54,2%	7,4	10,7%	16,3%	21,3%	30,2%	6,8	32,3%
Deskundigheid	21,8%	18,3%	46,1%	6,9	13,8%	19,4%	20,2%	26,6%	6,4	33,9%
Snelheid van dienstverlening	23,9%	20,6%	47,2%	6,9	8,2%	20,2%	20,5%	28,1%	6,4	31,3%
Hulp & ondersteuning bij problemen	26,1%	22,1%	44,4%	6,7	7,3%	21,6%	21,4%	26,7%	6,4	30,3%
Algemene tevredenheid	19,1%	25,2%	55,7%	7,3	–	22,7%	33,1%	44,2%	6,9	–

Basis: respondenten die in 2022 contact hadden met respectievelijke klantenbeheerder(s) (individuele kb: n=1.143; andere kb: n=640)

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) werden telkens door minder dan 10% van de respondenten aangeduid.

5.3.4 Kind en Gezin-Lijn

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%).

Wanneer het subsidietype in rekening wordt gebracht, blijken respondenten IKT het voorbije jaar hoofdzakelijk contact te hebben genomen met de Kind en Gezin-Lijn inzake regelgeving en berekening inkomenstarief (75%), gevolgd door een corona-gerelateerde vraag (39%). Bij respondenten niet-IKT was corona de voornaamste reden om de Kind en Gezin-Lijn te contacteren (64%), gevolgd regelgeving (vergunningen- en subsidievoorwaarden) (19%), subsidies (17%), en vragen over ziekte, koorts of medicatie (14%).

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

Wanneer men contact nam met de Kind en Gezin-Lijn omwille van regelgeving en berekening inkomensstarief – voornaamste reden van contactname – werd de respondent bijna altijd **verder geholpen** (94%); bij een corona-gerelateerde vraag voelde 83% van de respondenten zich verder geholpen door de Kind en Gezin-Lijn. Bij de overige onderwerpen varieert dit aandeel tussen 62% (i.c. pedagogische ondersteuning) en 88% (i.c. kwalificaties).

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.

Respondenten IKT stelden significant vaker dat 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 inkomensstarief) (resp. 72% t.o.v. 35%); respondenten niet-IKT wijzen dan weer vaker naar het niet goed bereikbaar zijn (incl. geen antwoord ontvangen) 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%).

De dienstverlening van de Kind en Gezin-Lijn in het algemeen kent een gemiddelde **tevredenheidsscore** van 7,3 op 10. De helft van de respondenten (53%) geeft aan (zeer) tevreden te zijn (score: ≥ 8 op 10), een derde (33%) is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10) en één op de zeven respondenten (14%) blijkt (zeer) ontevreden te zijn (score: ≤ 5 op 10).

Respondenten IKT zijn significant meer tevreden over de dienstverlening van de Kind en Gezin-Lijn dan respondenten niet-IKT (resp. 7,5 t.o.v. 6,8 op 10); merk evenwel op, dat voor beide groepen de (voornaamste) redenen van contactname, verschillend zijn.

5.3.5 Klachtendienst

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.

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: 25% van de respondenten stelt (zeer) tevreden te zijn (score: ≥ 8 op 10), 30% is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10) en 44% blijkt (zeer) ontevreden over het verloop van de klachtenbehandeling (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 zijn (zeer) tevreden (score: ≥ 8 op 10), 30% is enigszins tevreden (score: 6-7 op 10) en evenzoveel (30%) tot slot blijkt (zeer) ontevreden (score: ≤ 5 op 10).

5.3.6 Administratieve systemen

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.

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 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).

Ook respondenten die 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).

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.

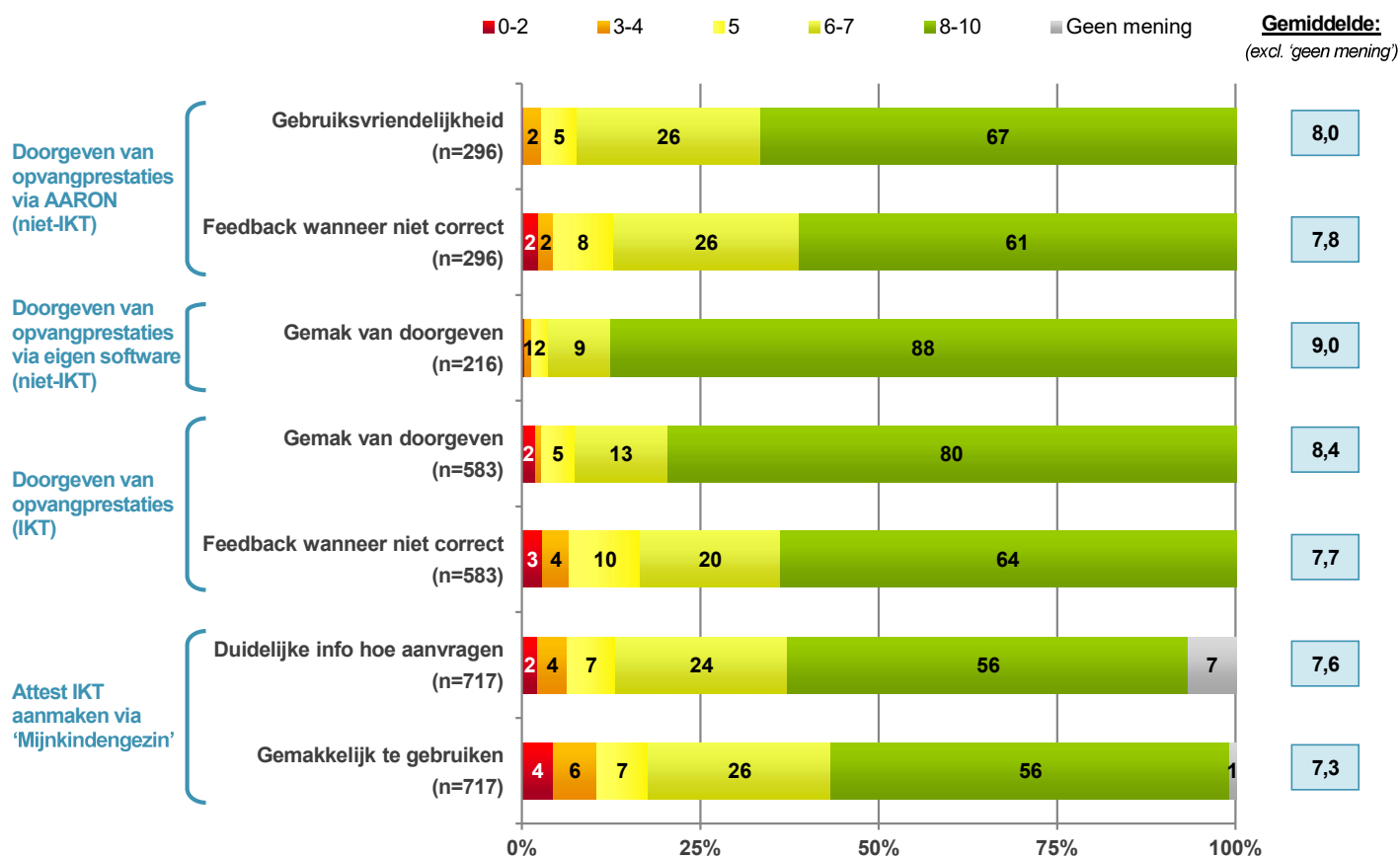
Het **gemak** waarmee opvangprestaties kunnen worden doorgegeven aan Opgroeien, kent een gemiddeld tevredenheidscijfer van 8,4 op 10. De gemiddelde tevredenheid inzake de **feedback** die Opgroeien geeft als de gegevens niet correct zijn, bedraagt 7,7 op 10.

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

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** op het portaal; de gemiddelde tevredenheidsscores bedragen respectievelijk 7,3 en 7,6 op 10.

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

Figuur 98: Tevredenheid over doorgeven van opvangprestaties & 'Mijnkindengezin'



Basis: respondenten die de respectievelijke toepassing gebruiken

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.

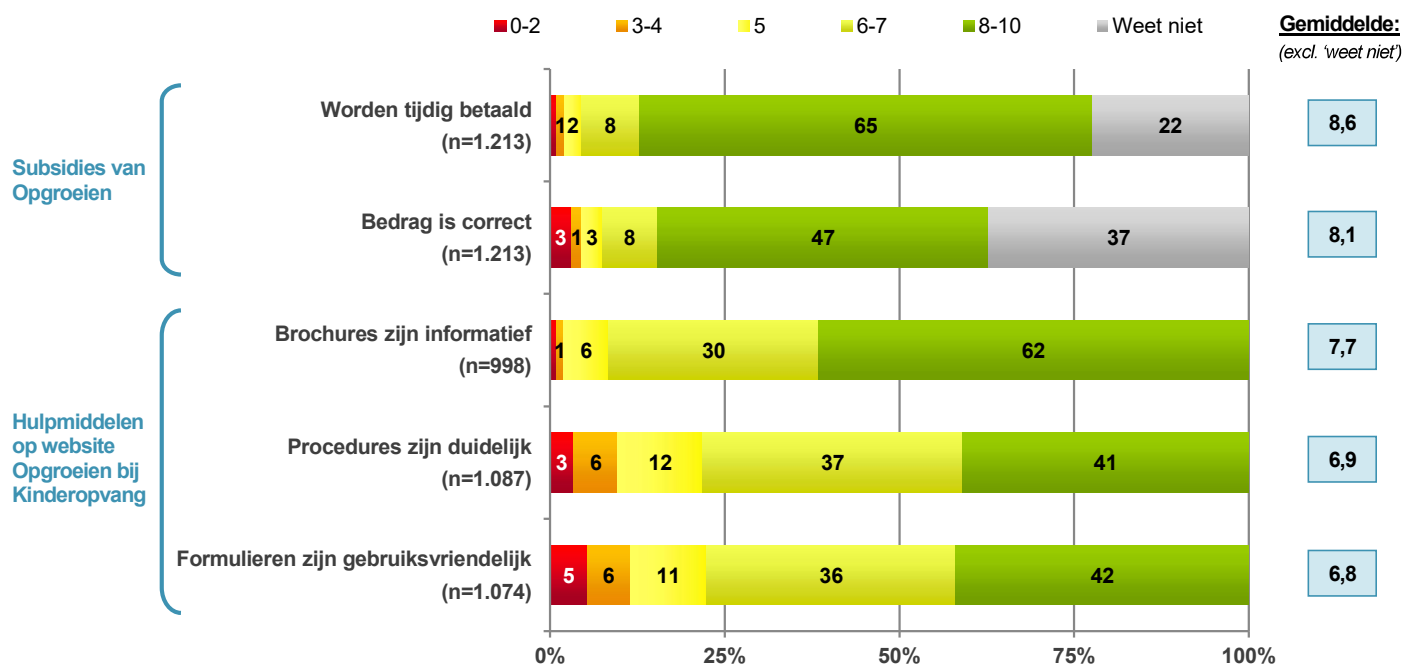
Respondenten zijn over het algemeen van mening dat Opgroeien de subsidies **tijdig betaalt** (i.c. gemiddeld 8,6 op 10), alsook het bedrag van de subsidies **correct** is (i.c. gemiddeld 8,1 op 10). Een aanzienlijk aandeel respondenten kon zich evenwel hierover niet uitspreken (resp. 22% en 37% 'weet niet').

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.

Over het algemeen vindt men de brochures op de website vrij informatief (i.c. gemiddeld 7,7 op 10). De gebruiksvriendelijkheid van de formulieren, alsook de duidelijkheid van de procedures op de website wordt iets minder goed beoordeeld (i.c. resp. 6,8 en 6,9 op 10).

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

Figuur 99: Tevredenheid over uitbetaling subsidies & hulpmiddelen op website van Opgroeien



Basis: respondenten die subsidies ontvangen / het respectievelijk hulpmiddel gebruiken

5.3.7 Communicatie

Meer dan negen op de tien respondenten ontvangen de elektronische **nieuwsbrieven** (95%) en/of **snelinfo's** (92%) van Opgroeien. Wie het medium ontvangt, leest het tevens: ongeveer 60% tot 70% leest het altijd en ongeveer 20% tot 30% leest het af en toe.

Beide worden 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.

Respondenten IKT en respondenten groepsopvang ≥ 19 vinden de informatie in beide duidelijker en relevanter dan respondenten niet-IKT en respondenten gezinsopvang en groepsopvang < 19 . Het verschil in gemiddelde score bedraagt telkens 0,4-0,6 op 10.

Twee derde van de respondenten die de nieuwsbrief enerzijds, de snelinfo's anderzijds lezen, vinden dat het medium met een **goede regelmaat** verschijnt. Voor ongeveer 15% mag het betrokken medium vaker verschijnen en voor 2% tot 3% minder vaak. Ongeveer 15% heeft geen mening over de regelmaat van verschijnen van het betrokken medium.

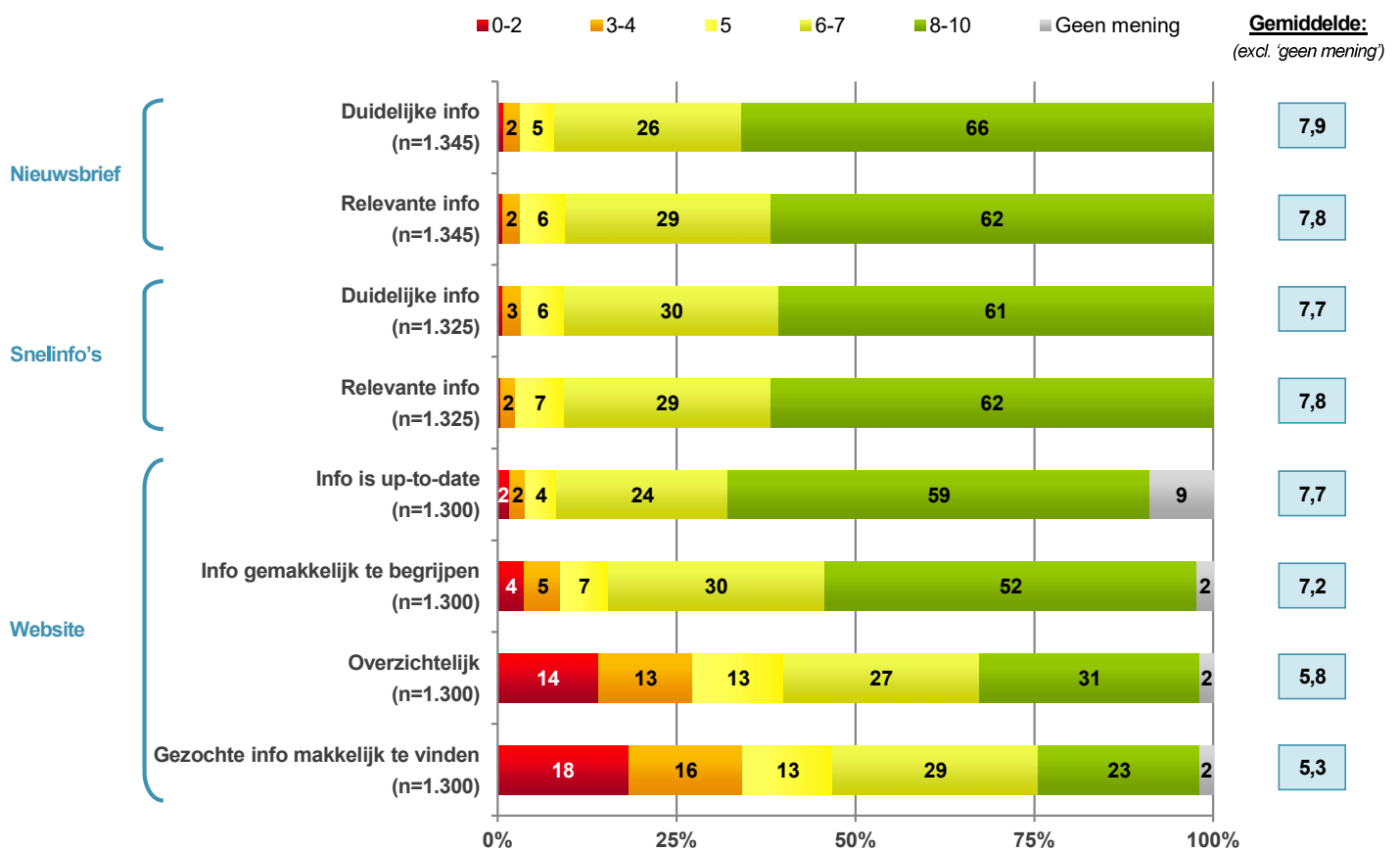
Error! Use the Home tab to apply Kop 1 to the text that you want to appear here.

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.

Tussen 50% en 60% van zij die de vernieuwde website bezochten, geeft aan (zeer) tevreden (score: ≥ 8 op 10) te zijn over zowel het **up-to-date**, als het **begrijpbaar** zijn van de informatie op de website; 8% tot 15% is er (helemaal) niet tevreden over (score: ≤ 5 op 10). De gemiddelde tevredenheidsscores bedragen respectievelijk 7,7 en 7,2 op 10.

Veel minder tevreden is men over de **overzichtelijkheid** van de vernieuwde website, alsook het **gemakkelijk kunnen vinden van de informatie** die men zoekt: 40% tot 47% is hier (helemaal) niet tevreden over en 23% tot 31% is er wel (zeer) tevreden over. De gemiddelde scores bedragen respectievelijk 5,8 en 5,3 op 10.

Figuur 100: Tevredenheid over nieuwsbrief, snelinfo's en website van Opgroeien



Basis: respondenten die de nieuwsbrief & snelinfo's lezen / de vernieuwde website bezocht hebben

5.3.8 Aanbevelingen

De lage gemiddelde tevredenheidsscore die de organisatoren de dienstverlening (van Opgroeien) in het algemeen toekennen reflecteert een groot aantal respondenten die slechts matig tot (helemaal) niet tevreden zijn (naast uiteraard een wisselende grote groep van organisatoren die wel tevreden zijn) en wijst op belangrijke manco's. Dit impliceert een groot aantal werkpunten zij het dat we ook positieve zaken konden vaststellen

Eerst gaan we in op de contacten tussen Opgroeien en de organisatoren, het klantenbeheer en de klantenbeheerder, de Kind en Gezin-lijn en de klachtendienst. Vervolgens leggen we het accent op de gebruiksvriendelijkheid van de administratieve systemen en website waarna we ingaan op de Nieuwsbrieven en Snelinfo's en de communicatie in het algemeen. Tot slot doen we de aanbeveling voor een geïntegreerde benadering/aanpak waar de organisator centraal staat.

Contacten, klantenbeheer(der), Kind en Gezin-Lijn en klachtendienst.

Ten eerste verlopen de contacten niet echt vlot. Vooreerst is het voor bijna de helft van de respondenten niet steeds voldoende duidelijk bij wie ze waarvoor terecht kunnen. Bijna de helft van de respondenten kregen ook geen of geen afdoende antwoord(en) op hun respectievelijke vragen. De antwoorden (informatie) kwamen ook veelal niet tijdig¹⁸⁸ en waren in vele gevallen niet correct, niet begrijpelijk of niet bruikbaar; ook indien abstractie gemaakt wordt van de corona gerelateerde vragen¹⁸⁹.

Een grote meerderheid van de respondenten die contact hebben met Opgroeien over hun dossier(s), vindt het (heel) belangrijk om een individuele klantenbeheerder te hebben waarbij ze belang hechten aan bereikbaarheid, hulp en ondersteuning bij problemen en deskundigheid. Het is dan ook jammer om te moeten vaststellen – en een zeer belangrijk werkpunt – dat amper iets meer dan de helft van de respondenten die in 2022 contact hadden met hun individuele klantenbeheerder tevreden is over hun individuele klantenbeheerder. Dit uit zich in (zeer) lage scores voor bereikbaarheid, hulp en ondersteuning bij problemen en snelheid van dienstverlening en in zekere mate ook voor deskundigheid, zijnde zowel inhoudelijke aspecten als organisatorische facetten; tevens telkens elementen die de respondenten belangrijk vinden.

Veel respondenten kregen in het afgelopen jaar een nieuwe individuele klantenbeheerder, maar werden daarover vrij vaak niet door Opgroeien op de hoogte gesteld. Als we bijkomend vaststellen dat de andere klantenbeheerders (nog) minder positief beoordeeld worden, mag het ons dan ook niet verwonderen dat de tevredenheid over het klantenbeheer in het algemeen laag scoort met meer dan de helft van de respondenten die in 2022 contact hadden met een klantenbeheerder die matig tot (helemaal) niet tevreden zijn¹⁹⁰.

¹⁸⁸ Wat betreft de 'tijdigheid' gaf een vijfde van de organisatoren een score van 6 of 7 op 10 naast nog drie op tien organisatoren die een score van 5 of minder gaven.

¹⁸⁹ Met telkens tot een kwart van de organisatoren die een score van 5 of minder gaven.

¹⁹⁰ Een derde van de organisatoren gaf een score van 6 of 7 op 10 naast nog een kwart dat een score van 5 of minder gaf.

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

Illustratief in deze context is dat een derde van de respondenten de Kind en Gezin-Lijn contacteerden eerder dan de klantenbeheerder, omdat de Kind en Gezin-lijn beter bereikbaar was dan klantenbeheer naast ook een op tien die stelden dat ze geen antwoord ontvingen van het klantenbeheer.

Gemiddeld genomen blijken respondenten ook helemaal niet tevreden te zijn over het verloop van de klachtenbehandeling door de Klachtendienst van Opgroeien, zowel in geval van een klacht over hun organisatie als meer nog wanneer het een klacht betreft die werd ingediend door de hun organisatie. De respondenten verwijzen daarbij naar de te lange duur van de afhandeling van de klacht, het te weinig klantgerichtheid zijn, partijdigheid, klachtendienst moeilijk bereikbaar en/of geen of laattijdige communicatie.

Focus op gebruiksvriendelijkheid en duidelijkheid (administratieve systemen en website).

Ook dient Opgroeien in te zetten op de gebruiksvriendelijkheid en duidelijkheid van de administratieve systemen en website. We kunnen hierbij verwijzen naar Aaron wat betreft de gebruiksvriendelijkheid en de feedback wanneer niet correcte gegevens worden ingegeven en dit gezien we merken dat minstens een derde van de respondenten hierover maar matig tot niet tevreden is (31% en respectievelijk 40% geven een score van 7 op 10 of minder).

Daarentegen scoort het formulier van Opgroeien voor het ingeven van IKT-opvangprestaties beter qua gemak van doorgeven zij het dat opnieuw een niet onaanzienlijke groep (36%) maar matig tot niet tevreden is over de feedback wanneer niet correcte gegevens worden ingegeven. Eenzelfde vaststelling geldt voor het portaal 'Mijnkindengezin' wat betreft het gebruiksgemak van de toepassing als de duidelijkheid van de informatie op het portaal wanneer de gebruikers het attest inkomenstarief wensen aan te maken.

We dienen hierbij ook te denken aan de gebruiksvriendelijkheid van de formulieren die terug te vinden zijn op de website van Opgroeien, aan de duidelijkheid van de procedures die op de website staan alsook aan de begrijpbaarheid van de informatie op de website. Dit geldt nog meer voor het overzichtelijk karakter van de (vernieuwde) website en het gemak waarmee informatie terug te vinden is, aspecten die helft tot meer van de organisatoren een score van 5 of minder gaven.

Focus op duidelijkheid en relevantie (Nieuwsbrieven en Snelinfo's) en communicatie in het algemeen

We stellen vast dat telkens minstens een derde van de lezers de Nieuwsbrieven en Snelinfo's hooguit matig evalueren qua relevantie en duidelijkheid van de informatie. Dit laatste is ook een manco voor de website (zie hoger). Dit verklaart dan ook - samen met de manco's die de website vertoont (zie hoger) - waarom de communicatie van Opgroeien helemaal niet goed scoort met een gemiddelde algemene tevredenheidsscore van 6,9 op 10¹⁹¹.

¹⁹¹ Met 41% van de organisatoren die een score van 6 of 7 op 10 gaven met daarnaast 19% die een score van 5 of minder gaven.

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

Tot slot, een geïntegreerde benadering/aanpak waar de organisator centraal staat.

Het is cruciaal om voornoemde manco's te verhelpen. Hoe dit 'verhelpen' in concreto moet vertaald worden, is divers zoals niet-limitatief het aan de organisatoren duidelijker maken hoe Opgroeien werkt en bij wie ze waarvoor terecht kunnen, het proactief optreden van de persoonlijke klantenbeheerder met focus op hulp en begeleiding, duidelijke manuals of opleidingen (als webinars) ter ondersteuning van de administratieve systemen en website tools, ...

Een geïntegreerde benadering/aanpak waar de organisator centraal staat, lijkt ons daarbij primordiaal. Hierbij verwijzen we - naar wat ons betreft en op basis van de voorliggende resultaten – naar een mindshift met het centraal plaatsen van de organisator met telkens de vragen "wat zijn de verzuchtingen, verwachtingen, noden en behoeften" en "hoe kan ik u als organisator nog beter van dienst zijn".

Gezien de vele werkpunten waar op korte termijn werk van moet gemaakt worden is het de laatste aanbeveling om op niet al te lange termijn de tevredenheid van de organisatoren ten aanzien van Opgroeien te herevalueren om daar waar nodig en mogelijk de organisatie/werkwijze verder te (her)oriënteren en bij te sturen.