



KTO kinderopvang

Veldfase: 3 maart 2025 t/m 14 maart 2025

Rapportdatum: 28-4-2025

Opdrachtgever: Relatiebeheer kinderopvang



Samengevatte resultaten (globaal)

Respons

Samenvatting van de respons, het verloop van de respons en de gemiddelde tijd die respondenten over het onderzoek hebben gedaan.

Betrouwbaarheidsniveau resultaten

Samenvatting van het betrouwbaarheidsniveau van de resultaten van het onderzoek gebaseerd op de onderzoekspopulatie.

Samengevatte resultaten + conclusie en aanbevelingen

De resultaten vanuit het onderzoek samengevat om een globaal beeld te krijgen van de tevredenheid, onderverdeeld in systemen, communicatie en ondersteuning. Vervolgens zijn de conclusies en aanbevelingen beschreven.



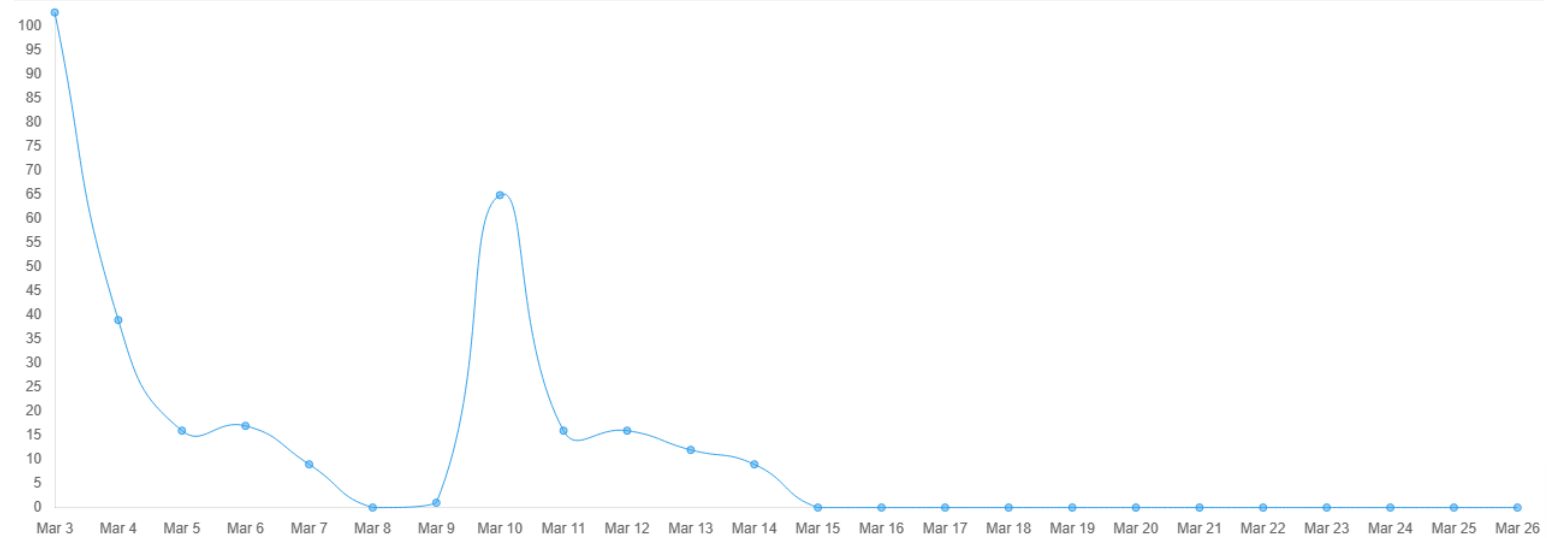


Gemiddelde doorlooptijd onderzoek
11 minuten en 50 seconden

Respons

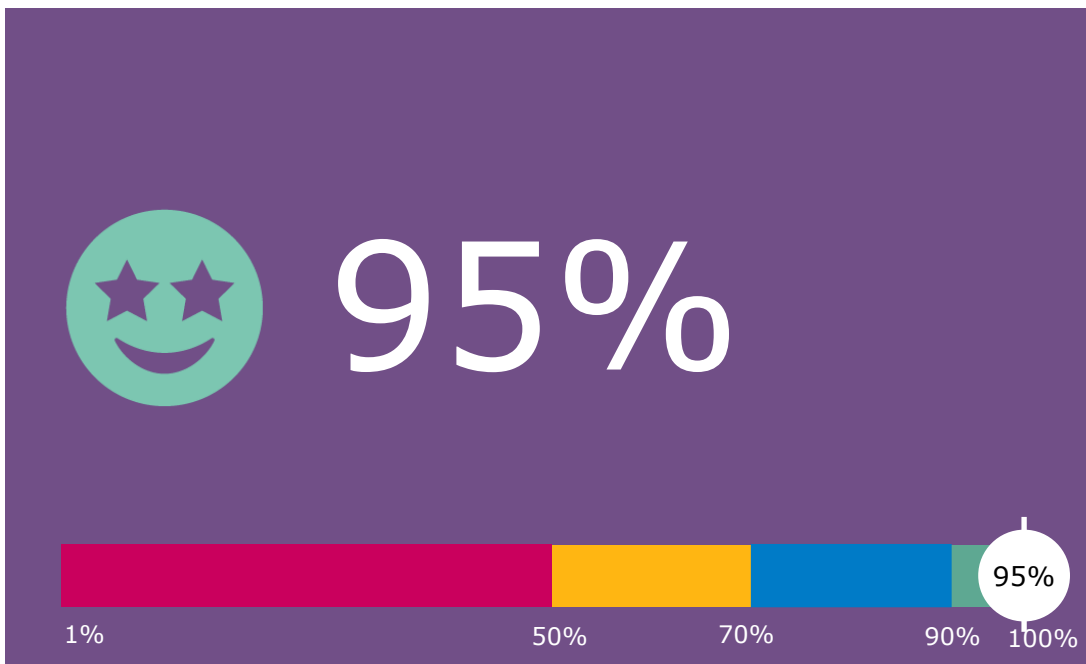
	Aantal	%
Uitgenodigd	1.458	100
Voltooid	303	20,8
Niet voltooid	74	5,1
Betrouwbaarheidsniveau resultaten	95%	

Responsverloop





Betrouwbaarheidsniveau resultaten



Met een respons van 303 is het betrouwbaarheidsniveau voor dit onderzoek **95%**.

Het **betrouwbaarheidsniveau** is de mate waarin je onzekerheid over de juistheid van de uitkomsten toelaat. Een betrouwbaarheidsniveau van 100% is onmogelijk omdat het toeval altijd een bepaalde rol speelt. Een betrouwbaarheidsniveau van 95% is gangbaar, en betekent dat je in 95 van de 100 gevallen goed zit met de uitkomst, maar dus ook in 5 van de 100 gevallen fout.

De antwoorden van de voltooide vragenlijsten zijn meegenomen in de resultaten.

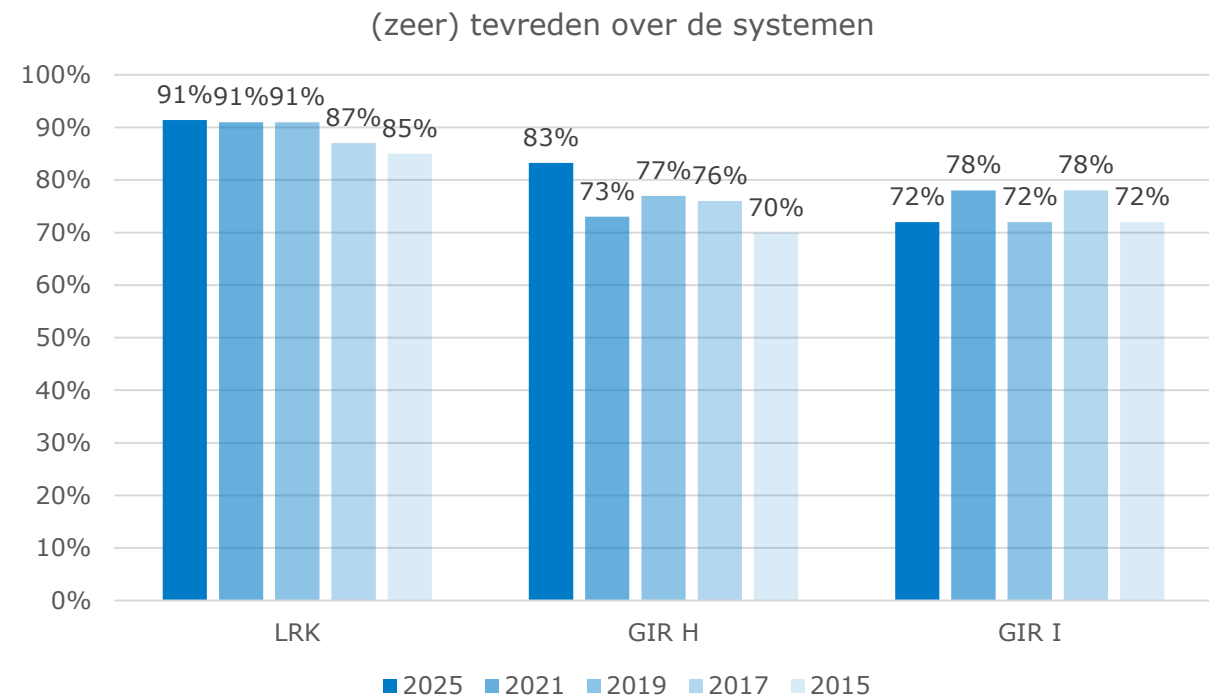
NB: Antwoorden van respondenten op open vragen zijn, na een eenvoudige spellingscontrole, integraal overgenomen.



Samengevatte resultaten systemen

Algemene tevredenheid over systemen

- › Het gebruik van de systemen is in 2025 nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2021. Het GIR Handhaven wordt iets meer gebruikt ten opzichte van 2021 (stijging van 6%).
- › Gebruikers van LRK zijn nog steeds (heel) tevreden. De waardering voor GIR Handhaven is gestegen. Voor GIR Inspecteren is de algemene tevredenheid t.o.v. de vorige meting gedaald en blijft een wisselend beeld bestaan.
- › Samengevatte resultaten per systeem met toelichting zijn te lezen in de secties per systeem.





Samengevatte resultaten communicatie

Algemene tevredenheid communicatie

- › Website: de bekendheid van de website is nagenoeg **gelijk gebleven** ten opzichte van het onderzoek van 2021. Wel is de **tevredenheid gestegen onder alle gebruikers**. Zowel de vindbaarheid van informatie, de uitleg van de geboden informatie als de volledigheid van de geboden informatie worden **hoger gewaardeerd** bij alle gebruikers.
- › Helpdesk: het gebruik van de DUO helpdesk is ten opzichte van 2021 **iets gedaald**. De gebruikers van de helpdesk zijn nog steeds **overwegend tevreden**. Wel is sprake van een **lichte daling**. Dit zou te maken kunnen hebben met de telefonische bereikbaarheid van de helpdesk. Deze scoort met name laag onder gebruikers van de gemeente. Hier is ook sprake van een flinke daling ten opzichte van 2021.
- › Relatiebeheer: het contact met relatiebeheer is **iets gestegen** ten opzichte van 2021. Alle doelgroepen zijn nog steeds **zeer tevreden** over het relatiebeheer. Bij de doelgroep GGD is zelfs sprake van een lichte stijging op alle aspecten. Bij de doelgroep gemeente is het beeld iets wisselender. O.a. de tevredenheid over de snelheid van het afhandelen van mail en telefonie is iets gedaald.
- › E-zine: de meerderheid van beide doelgroepen is **nog steeds geabonneerd** op het E-zine. Wel is bij beide doelgroepen een **daling op te merken** (gemeente 10% en GGD 3%). Degenen die geabonneerd zijn, lezen het E-zine vrijwel allemaal. De tevredenheid bij de gemeente over het E-zine is gelijk gebleven. Bij de GGD is de tevredenheid flink toegenomen.



Samengevatte resultaten ondersteuning

- › De deelname en het gebruik van de ondersteunende middelen als de basis-knoppentraining, de werkinstructies en handleidingen en de bijeenkomsten vertonen op een aantal onderdelen een dalende trend. Zo is deelname aan de basis-knoppentraining iets gedaald. Terwijl de deelname aan de bijeenkomsten nauwelijks is gestegen. Ook is er nog steeds behoefte aan bijscholing onder ongeveer een derde van de doelgroep gemeente. Bij de GGD is dit een vijfde. Wel is de tevredenheid van de ondersteunende middelen over het algemeen gestegen in 2025 ten opzichte van 2021. Dit valt met name op bij de bijeenkomsten LRK-GIR en de workshop van ICTU.



Afsluitende vragen





Als u tot slot een cijfer moet geven voor de dienstverlening van DUO, welk cijfer geeft u dan?

Aantal respondenten: 303

	Gemiddeld		Laagste cijfer		hoogste cijfer	
	2021	2025	2021	2025	2021	2025
Gemeente	7,8	7,8	5	4	10	10
GGD	7,4	7,5	5	5	10	10
Totaal	7,7	7,7	5	5	10	10



Conclusie en aanbevelingen

- › Het gemiddelde cijfer voor de dienstverlening blijft een 7,7. Dit is ten opzichte van het onderzoek in 2021 niet gestegen. Ook bij de gemeente blijft het cijfer gelijk (7,7). Bij de GGD is het cijfer gestegen van een 7,4 in 2021 naar een 7,5 in 2025.
- › De doelgroep blijft over het algemeen tevreden over de dienstverlening van DUO. Dit blijkt uit de positieve beoordelingen op de onderdelen systemen, communicatie en ondersteuning. Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten die, indien opgepakt, de tevredenheid verder kunnen verhogen. Zo worden storingen en trage systemen regelmatig genoemd als knelpunten. Ook de (telefonische) bereikbaarheid biedt ruimte voor verbetering. Opvallend is de blijvende behoefte aan ondersteuning, terwijl de bekendheid van ondersteunende middelen juist is afgenomen. Dit staat in contrast met de toegenomen tevredenheid over deze middelen bij degenen die er wel gebruik van maken. Een gerichtere communicatie, afgestemd op de specifieke behoeften van bijvoorbeeld gemeenten en GGD's, kan helpen om de bekendheid én het gebruik van deze ondersteuningsopties te vergroten. Op die manier kan DUO beter aansluiten bij de uiteenlopende wensen (en beoordelingen) binnen de doelgroep.

Verbeter
systeemprestaties

Verhoog de zichtbaarheid
van ondersteunende
middelen

Stem communicatie af
per doelgroep



Einde samenvatting KTO kinderopvang 2025