**Tevredenheid start opvang 2023**

* De bevraging werd 108 keer verzonden – ongeveer maandelijks werden de nieuwe ouders aangeschreven
* 42% heeft de bevraging gestart, 40% heeft ze effectief voltooid, dit is een aanzienlijke daling tegenover vorig jaar (47%)

**Positieve aspecten:**

* 98% vind dat de inschrijving vlot verlopen is en 97% kreeg bij de inschrijving alle gewenste informatie
* 97% kreeg tijdens de eerste kennismaking met de KB een goed zicht op de opvang
* Afspraken en regels zijn voor 97% duidelijk, het opvangplan voor 97%
* 98% geeft aan voldoende duidelijkheid te hebben gekregen betreffende hoeveel te betalen
* 98% vindt het haalbaar het attest inkomenstarief te berekenen
* 96% vindt de dienst gemakkelijk te vinden
* 95% is tevreden over de ondersteuning van de dienst, geeft geen antwoord of heeft nog geen ondersteuning gevraagd
* 96% is tevreden over de mogelijkheid om te wennen of gaf geen antwoord op deze vraag
* 98% geeft aan extra aandacht te hebben gekregen tijdens de eerste opvangdagen of gaf geen antwoord

**Werkpunten/aandachtspunten:**

* 19 % weet niet hoeveel dagen het kind mag afwezig zijn zonder te betalen , 5% geeft geen antwoord *(ter info: deze dagen worden maandelijks op de factuur vermeld)*
* 16% geeft aan geen of onvoldoende steun te hebben gekregen bij het berekenen van het attest IKT (we proberen mensen aan te moedigen dit zoveel mogelijk zelf te doen – wie het zelf deed geeft uiteraard ook aan geen ondersteuning te hebben gekregen)
* Sommige ouders geven aan persoonlijk contact met de dienstverantwoordelijke te missen ivm het in orde brengen van het dossier of hebben het gevoel dat ze het allemaal zelf wat moeten uitzoeken, documenten van de website halen enz 🡪 *hoewel we tot nu toe enkel een persoonlijk contact hebben op vraag van de ouders is het wel zo dat ouders sinds enige tijd ongeveer een maand voor de start van de opvang een mail krijgen met de vraag het dossier in orde te brengen. De vereiste documenten worden toegevoegd als bijlage*
* Sommige ouders geven aan te weinig info te krijgen binnen de opvang zelf. Dit moet op het niveau van de opvang worden opgenomen.
* Uit de enquête blijkt dat niet elke kinderbegeleidster bereid is het kind samen met de ouders te laten wennen.

**Resultaten van de tevredenheidsmeting worden op het niveau van de opvang opgenomen tijdens de huisbezoeken met respect voor de anonimiteit van de bevraging.**