



Dienst Uitvoering Onderwijs  
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap

# Onderzoeksverslag

KTO Kinderopvang

meting 2021

## SAMENVATTING

### **ACHTERGROND**

DUO ondersteunt gemeenten en GGD'en in de uitvoeringstaken voor het Landelijk Register Kinderopvang (LRK), Gemeenschappelijke Inspectieruimte (GIR) en Personenregister Kinderopvang (PRK). DUO laat regelmatig klanttevredenheidonderzoek uitvoeren onder gebruikers van de systemen LRK, GIR en PRK, zodat zij haar dienstverlening zo goed mogelijk kan afstemmen op de behoeften van haar klanten. Het doel van het onderzoek is DUO inzicht te geven in de tevredenheid over het gebruik van de systemen en de beoordeling van haar dienstverlening. Voor de meest recente meting heeft de doelgroep in mei/juni 2021 via e-mail een uitnodiging voor het onderzoek ontvangen, met daarin een link om de online vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 291 medewerkers bij gemeenten en GGD'en de vragenlijst volledig ingevuld (een respons van 17%). Dit rapport zet de resultaten van deze laatste meting af tegen die van 2019 en 2017.

### ***Algemene tevredenheid over systemen resp. gelijk gebleven, gedaald, gestegen***

Gebruikers van LRK zijn nog steeds (heel) tevreden. De waardering voor GIR Handhaven is licht gedaald voor GIR Inspecteren gestegen t.o.v. de vorige meting.

### ***Positief over PRK***

Gebruikers zijn tevreden over de bruikbaarheid voor controles van het PRK systeem en het PRK- en VOG verificatiescherm. De mening of PRK veiligheid in de kinderopvang waarborgt is 50-50 verdeeld.

### ***Tevreden met de notificatiemails maar minder met het werken met de rapporten.***

De gebruikers zijn tevreden over het ontvangen van de notificatiemails en het inloggen in Mijn DUO. Iets meer dan de helft is tevreden met het werken met de rapporten.

### ***Tevredenheid technische beschikbaarheid en informatievoorziening deels gestegen***

De tevredenheid over de technische beschikbaarheid is voor de LRK en GIR Inspecteren systemen toegenomen vergeleken met de vorige meting en licht gedaald voor GIR Handhaven.

De tevredenheid over de informatievoorziening over de technische beschikbaarheid is ten opzichte van de voorgaande meting gestegen bij LRK en GIR Inspecteren gebruikers en gelijk gebleven bij GIR Handhaven gebruikers. Circa acht op de tien gebruikers van LRK en GIR Handhaven en zeven op de tien gebruikers van GIR Inspecteren zijn tevreden over de informatievoorziening.

### ***Tevredenheid systeemaspecten gestegen of gelijk gebleven***

Het systeem dat het best beoordeeld wordt op de verschillende aspecten is, net als in de voorgaande metingen, het LRK maar GIR Handhaven blijft dicht in de buurt. Alle aspecten zijn of gestegen of gelijk gebleven. 8 op de 10 deelnemers zijn tevreden over het aspect Raadplegen bij de GIR systemen.

Het taalgebruik krijgt bij alle drie systemen, net als bij de vorige meting, de hoogste beoordeling. De beoordeling van de snelheid van GIR Inspecteren blijft in vergelijking met de andere systemen nog achter ondanks een stijging: 62% is nu tevreden over de snelheid (was 56%).

***Tevreden met gebruik planningsmodule, module plannen inspecties meest gebruikt***

Het gebruik van de planningsmodule is bij gebruikers bij de Gemeente toegenomen en bij de GGD gebruikers afgenomen.

Bij de Gemeente wordt het meest gebruik gemaakt van de modules Monitoring en Plannen inspecties. De GGD gebruikers maken het meest gebruik van de Plannen inspecties module. 7 tot 8 van de 10 gebruikers van de diverse modules is daar tevreden mee.

***Tevreden met DUO Helpdesk, maar niet met de telefonische bereikbaarheid***

Het overgrote deel van de gebruikers van de systemen (96%) is ervan op de hoogte dat zij met hun vragen terecht kunnen bij de DUO Helpdesk Kinderopvang. De algehele tevredenheid voor de DUO Helpdesk is gestegen ten opzichte van de vorige meting: 90% van de gebruikers is (heel) tevreden (dit was 85%). De tevredenheid op de vier aspecten klantvriendelijkheid, kennis/deskundigheid, heldere informatie uitleg en volledigheid, is gestegen ten opzichte van de vorige meting. De tevredenheid met het aspect de snelheid van afhandelen mail en telefonie is gelijk gebleven. Over de telefonische bereikbaarheid (nieuwe vraag) zijn de deelnemers veel minder tevreden 45% van de gemeente en 36% van de GGD medewerkers zijn daar tevreden over.

Medewerkers van gemeenten zijn op alle aspecten duidelijk meer tevreden dan de medewerkers van de GGD'en.

***Basisknoppen-training weer beter bekend***

De percentages gebruikers die bekend zijn met de knopentraining is weer voor beide systemen gestegen (LRK 100% en GIR Handhaven 90%). Het percentage gebruikers dat de training gevolgd heeft is gedaald voor LRK gebruikers en nagenoeg gelijk gebleven voor GIR Handhaven gebruikers ten opzichte van de vorige meting. De tevredenheid over de training is voor beide systeemgebruikers gedaald.

***Bijscholingsbehoefte laag***

Een derde van de gemeente medewerkers en een vijfde van de GGD medewerkers verwacht (waarschijnlijk) behoefte te hebben aan bijscholing voor het gebruik van de applicaties.

***Werkinstructie en/of handleiding, vindbaarheid kan beter***

De werkinstructie en handleidingen worden het meest door gemeente gebruikers gebruikt en veel minder door GGD gebruikers. De tevredenheid is hoog bij de gemeente medewerkers en minder hoog bij GGD gebruikers. De vindbaarheid van de werkinstructies en handleidingen scoort bij beide groepen het laagst.

***Klankbordgroep LRK/GIR, workshop en gebruikersclub ICTU lage deelname, gemengde tevredenheid***

Een klein aantal gebruikers neemt deel aan deze bijeenkomsten. De klankbordgroep wordt het meest bezocht en krijgt van twee derde van de gebruikers een positieve waardering. De ICTU workshop wordt minder gewaardeerd, een derde is hier tevreden over. Over de gebruikersclub is de helft van de gemeentegebruikers tevreden en een vijfde van de GGD gebruikers.

***Evenveel contact met Relatiebeheerders DUO, tevredenheid hoog en gestegen***

Iets meer dan vier op de tien gebruikers hebben contact gehad met één van de relatiebeheerders van DUO. De tevredenheid over de relatiebeheerders is hoog. Op alle uitgevraagde aspecten worden de relatiebeheerders goed beoordeeld. Bijna alle aspecten laten een stijging in tevredenheid zien.

***Bekendheid met website DUO Kinderopvang licht gestegen en tevredenheid gestegen***

Circa acht van de tien ondervraagden hebben de website DUO Kinderopvang bezocht. De website is bekend bij meer dan negen van de tien ondervraagden. De bekendheid bij GGD gebruikers is toegenomen ten opzichte van de vorige meting.

De algehele tevredenheid over de website is gestegen ten opzichte van de vorige meting. De tevredenheid op de aspecten is een gelijk gebleven en alle anderen gestegen

***E-zine Kinderopvang (deels) gelezen en waardering licht gedaald***

Bijna alle gebruikers die het e-zine ontvangen lezen deze ook. Iets meer dan zeven op de tien gebruikers die het E-zine gelezen hebben zijn tevreden over het e-zine. Dit is gelijk aan de vorige meting. Het merendeel van de gebruikers vindt de verschijningsfrequentie van het E-zine goed. Dit aantal is gestegen ten opzichte van de vorige meting.

***Cijfer dienstverlening DUO***

Gemeente medewerkers geven de dienstverlening van DUO een 7,8 en die van de GGD een 7,4. Het cijfer kan vooral verbeterd worden door de bereikbaarheid te vergroten en problemen en storingen op te lossen.

## Inhoudsopgave

<b>SAMENVATTING</b> .....	<b>2</b>
<b>ACHTERGROND</b> .....	<b>2</b>
<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>5</b>
<b>INLEIDING</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1 AANLEIDING</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2 DOELSTELLINGEN ONDERZOEK</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3 LEESWIJZER</b> .....	<b>8</b>
<b>2. ONDERZOEKSOPZET</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1 DOELGROEP EN METHODE</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2 VRAGENLIJST</b> .....	<b>9</b>
<b>2.3 RESPONS</b> .....	<b>9</b>
<b>3. SYSTEMEN: GEBRUIK EN TEVREDENHEID</b> .....	<b>11</b>
<b>3.1 INLEIDING</b> .....	<b>11</b>
<b>3.2 GEBRUIK VAN SYSTEMEN</b> .....	<b>11</b>
<b>3.3 TEVREDENHEID OVER SYSTEMEN</b> .....	<b>12</b>
<b>3.4 TEVREDENHEID OVER SYSTEEMASPECTEN</b> .....	<b>15</b>
<b>3.5 TEVREDENHEID PLANNINGSMODULE</b> .....	<b>17</b>
<b>4. DUO DIENSTVERLENING</b> .....	<b>18</b>
<b>4.1 INLEIDNG</b> .....	<b>18</b>
<b>4.2 DUO HELPDESK</b> .....	<b>18</b>
<b>4.3 BASISKNOPPEN-TRAINING, BIJSCHOLING EN WORKSHOPS</b> .....	<b>19</b>
<b>4.4 RELATIEBEHEER EN GEBRUIKERSOVERLEG</b> .....	<b>22</b>
<b>4.5 WEBSITE DUO KINDEROPVANG</b> .....	<b>23</b>
<b>4.6 E-ZINE KINDEROPVANG</b> .....	<b>24</b>

<b>4.7 CIJFER DIENSTVERLENING DUO</b> -----	<b>24</b>
<b>5. CONCLUSIES</b> -----	<b>25</b>
<b>5.1 GEBRUIK EN TEVREDENHEID SYSTEMEN</b> -----	<b>25</b>
<b>5.2 GEBRUIK EN TEVREDENHEID DUO DIENSTVERLENING</b> -----	<b>25</b>
<b>6. AANBEVELINGEN</b> -----	<b>26</b>

## Inleiding

### 1.1 AANLEIDING

DUO ondersteunt gemeenten en GGD'en in de uitvoeringstaken voor het Landelijk Register Kinderopvang (LRK), Gemeenschappelijke Inspectieruimte (GIR) en Personenregister Kinderopvang (PRK). DUO verzorgt in het kader hiervan ook het relatiebeheer met gemeenten en GGD'en, de nieuwsbrief Kinderopvang en de training voor nieuwe medewerkers van gemeenten. Op de website van DUO ([www.duo.nl/kinderopvang](http://www.duo.nl/kinderopvang)) is informatie over het LRK, de GIR en PRK voor gemeenten en GGD'en beschikbaar.

DUO wil haar dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de behoeften van haar klanten. Daarom laat DUO regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder gebruikers van de systemen LRK, GIR en PRK bij gemeenten en GGD'en.

De belangrijkste onderwerpen die in het onderzoek aan de orde komen, zijn het werken met de systemen en de ondersteuning van DUO. In dit rapport worden de resultaten van de huidige meting uiteengezet en afgezet tegen de resultaten van de voorgaande twee metingen. Het doel is DUO inzicht te geven in de tevredenheid over het gebruik van de systemen en de beoordeling van haar dienstverlening.

De meting in 2015 werd uitgevoerd door MWM2, bureau voor online marktonderzoek en de metingen daarna door de afdeling Communicatie/Onderzoek van DUO.

### 1.2 DOELSTELLINGEN ONDERZOEK

De onderzoeksdoelen zijn:

- Inzicht verkrijgen in de tevredenheid over het werken met de systemen LRK, GIR Handhaven, GIR Inspecteren en PRK;
- de waardering van de helpdesk van DUO;
- de waardering van de website [www.duo.nl/kinderopvang](http://www.duo.nl/kinderopvang) en de nieuwsbrief van DUO;
- de waardering van het Relatiebeheer, de trainingen en de workshops.

Dit rapport geeft in ieder geval antwoord op de vragen:

- Hoe tevreden zijn de gebruikers bij gemeenten en GGD'en over de systemen LRK, GIR en PRK?
- Hoe tevreden zijn de gebruikers van de systemen LRK, GIR en PRK bij gemeenten en GGD'en over de dienstverlening van DUO?
- Welke onderwerpen spelen het meest mee voor de mate van tevredenheid over de systemen LRK en GIR?
- Welke onderwerpen spelen het meest mee voor de mate van tevredenheid over de dienstverlening van DUO?
- Hoe presteert DUO in de tijd?

### **1.3 LEESWIJZER**

In hoofdstuk 2 is de opzet van het onderzoek beschreven. Hoofdstuk 3 geeft een beeld van het gebruik van de systemen en de tevredenheid hierover. De beoordeling van de dienstverlening van DUO aan gebruikers van de systemen LRK en GIR bij gemeenten en GGD'en komt in hoofdstuk 4 aan bod. Tenslotte biedt hoofdstuk 5 de conclusies en aanbevelingen voor de dienstverlening van DUO aan gebruikers van de systemen LRK en GIR bij gemeenten en GGD'en. Indien er relevante, significante verschillen tussen de gebruikers van de systemen of verschillen op organisatieniveau (tussen gebruikers bij gemeenten en bij GGD'en) zijn, worden deze vermeld. Voor verschillen in de tijd geldt hetzelfde. Indien het aantal ondervraagden lager dan 30 is, zijn de resultaten zeer indicatief. Bij een aantal tussen de 30 en 50 zijn de resultaten indicatief. Een aantal van meer dan 50 ondervraagden geeft een betrouwbare weergave van de mening van de betreffende groep



## 2. Onderzoeksopzet

### 2.1 DOELGROEP EN METHODE

De gebruikers van de systemen LRK, GIR en PRK bij gemeenten en GGD'en vormen de doelgroep van het onderzoek. Het gebruikersbestand van de applicaties maakt het mogelijk de doelgroep te benaderen voor het onderzoek. De doelgroep heeft via e-mail een uitnodiging voor het onderzoek ontvangen. De e-mail bevat een link waarmee de respondent de online vragenlijst kan invullen. In week 20 zijn 1.666 uitnodigingsmails met een link naar de vragenlijst verstuurd. In week 24 is een rappelmail gestuurd aan degenen die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

### 2.2 VRAGENLIJST

Naast de algemene tevredenheid over het werken met de systemen, wordt ook gemeten hoe de gebruikers de verschillende gebruiksaspecten van de systemen beoordelen. Hierbij valt te denken aan de technische beschikbaarheid, maar ook het taalgebruik en bijvoorbeeld de indeling van de schermen. De tevredenheid over de dienstverlening van DUO aan de gebruikers bij gemeenten en GGD'en wordt in kaart gebracht aan de hand van de beoordeling van de verschillende kanalen voor informatie en vormen van ondersteuning. Er zijn enkele wijzigingen in de vragenlijst ten opzichte van de voorgaande meting opgenomen. Dit wordt bij de vraag aangegeven.

### 2.3 RESPONS

In totaal hebben 291 gebruikers de vragenlijst volledig ingevuld. De respons komt daarmee op 17%. Deze respons maakt het mogelijk uitspraken te doen met een 94%-betrouwbaarheidsniveau. Een betrouwbaarheidsniveau van 95% is het meest gehanteerd in marktonderzoek. De respons per organisatie gespecificeerd naar functiegebied en naar gebruik van de systemen is in de onderstaande tabellen weergegeven. Bijna tweederde van de respondenten is werkzaam bij een gemeente, de overige zijn werkzaam bij een GGD. Dit keer zijn er procentueel iets meer medewerkers van de GGD in vergelijking met de vorige metingen. 1% van de respondenten geeft aan geen gebruik te maken van de systemen. Dit zijn 4 personen bij gemeenten.

*De verdeling van de respondenten:*

Gemeente	186	64%
GGD	105	36%
<b>Totaal</b>	<b>291</b>	
LRK	259	90%
GIR Handhaven	157	55%
GIR Inspectie	142	49%
PRK	119	41%
<b>Totaal</b>	<b>287</b>	

In onderstaande tabellen is achtereenvolgens weergegeven hoe de respons is verdeeld over het functiegebied waarin de respondenten werkzaam zijn en hoe de verdeling is naar systeemgebruik, steeds gespecificeerd voor gemeente en GGD.

### Functiegebied

<b>Gemeente</b>		
Medewerker	123	66%
Manager	1	1%
Beleidsmedewerker	59	32%
Anders	3	2%
	186	
<b>GGD</b>		
Medewerker secretariaat/ondersteuner	20	19%
Toezichthouder	77	73%
Manager	4	4%
Anders	4	4%
	105	

### Systeemgebruik

	<b>Gemeente</b>		<b>GGD</b>	
LRK	171	94%	88	84%
GIR Handhaven	150	82%	7	7%
GIR Inspecteren	45	25%	97	92%
PRK	36	20%	83	79%
<b>N=</b>	<b>182</b>		<b>105</b>	

### 3. SYSTEMEN: GEBRUIK EN TEVREDENHEID

#### 3.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt eerst een algemeen beeld gegeven over het gebruik van de systemen door de gemeenten en GGD'en. Vervolgens wordt de tevredenheid van de gebruikers besproken. Het gaat hierbij om de algehele tevredenheid over het werken met het systeem, de technische beschikbaarheid en de informatievoorziening daaromtrent en de tevredenheid over een vijftal systeemaspecten.

Het LRK fungeert als basisregistratie voor de kinderopvang. Naast het LRK maken gemeenten en GGD'en gebruik van de Gemeenschappelijke Inspectie Ruimte (GIR). De GIR bestaat uit twee onderdelen (modulen):

- GIR Inspecteren (GIR I) als ondersteuning van de uitvoering van de inspectie door GGD'en en
- GIR Handhaven (GIR HH) voor handhaven door gemeenten.

Vanaf 2019 wordt ook de tevredenheid met het PRK en de VOG-controle gemeten.

#### 3.2 GEBRUIK VAN SYSTEMEN

Vrijwel alle ondervraagden, bij gemeenten en bij GGD'en, geven aan dat ze met LRK werken: respectievelijk 94% en 84%. Logischerwijs is het grootste deel van de gebruikers van GIR Handhaven werkzaam bij een gemeente (82%) en van GIR Inspecteren bij een GGD (92%).

Net als bij de voorgaande meting is te zien dat een klein deel van de ondervraagden dat werkzaam is bij een GGD (7%) ook GIR Handhaven gebruikt. Eveneens is te zien dat een deel van de gemeentemedewerkers (25%) GIR Inspecteren gebruikt.

GGD gebruiken PRK intensiever dan de gemeenten. Dit is in overeenstemming met de cijfers.

Tabel 3-1 | Gebruik systemen

	Gemeente				GGD			
	2021	2019	2017	2015	2021	2019	2017	2015
LRK	94%	94%	92%	92%	84%	92%	87%	85%
GIR Handhaven	82%	81%	80%	78%	7%	13%	10%	8%
GIR Inspectie	25%	20%	18%	13%	92%	96%	95%	92%
PRK	20%	37%			79%	88%		
Geen systeemgebruiker	2%	2%	3%	4%	0%	0%	2%	2%

### 3.3 TEVREDENHEID OVER SYSTEMEN

#### 3.3.1 Algemene tevredenheid over systemen

Gebruikers van LRK zijn nog steeds het meest tevreden: bijna negen op de tien gebruikers zijn (heel) tevreden (zie tabel 3-2).

De waardering voor het GIR-HH systeem is iets afgenomen t.o.v. de vorige meting: iets meer dan zeven op de tien gebruikers zijn (heel) tevreden. De waardering voor het GIR-I systeem weer is iets afgenomen t.o.v. de vorige meting: iets minder dan acht op de tien gebruikers zijn (heel) tevreden. Het deel van de GIR-gebruikers dat niet uitgesproken tevreden of ontevreden over het systeem is, is (nog steeds) groter dan voor LRK-gebruikers

**Tabel 3-2 | Algehele tevredenheid over systemen**

	LRK			GIR HH			GIR I		
LRK	2021	2019	2017	2021	2019	2017	2021	2019	2017
(heel) tevreden	91%	91%	87%	73%	77%	76%	78%	72%	78%
neutraal	8%	8%	10%	22%	18%	18%	17%	24%	16%
(heel) ontevreden	1%	1%	2%	6%	5%	4%	5%	4%	5%
geen mening*			1%			2%			1%
<b>N=</b>	<b>259</b>	<b>388</b>	<b>330</b>	<b>157</b>	<b>261</b>	<b>228</b>	<b>142</b>	<b>170</b>	<b>135</b>

\*Geen mening is in 2019 en 2021 geen antwoordoptie

#### PRK- en VOG verificatiescherm en het PRK-systeem.

8,5 van de 10 gebruikers vindt het PRK- en VOG-verificatiescherm goed om controles uit te voeren.

De medewerkers van gemeenten scoren iets hoger dan die van de GGD.

Iets meer dan negen op de 10 gebruikers vindt de functionaliteit van het PRK bruikbaar.

De helft van de gebruikers is het eens met de stelling dat het PRK afdoende bijdraagt aan het waarborgen van de veiligheid in de kinderopvang. 4 op de tien gebruikers staan hier neutraal tegenover. Zoals een gebruiker zegt: 'Geeft indicatie geen zekerheid'

**Tabel 3-3 | Bruikbaarheid van het PRK- en VOG-verificatiescherm om de controle uit te voeren**

Ja	2021	2019
Gemeente	88%	90%
GGD	78%	83%
Totaal	85%	88%

**Tabel 3-4 | Bruikbaarheid functionaliteit van het PRK om de inschrijvingen en koppelingen te controleren**

	2021	2019	
Ja	78	94%	90
Nee	5	6%	8
Totaal	83		98

**Tabel 3-5 | 'Het PRK draagt afdoende bij aan het waarborgen van de veiligheid in de kinderopvang.'**

(Helemaal) mee eens	131	50%
Neutraal	108	42%
(Helemaal) mee oneens	20	7%

**Tevredenheid notificatiemails**

In Mijn DUO vindt u het volledighedsrapport continue screening huisgenoten, de managementinformatie en bijvoorbeeld de informatie over de jaarverantwoording. Wanneer nieuwe bestanden klaar staan stuurt DUO een notificatiemail naar contactpersonen.

8 op de tien respondenten is tevreden met de notificatiemails en 7 op de 10 zijn tevreden met het inloggen in Mijn DUO. Met het werken met de rapporten afkomstig uit Mijn DUO is iets meer dan de helft tevreden.

**Tabel 3-6 | Tevredenheid notificatiemails**

	<b>(heel) tevreden</b>	<b>neutraal</b>	<b>(heel) ontevreden</b>
het ontvangen van de notificatiemails?	79%	19%	3%
het inloggen in Mijn DUO?	70%	22%	7%
het werken met rapporten afkomstig uit Mijn DUO?	54%	39%	7%
<b>N=157</b>			

Het meest genoemde verbeterpunt is het verbeteren, verduidelijken van de rapporten.

### 3.3.2 Technische beschikbaarheid

De tevredenheid over de technische beschikbaarheid is toegenomen voor LRK en GIR I vergeleken met de vorige meting. GIR HH is nagenoeg gelijk gebleven. Gebruikers van LRK en GIR Handhaven zijn over het meest tevreden over de technische beschikbaarheid: respectievelijk 81% en 78% is (heel) tevreden hierover. GIR Inspecteren blijft hierbij licht achter hoewel er weer een verbetering is ten opzichte van de vorige meting: 68% is nu (heel) tevreden ten opzichte van 56% vorig jaar.

**Tabel 3-7 | Tevredenheid over technische beschikbaarheid**

LRK	LRK			GIR HH			GIR I		
	2021	2019	2017	2021	2019	2017	2021	2019	2017
(heel) tevreden	81%	76%	71%	78%	80%	69%	68%	56%	52%
neutraal	16%	20%	21%	20%	17%	22%	22%	31%	31%
(heel) ontevreden	3%	4%	7%	1%	3%	7%	11%	14%	16%
geen mening*			1%			2%			1%
<b>N=</b>	<b>259</b>	<b>388</b>	<b>330</b>	<b>157</b>	<b>261</b>	<b>228</b>	<b>142</b>	<b>170</b>	<b>135</b>

\*Geen mening is in 2019 en 2021 geen antwoordoptie

De tevredenheid over de informatievoorziening over de technische beschikbaarheid is ten opzichte van de voorgaande meting iets gestegen bij LRK en GIR Inspecteren gebruikers en gelijk gebleven bij GIR Handhaven gebruikers. Net als vorige keer zijn circa acht op de tien gebruikers van LRK en GIR Handhaven en zeven op de tien gebruikers van GIR Inspecteren zijn tevreden over de informatievoorziening.

**Tabel 3-8 | Tevredenheid over informatievoorziening technische beschikbaarheid**

LRK	LRK			GIR HH			GIR I		
	2021	2019	2017	2021	2019	2017	2021	2019	2017
(heel) tevreden	85%	82%	78%	80%	80%	82%	74%	71%	69%
neutraal	13%	16%	16%	18%	17%	14%	25%	24%	20%
(heel) ontevreden	2%	2%	5%	2%	2%	4%	1%	6%	8%
geen mening*			2%			1%			3%
<b>N=</b>	<b>259</b>	<b>388</b>	<b>332</b>	<b>157</b>	<b>261</b>	<b>228</b>	<b>142</b>	<b>170</b>	<b>135</b>

\*Geen mening is in 2019 en 2021 geen antwoordoptie

### 3.4 TEVREDENHEID OVER SYSTEEMASPECTEN

#### 3.4.1 De systeemaspecten

De doelgroep is gevraagd het systeem dat ze gebruiken te beoordelen op de volgende aspecten: de mogelijkheid om gegevens in te voeren en te wijzigen, de manier waarop de schermen zijn ingedeeld, de plekken waar de knoppen staan, het taalgebruik, de snelheid en voor de GIR systemen ook de mogelijkheid om gegevens te raadplegen.

#### 3.4.2 Tevredenheid over de systeemaspecten

Het systeem dat het best beoordeeld wordt op de verschillende aspecten is, net als in de voorgaande metingen, het LRK met GIR HH als een goede tweede. Bijna alle aspecten zijn bij alle systemen verbeterd ten opzichte van de vorige meting. Bij LRK zijn de mogelijkheid om gegevens in te voeren en te wijzigen en het taalgebruik heel licht gedaald (zie tabel 3-8). Bij de GIR systemen is niets gedaald en is alleen bij elk één aspect gelijk gebleven. Nieuw bij de GIR systemen was het aspect 'mogelijkheid voor raadplegen'. Die scoren bij beide 82% (heel) tevreden.

**Tabel 3-9 | Tevredenheid over systeemaspecten LRK**

<b>LRK</b>			
<b>top-2 (heel) tevreden</b>	<b>2021</b>	<b>2019</b>	<b>2017</b>
de mogelijkheid om gegevens in te voeren en te wijzigen	72%	73%	71%
de manier waarop de schermen zijn ingedeeld	82%	78%	75%
de plekken waar de knoppen staan	85%	77%	77%
het taalgebruik	83%	84%	83%
de snelheid	74%	73%	70%
<b>N=</b>	<b>259</b>	<b>388</b>	<b>332</b>

**Tabel 3-10 | Tevredenheid over systeemaspecten GIR Handhaven**

<b>GIR HH</b>			
<b>top-2 (heel) tevreden</b>	<b>2021</b>	<b>2019</b>	<b>2017</b>
de mogelijkheid om gegevens in te voeren en te wijzigen	73%	68%	66%
de mogelijkheid om gegevens te raadplegen	82%		
de manier waarop de schermen zijn ingedeeld	69%	69%	62%
de plekken waar de knoppen staan	75%	74%	68%
het taalgebruik	88%	85%	83%
de snelheid	84%	83%	75%
<b>N=</b>	<b>157</b>	<b>261</b>	<b>228</b>

**Tabel 3-11 | Tevredenheid over systeemaspecten GIR Inspecteren**

<b>GIR I</b>			
<b>top-2 (heel) tevreden</b>	<b>2021</b>	<b>2019</b>	<b>2017</b>
de mogelijkheid om gegevens in te voeren en te wijzigen	68%	65%	67%
het raadplegen van de gegevens	82%		
de manier waarop de schermen zijn ingedeeld	71%	69%	67%
de plekken waar de knoppen staan	74%	74%	73%
het taalgebruik	79%	78%	83%
de snelheid	62%	56%	53%
<b>N=</b>	<b>142</b>	<b>170</b>	<b>135</b>

### 3.4.3 Wat zou u veranderen om de systemen meer gebruikersvriendelijk te maken

Ook in deze meting is gevraagd wat gebruikers zouden willen veranderen aan de systemen. Er worden veel verschillende tips en aandachtspunten genoemd. Er zijn verschuivingen t.o.v. de vorige metingen. Zie daarvoor de tabel.

Meest genoemde verbeterpunten door LRK gebruikers zijn het wijzigen/invoeren gegevens en het inloggen. Voor GIR Handhaven gebruikers worden de gebruikers(on)vriendelijkheid en de invoer en het wijzigen van gegevens het vaakst genoemd. De GIR Inspecteren gebruikers benoemen als verbeterpunten de storingen, fouten en traagheid van het systeem en het inloggen.

		<b>2021</b>	<b>2019</b>
<b>LRK</b>	tips/ideeën	22	28
	wijzigen/invoeren gegevens	15	9
	Inloggen/uitloggen	12	20
	betere toelichtingen/uitleg	5	13
	storingen, traagheid van het systeem	2	7
	<b>N=</b>	<b>52</b>	<b>86</b>
<b>GIR Handhaven</b>	tips/aandachtspunten	20	33
	gebruiksvriendelijker maken, logischer	12	20
	wijzigen, verwijderen	7	12
	op hetzelfde scherm blijven	3	3
	inloggen	0	4
	<b>N=</b>	<b>35</b>	<b>68</b>
<b>GIR Inspecteren</b>	tips, aandachtspunten	18	20
	storingen, fouten, traagheid van het systeem	13	9
	inloggen	9	4
	omslachtig, onoverzichtelijk	8	
	scherm gerelateerd	4	10
	invoer, wijzigen, verwijderen	0	11
	<b>N=</b>	<b>39</b>	<b>40</b>



### 3.5 TEVREDENHEID PLANNINGSMODULE

#### 3.5.1 De planningsmodule

De doelgroep is gevraagd of ze de planningsmodule die in GIR Handhaven en GIR Inspecteren zit kennen en als ze die gebruiken, naar de tevredenheid over deze module.

#### 3.5.2 Tevredenheid over de planningsmodule

Het gebruik van de planningsmodule is bij gebruikers bij de Gemeente toegenomen en bij de GGD gebruikers afgenomen.

Bij de Gemeente wordt het meest gebruik gemaakt van de modules Monitoring en Plannen inspecties. De GGD gebruikers maken het meest gebruik van de Plannen inspecties module.

7 tot 8 van de 10 gebruikers van de diverse modules is daar tevreden mee.

**Tabel 3-12 | Gebruik planningsmodule GIR Handhaven en GIR Inspecteren**

Ja	2021	2019	2017
Gemeente	54%	42%	39%
GGD	46%	71%	65%
<b>Totaal</b>	<b>112</b>	<b>183</b>	<b>144</b>

**Tabel 3-13 | Gebruik planningsmodule GIR Handhaven en GIR Inspecteren**

	Gemeente	GGD
Plannen inspecties	47%	94%
Monitoring	52%	35%
Capaciteit bewaken	3%	35%
Financiën bewaken	23%	17%
Anders, nl.	18%	4%
N=	60	52

**Tabel 3-14 | Tevredenheid over planningsmodule GIR Handhaven en GIR Inspecteren**

	(heel) tevreden	neutraal	(heel) ontevreden	N=
Plannen inspecties	77%	23%	0%	77
Monitoring	78%	22%	0%	49
Capaciteit bewaken	70%	20%	10%	20
Financiën bewaken	74%	17%	9%	23

Redenen om de planningsmodule niet te gebruiken zijn de onbekendheid ermee, het niet nodig hebben voor de eigen werkzaamheden.

## 4. DUO DIENSTVERLENING

### 4.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt in beeld gebracht in hoeverre de gebruikers van de systemen gebruik maken van de dienstverlening van DUO en hoe zij deze beoordelen.

DUO biedt de gebruikers informatie en hulp via de helpdesk (telefonisch en via e-mail), de website en de digitale nieuwsbrief (E-zine Kinderopvang). De relatiebeheerders van DUO adviseren en ondersteunen gemeenten en GGD'en bij de uitvoering en zijn daarmee het aanspreekpunt voor hen. Daarnaast wordt vier keer per jaar het Gebruikersoverleg georganiseerd. DUO verzorgt daarnaast de Basisknoppen-training LRK en GIR Handhaven (een training voor nieuwe gebruikers) en in samenwerking met ICTU workshops waarin de systeemontwikkeling wordt besproken.

### 4.2 DUO HELPDESK

#### 4.2.1 De tevredenheid over DUO Helpdesk

Tabel 4-1 | Gebruik DUO Helpdesk

	Gemeente			GGD		
	2021	2019	2017	2021	2019	2017
Ja, en ik heb hier ook gebruik van gemaakt	74%	76%	74%	69%	62%	71%
Ja, maar ik heb hier geen gebruik van gemaakt	23%	20%	24%	27%	29%	28%
Nee	3%	4%	3%	5%	9%	1%
<b>N=</b>	<b>182</b>	<b>298</b>	<b>265</b>	<b>105</b>	<b>112</b>	<b>90</b>

Het overgrote deel van de gebruikers van de systemen is ervan op de hoogte dat zij voor vragen over de werking van de applicaties, het inloggen daarop en de autorisaties, terecht kunnen bij de DUO Helpdesk Kinderopvang.

Gebruikers die contact hebben gehad met de DUO Helpdesk is gevraagd aan te geven in hoeverre zij tevreden of ontevreden zijn met de DUO Helpdesk. De algehele tevredenheid voor de DUO Helpdesk is nagenoeg gestegen ten opzichte van de vorige meting, net zoals de tevredenheid op de aspecten. Nieuw dit jaar was de vraag naar de telefonische bereikbaarheid (9:00-13:00). Hierover is meer dan de helft van de gebruikers ontevreden. De ontevredenheid is het grootst bij de GGD gebruikers.

Tabel 4-2 | Tevredenheid over DUO Helpdesk

top-2 (heel) tevreden	Gemeente	GGD	2021	2019	2017
	2021	2021			
algehele tevredenheid	94%	82%	90%	85%	84%
de klantvriendelijkheid van de medewerker	93%	89%	92%	89%	91%
de kennis en de deskundigheid van de medewerker	88%	79%	85%	81%	79%
de mate waarin de informatie helder werd uitgelegd	87%	82%	86%	82%	83%
de volledigheid van de geboden informatie	84%	79%	82%	78%	78%
de telefonische bereikbaarheid op werkdagen van 9:00 tot 13:00 uur (050-599 8054)	45%	36%	42%		
de snelheid van afhandelen telefonie	79%	64%	74%		
het afhandelen van mail binnen twee werkdagen	70%	72%	71%		
de snelheid van afhandelen mail en telefonie				76%	76%
<b>N=</b>	<b>135</b>	<b>72</b>	<b>207</b>	<b>295</b>	<b>259</b>

### 4.3 BASISKNOPPEN-TRAINING, BIJSCHOLING EN WORKSHOPS

#### 4.3.1 Basisknoppen-training

De Basisknoppen-training is een training voor nieuwe gebruikers van de systemen LRK en GIR Handhaven.

De percentages gebruikers die bekend zijn met de knoppentraining is voor beide systemen gestegen. Het percentage gebruikers dat de training gevolgd heeft is bij LRK gedaald en bij GIR Handhaven nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van de vorige meting.

Bij gemeenten is de bekendheid, deelname en tevredenheid hoog. Bij GGD gebruikers is de bekendheid laag maar het merendeel daarvan heeft de training gevolgd en is er tevreden over.

**Tabellen 4-3 | Basisknoppen-training**

	Gemeente			GGD		
	2021	2019	2017	2021	2019	2017
<b>N=</b>	<b>182</b>	<b>236</b>	<b>217</b>	<b>98</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
bekend met Basisknoppen-training	86%	82%	80%	37%	0%	33%
basisknoppen-training gevolgd	76%	74%	76%	31%	--	--
(zeer) tevreden over Basisknoppen-training	92%	80%	86%	73%	--	--

	LRK			GIR HH		
	2021	2019	2017	2021	2019	2017
<b>N=</b>	<b>180</b>	<b>227</b>	<b>217</b>	<b>157</b>	<b>193</b>	<b>135</b>
bekend met Basisknoppen-training	100%	81%	76%	90%	88%	85%
basisknoppen-training gevolgd	68%	77%	76%	77%	75%	85%
(zeer) tevreden over Basisknoppen-training	79%	87%	80%	79%	85%	82%

#### 4.3.2 Bijscholingsbehoefte

Een derde van de gemeente gebruikers en een vijfde van de GGD gebruikers verwacht (waarschijnlijk) behoefte te hebben aan bijscholing voor het gebruik van de applicaties. Dit blijft redelijk constant in de loop der jaren.

De grootste bijscholingsbehoefte bestaat voor GIR Handhaven, gevolgd door LRK en de planningsmodule.

**Tabel 4-4 | Bijscholingsbehoefte**

	Gemeente			GGD		
	2021	2019	2017	2021	2019	2017
Zeker/Waarschijnlijk wel	31%	33%	33%	19%	13%	16%
Neutraal	29%	29%	32%	30%	28%	34%
zeker/Waarschijnlijk niet	41%	38%	35%	51%	43%	49%
<b>N=</b>	<b>182</b>	<b>298</b>	<b>231</b>	<b>98</b>	<b>112</b>	<b>79</b>

**Tabel 4-5 | Bijscholingsbehoefte gespecificeerd**

	Gemeente	GGD	Totaal
LRK	25	10	35
GIR Handhaven	42	4	46
GIR Inspecteren	9	15	24
PRK	14	7	21
Planningsmodule	17	13	30
Mijn DUO	12	3	15
<b>N=</b>	<b>119</b>	<b>52</b>	<b>171</b>

#### 4.3.3 Werkinstructie en/of handleiding?

Op de website van DUO zijn verschillende werkinstructies en handleidingen te vinden. Dit jaar is voor het eerst gevraagd of deze gebruikt worden en hoe tevreden de gebruikers er over zijn.

De werkinstructie en handleidingen worden het meest door gemeente gebruikers gebruikt en veel minder door GGD gebruikers.

De tevredenheid is hoog bij de gemeente gebruikers en minder hoog bij GGD gebruikers. De vindbaarheid van de informatie scoort bij beide groepen het laagst.

**Tabel 4-6 | gebruik werkinstructies en handleidingen**

	Vaak/regelmatig	Af en toe	Zelden/nooit	N=
Gemeente	31%	43%	26%	182
GGD	8%	36%	56%	98
Totaal	23%	41%	36%	280

**Tabel 4-7 | tevredenheid werkinstructies en handleidingen**

	Gemeente			GGD		
	(heel) tevreden	neutraal	(heel) ontevreden	(heel) tevreden	neutraal	(heel) ontevreden
de vindbaarheid van de informatie	68%	26%	6%	43%	52%	5%
de mate waarin de geboden informatie helder wordt uitgelegd	78%	21%	1%	54%	43%	2%
de volledigheid van de geboden informatie	78%	21%	1%	49%	48%	2%
<b>N=</b>	<b>170</b>			<b>81</b>		

## 4.3.4 Klankbordgroep LRK—GIR, workshop ICTU, gebruikersclub ICTU

In deze bijeenkomsten wordt gesproken over wijzigingsvoorstellen en systeemontwikkeling. Een klein aantal gebruikers neemt deel aan deze bijeenkomsten. De klankbordgroep wordt het meest bezocht en krijgt van twee derde van de gebruikers een positieve waardering. De ICTU workshop wordt minder gewaardeerd, een derde is hier tevreden over. Over de gebruikersclub is de helft van de gemeentegebruikers tevreden en een vijfde van de GGD gebruikers.

Tabellen 4-8 | Deelname bijeenkomsten

	Gemeente				GGD			
	Ja		Nee		Ja		Nee	
de klankbordgroep LRK-GIR?	19	10%	163	90%	33	31%	72	69%
een workshop van ICTU?	11	6%	171	94%	20	19%	85	81%
de gebruikersclub van ICTU?	14	8%	168	92%	13	12%	92	88%
<b>N=</b>	<b>182</b>				<b>105</b>			

Tabellen 4-9 | Tevredenheid over de bijeenkomsten

	Gemeente			GGD		
	(heel) tevreden	neutraal	(heel) ontevreden	(heel) tevreden	neutraal	(heel) ontevreden
de klankbordgroep LRK-GIR?	64%	36%	0%	62%	35%	3%
een workshop van ICTU?	32%	64%	4%	35%	65%	0%
de gebruikersclub van ICTU?	48%	52%	0%	21%	79%	0%
<b>N=</b>	<b>25</b>			<b>34</b>		

#### 4.4 RELATIEBEHEER EN GEBRUIKERSOVERLEG

##### 4.4.1 Relatiebeheerders DUO

De relatiebeheerders van DUO zijn het aanspreekpunt voor de gemeenten en GGD'en voor het adviseren en ondersteunen bij de uitvoering van de kinderopvang. Ze signaleren specifieke (uitvoerings-)problemen en lossen die in overleg op.

Circa vier op de tien gebruikers hebben contact gehad met één van de relatiebeheerders van DUO. Dit is geen verschil ten opzichte van de vorige meting. De tevredenheid over de relatiebeheerders is heel hoog en voor alle aspecten gestegen ten opzichte van vorig jaar.

Tabellen 4-10 | Relatiebeheer DUO: contact en tevredenheid per systeem

	LRK			GIR HH			GIR I		
	2021	2019	2017	2021	2019	2017	2021	2019	2017
<b>Top-2 (heel) tevreden</b>									
Contact met relatiebeheerder	40%	43%	41%	45%	46%	47%	39%	40%	23%
<b>N=</b>	<b>259</b>	<b>388</b>	<b>332</b>	<b>157</b>	<b>261</b>	<b>228</b>	<b>142</b>	<b>170</b>	<b>135</b>
de klantvriendelijkheid van de medewerker	96%	90%	93%	99%	92%	95%	93%	90%	92%
de kennis en de deskundigheid van de medewerker	96%	89%	91%	99%	91%	93%	93%	85%	90%
de mate waarin de informatie helder werd uitgelegd	91%	86%	89%	97%	87%	92%	88%	87%	88%
de volledigheid van de geboden informatie	91%	85%	85%	96%	88%	86%	89%	85%	87%
de snelheid van afhandelen mail en telefonie	85%	79%	82%	93%	81%	84%	80%	78%	81%
<b>N=</b>	<b>103</b>	<b>166</b>	<b>137</b>	<b>71</b>	<b>120</b>	<b>107</b>	<b>56</b>	<b>68</b>	<b>52</b>

Tabellen 4-11 | Relatiebeheer DUO: contact en tevredenheid

	Gemeente			GGD		
	2021	2019	2017	2021	2019	2017
<b>Top-2 (heel) tevreden</b>						
Contact met relatiebeheerder	41%	43%	42%	38%	40%	37%
<b>N=</b>	<b>186</b>	<b>298</b>	<b>265</b>	<b>105</b>	<b>112</b>	<b>90</b>
de klantvriendelijkheid van de medewerker	96%	92%	95%	95%	89%	88%
de kennis en de deskundigheid van de medewerker	97%	91%	93%	93%	84%	88%
de mate waarin de informatie helder werd uitgelegd	94%	87%	91%	88%	87%	85%
de volledigheid van de geboden informatie	94%	87%	84%	88%	84%	85%
de snelheid van afhandelen mail en telefonie	90%	80%	83%	80%	80%	76%
<b>N=</b>	<b>77</b>	<b>126</b>	<b>112</b>	<b>40</b>	<b>45</b>	<b>33</b>

#### 4.5 WEBSITE DUO KINDEROPVANG

In tabel 4-12 is de bekendheid met de website en het websitebezoek weergegeven. Circa acht van de tien ondervraagden hebben de website DUO Kinderopvang bezocht. Het bezoek van gemeente gebruikers is licht gedaald en van GGD gebruikers licht gestegen.

De website is bekend bij meer dan negen van de tien ondervraagden. De bekendheid bij GGD gebruikers is toegenomen ten opzichte van de vorige meting.

In tabel 4-13 is de algehele tevredenheid over de website en de tevredenheid over drie gebruikaspecten van de website weergegeven.

De algehele tevredenheid over de website is gestegen ten opzichte van de vorige meting. De stijging bij gemeente gebruikers is het hoogst. De tevredenheid over de vindbaarheid van de informatie en over de volledigheid van de geboden informatie is bij zowel gemeente als GGD gestegen. DE tevredenheid over de mate waarin de geboden informatie helder wordt uitgelegd is gestegen bij de gemeente gebruikers en nagenoeg gelijk gebleven bij de GGD.

Tabel 4-12 | Websitebezoek

	Totaal			Gemeente			GGD		
	2021	2019	2017	2021	2019	2017	2021	2019	2017
Ja, ik ken de website en heb deze wel eens bezocht	76%	81%	59%	81%	89%	67%	68%	61%	37%
Ja, ik ken de website maar heb deze nog nooit bezocht	15%	11%	16%	12%	7%	16%	22%	22%	17%
Nee	9%	7%	25%	8%	4%	18%	10%	17%	46%
<b>N=</b>	<b>291</b>	<b>416</b>	<b>366</b>	<b>186</b>	<b>304</b>	<b>274</b>	<b>105</b>	<b>112</b>	<b>92</b>

Tabel 4-13 | Tevredenheid website DUO Kinderopvang

(heel) tevreden	Totaal			Gemeente			GGD		
	2021	2019	2017	2021	2019	2017	2021	2019	2017
algehele tevredenheid over website	75%	68%	76%	80%	70%	78%	63%	62%	65%
de vindbaarheid van de informatie	69%	58%	67%	75%	57%	69%	69%	63%	56%
de mate waarin de geboden informatie helder wordt uitgelegd	79%	72%	80%	84%	72%	80%	68%	69%	79%
de volledigheid van de geboden informatie	73%	69%	72%	79%	70%	73%	73%	65%	71%
<b>N=</b>	<b>221</b>	<b>339</b>	<b>217</b>	<b>150</b>	<b>271</b>	<b>183</b>	<b>71</b>	<b>68</b>	<b>34</b>

#### 4.6 E-ZINE KINDEROPVANG

Bijna alle gebruikers die het e-zine ontvangen lezen deze ook. Bij de vorige metingen is niet gevraagd of de gebruiker het e-zine ontving. Dit verklaart het verschil in waarde bij 'E-zine (deels) gelezen'. Iets meer dan zeven op de tien gebruikers die het E-zine gelezen hebben tevreden over het e-zine. Dit is gelijk aan de vorige meting. Het merendeel van de gebruikers vindt de verschijningsfrequentie van het E-zine goed. Dit aantal is gestegen ten opzichte van de vorige meting.

Tabel 4-14 | E-zine Kinderopvang

	Gemeente		GGD	
Ja, ik ontvang het E-zine	154	83%	87	83%
Nee, ik ontvang het E-zine niet	16	9%	6	6%
Nee, ik ontvang het E-zine niet, maar wil deze wel graag ontvangen	16	9%	12	11%
<b>N=</b>	<b>186</b>		<b>105</b>	

Tabel 4-15 | Lezen, tevredenheid en frequentie E-zine Kinderopvang

	Totaal			Gemeente			GGD		
	2021	2019	2017	2021	2019	2017	2021	2019	2017
E-zine (deels) gelezen	96%	89%	86%	97%	91%	86%	96%	81%	87%
(heel) tevreden over E-zine	73%	73%	78%	75%	74%	79%	70%	70%	75%
verschijningsfrequentie is precies goed	86%	76%	78%	83%	78%	79%	90%	72%	74%
<b>N=</b>	<b>241</b>	<b>416</b>	<b>366</b>	<b>154</b>	<b>304</b>	<b>274</b>	<b>87</b>	<b>112</b>	<b>92</b>

#### 4.7 CIJFER DIENSTVERLENING DUO

Tot slot is de deelnemers gevraagd een cijfer te geven voor de dienstverlening van DUO. De gemeente medewerkers geven een iets hoger cijfer dan de GGD medewerkers. Het cijfer kan vooral verbeterd worden door de bereikbaarheid te vergroten en problemen en storingen op te lossen.

Tabel 4-15 | cijfer dienstverlening DUO

	gemiddelde	laagste cijfer	hoogste cijfer
Gemeente	7,8	5	10
GGD	7,4	5	10
Totaal	7,7	5	10



## 5. CONCLUSIES

### 5.1 GEBRUIK EN TEVREDENHEID SYSTEMEN

- Gebruikers van de systemen zijn nog steeds (heel) tevreden, van 73% voor GIR Handhaven tot 91% voor LRK.
- De bruikbaarheid van het PRK voor controle vinden de gebruikers goed (94%).
- De gebruikers zijn tevreden over het ontvangen van de notificatiemails (79%) en het inloggen in Mijn DUO (70%), maar veel minder tevreden over met het werken met de rapporten (54%).
- De tevredenheid over de technische beschikbaarheid is goed. GIR Inspecteren scoort nog het laagst maar is sterk gestegen
- De tevredenheid over de informatievoorziening over de technische beschikbaarheid is goed met 74% voor GIR Inspecteren tot 85% voor LRK.
- De tevredenheid met verschillende aspecten van de drie systemen is goed. De meeste tussen de 70% en 88%. Het laagst scoort de snelheid bij GIR Inspecteren met 62%.
- Het gebruik van de planningsmodule is bij gebruikers bij de Gemeente toegenomen (54%) en bij de GGD gebruikers afgenomen (46%). Bij de Gemeente wordt het meest gebruik gemaakt van de modules Monitoring en Plannen inspecties. De GGD gebruikers maken het meest gebruik van de Plannen inspecties module. Gebruikers zijn tevreden over de modules.

### 5.2 GEBRUIK EN TEVREDENHEID DUO DIENSTVERLENING

- De bekendheid met de helpdesk DUO is goed en de tevredenheid hoog (van 71% tot 92%). Uitzondering vormt, met 42%, de telefonische bereikbaarheid van 9:00 tot 13:00 uur.
- De basisknoppen training is Bij GGD medewerkers nog steeds veel minder bekend (37%).
- Een groot deel van de mensen die de training kennen volgt hem ook en is er tevreden over (73% GGD, 92% gemeente).
- Bijscholingsbehoefte is laag. Meest gekozen worden bijscholing voor GIR Handhaven, LRK n planningsmodule.
- De werkinstructie en/of handleidingen worden niet intensief gebruikt. De gemeente medewerkers die ze gebruiken zijn er tevreden inhoudelijk over. GGD medewerkers zijn minder tevreden. Beide zijn het minst tevreden over de vindbaarheid.
- Een zeer klein aantal gebruikers neemt deel aan Klankbordgroep LRK/GIR, workshop en gebruikersclub ICTU. De ICTU bijeenkomsten scoren het laagst w.b. tevredenheid (21% -48%)
- Iets meer dan vier op de tien gebruikers hebben contact gehad met één van de relatiebeheerders van DUO. De tevredenheid over de relatiebeheerders is hoog. Op alle uitgevraagde aspecten worden de relatiebeheerders goed beoordeeld. Bijna alle aspecten laten een stijging in tevredenheid zien.
- De bekendheid met de website DUO Kinderopvang is heel hoog en het bezoek ervan ook. Zowel bezoek als tevredenheid is hoger bij gemeentemedewerkers als bij die van de GGD.
- Bijna alle gebruikers die het e-zine ontvangen lezen deze ook. Het merendeel is tevreden over het e-zine en over de verschijningsfrequentie.
- Gemeente medewerkers geven de dienstverlening van DUO een 7,8 en die van de GGD een 7,4. Het cijfer kan vooral verbeterd worden door de bereikbaarheid te vergroten en problemen en storingen op te lossen.

## 6. AANBEVELINGEN

Op basis van de conclusies zijn de volgende aanbevelingen te formuleren.

### **Rapportages**

Onderzoek wat de onwerkbaarheid is ten aanzien van de rapportages zoals het volledighedsrapport continue screening huisgenoten, de managementinformatie en de informatie over de jaarverantwoording. Maak de rapportages meer werkbaar.

### **Snelheid GIR Inspecteren**

Onderzoek of de snelheid van GIR Inspecteren verbeterd kan worden en communiceer hierover.

### **Telefonische bereikbaarheid**

Onderzoek of de telefonische bereikbaarheid uitgebreid kan worden of dat er afwisseling van momenten mogelijk is zoals de ene dag de ochtend en een andere dag de middag.

### **Basisknoppen training**

Zet een (mini) campagne op om de basisknoppen training meer bekendheid te geven bij GGD medewerkers

### **Bijscholing**

Ondanks dat de bijscholingsbehoefte laag is kan er bijscholing geregeld worden voor de meest gekozen modules t.w. GIR Handhaven, LRK n planningsmodule.

### **Werkinstructie en/of handleiding**

Deze kunnen meer onder de aandacht worden gebracht, de vindbaarheid ervan te verbeteren. Ook kan onderzocht worden waarom GGD medewerkers er minder tevreden over zijn.

### **Gebruikersbijeenkomsten**

Deze kunnen meer onder de aandacht worden gebracht. Advies is om een beter oordeel te krijgen over de tevredenheid met deze bijeenkomsten, deze los van dit grote onderzoek te evalueren. Direct na een bijeenkomst een korte evaluatie. Dit zorgt er voor dat de juiste mensen de vragen hierover krijgen.