

Tevredenheidsonderzoek naar de door SKIK geboden opvang



Auteur: L.H.M Waaijer

Deventer, juli 2016



Tevredenheidsonderzoek naar de door SKIK geboden opvang

Student: Lisa Waaijer

Studentnummer: 324473

Module: Afstudeerscriptie

Opleiding: Toegepaste Psychologie

Academie: Mens & Arbeid

Onderwijsinstelling: Saxion Hogescholen Deventer

Eerste begeleider: Mevr. E. Moekotte

Tweede begeleider: Mevr. S. van Sweden



Opdrachtgever: SKIK Kinderopvang

Contactpersoon: Mevr. P. Plegt



Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie: 'Tevredenheidonderzoek naar de door SKIK geboden opvang'. Deze afstudeerscriptie is geschreven ter afronding van de opleiding Toegepaste Psychologie aan Saxion Hogeschool te Deventer. Aan de hand van een oriëntatie op veel gebieden heb ik de mogelijkheid gekregen om mijn afstudeeropdracht binnen SKIK Kinderopvang uit te voeren.

In de periode februari 2016 t/m juli 2016 heb ik onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de ouders over de door SKIK geboden opvang. Ik heb met veel interesse en toewijding aan dit onderzoek gewerkt.

Ik wil graag mijn dank uitspreken aan alle mensen die mij gesteund hebben tijdens het schrijven van mijn scriptie. Allereerst wil ik graag mijn begeleiders mevr. E. Moekotte en mevr. S van Sweden bedanken voor de goede begeleiding gedurende het gehele onderzoek. Zij gaven mij bruikbare tips, waarmee ik steeds een stapje verder kon. Ik heb veel gehad aan hun feedback, want hierdoor verbeterde mijn scriptie tot het resultaat wat u nu voor u hebt liggen. Ik heb het erg fijn gevonden om met E. Moekotte te sparren over mijn onderzoek en daarbij heb ik veel van haar expertise geleerd. Ook wil ik mevr. P. Plegt en mevr. M. Pouwels bedanken, dat zij mij de mogelijkheid hebben geboden om een onderzoek uit te voeren binnen hun organisatie. Ik wil hun tevens bedanken voor de fijne samenwerking. Als laatste wil ik een aantal medestudenten van de afstudeerklas bedanken voor hun feedback op mijn geschreven hoofdstukken en de mensen bedanken die mij gesteund hebben bij het schrijven van mijn afstudeerscriptie.

Ik wens u veel leesplezier!

Langeveen, juli 2016

Lisa Waaijer

Samenvatting

Kinderopvang is ontstaan vanuit de vraag naar opvang van kinderen van buitenshuis werkende vrouwen. Inmiddels is de kinderopvang echter een vaste gewoonte en dienst geworden waar veel jonge gezinnen gebruik van maken. Tegenwoordig is de kinderopvang niet alleen een plek waar kinderen worden opgevangen, waar de opvoeding ook een steeds belangrijkere rol is gaan spelen. Kinderopvang van een goede kwaliteit kan een positieve bijdrage leveren aan de ontwikkeling van kinderen. Daarom is de afgelopen jaren de nadruk op veiligheid en kwaliteit in de kinderopvang steeds verder toegenomen. Een aantal maatregelen hebben geleid tot een verhoogde veiligheid, maar de kwaliteit in veel kinderopvangorganisaties en peuterspeelzalen blijkt daarentegen nog ondermaats te zijn (Rijksoverheid, 2016). Voor de ouders is de kwaliteit van de kinderopvang evenmin zo belangrijk, want zij moeten immers hun kind met een gerust hart achter kunnen laten. Daarom zijn er wettelijke kwaliteitseisen opgesteld, waar kinderopvangorganisaties en peuterspeelzalen zich aan moeten houden. Naast deze kwaliteitseisen voeren kinderopvangorganisaties zelf geregeld onderzoeken uit om de kwaliteit te meten. Toch blijkt dat de kwaliteit in de kinderopvang zich lastig laat meten (Brancheorganisatie Kinderopvang, 2014). Een aspect van kwaliteit, dat wel meetbaar is, is de mate van tevredenheid bij ouders, kinderen en personeel (Brancheorganisatie Kinderopvang, 2014).

In dit onderzoek wordt de mate van tevredenheid bij ouders gemeten, die gebruik maken van de kinderdagopvang, peuteropvang en de bso binnen SKIK. Het doel van het onderzoek is om te peilen hoe tevreden ouders zijn over de door SKIK geboden opvang. Dit gebeurt met behulp van een vragenlijst die is opgebouwd uit negen constructen. Via internet is de vragenlijst naar 260 ouders verstuurd. Er hebben 131 ouders meegedaan aan het onderzoek. De reacties zijn met behulp van SPSS geanalyseerd.

Uit dit onderzoek is gebleken dat ouders tevreden zijn over alle negen de constructen. Ouders zijn het meest tevreden over het construct Algemeen (gem = 4,56) en het minst tevreden over het construct Digitalisering (gem = 3,81). De Ouders gaven het gemiddelde cijfer van een 8,3 voor de geboden opvang binnen SKIK. Verder zijn er in dit onderzoek significante verschillen gevonden tussen de soort opvang en een aantal constructen (*'Begeleiding'*, *'Op de groep'*, *'Digitalisering'* en *'Algemeen'*). Ook zijn er significante verschillen gevonden tussen de verschillende locaties en een tweetal constructen (*'Flexibiliteit'* en *'Op de groep'*).

Er kan dus gezegd worden dat de ouders tevreden zijn met de geboden opvang door SKIK. Om uitspraken te kunnen doen over de kwaliteit binnen SKIK, moet er nog verder onderzoek gedaan worden naar de tevredenheid van de kinderen en het personeel.

Inhoud

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Verklarende woordenlijst	6
Hoofdstuk 1: Inleiding	8
§1.1: Aanleiding	8
§1.2: Onderzoeksvraag	9
§1.3: Doelstelling van het onderzoek	10
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	11
§2.1 Algemene situatie kinderopvang in Nederland	11
§2.2 Pedagogische kwaliteit	12
§2.2.1 Kwaliteit als effect op kinderen	12
§2.2.2 Samenwerking met ouders om de kwaliteit te verbeteren	13
§2.3 Tevredenheid	15
§2.3.1 Tevredenheid kinderopvang algemeen	15
§2.3.2 Tevredenheid kinderdagopvang 0-2 jaar	16
§2.3.3 Tevredenheid peuteropvang 2,5-4 jaar	16
§2.3.4 Tevredenheid bso 4-12 jaar	16
§2.4 Conceptueel model	17
§2.5 Hypotheses	17
§2.6 Aanzet tot opzet van het onderzoek	17
Hoofdstuk 3 Onderzoeksdesign	18
3.1 Onderzoeksmethode	18
3.2 Onderzoeksdoelgroep	18
§3.2.1 Manier waarop ouders benaderd zijn	18
§3.2.2 Bereidheid van de ouders om deel te nemen aan het onderzoek	19
3.3 Onderzoeksinstrument	19
3.4 Procedure	20
3.5 Analyses	20
Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten	22
§4.1 Uitvoering onderzoek	22
§4.2 Respons onderzoek	22
§4.3 De resultaten	22
§4.3.1 Resultaten kinderdagopvang	23

§4.3.2 Resultaten peuteropvang	23
§4.3.3 Resultaten bso	23
§4.4.4 Verschil tussen de soorten opvang	24
§4.3.5 Verschil tussen de verschillende locaties	26
Hoofdstuk 5: Conclusie, discussie en aanbevelingen	28
§5.1 Conclusie	28
§5.1.1 Tevredenheid kinderdagopvang (0 t/m 4 jaar)	28
§5.1.2 Tevredenheid peuteropvang (2,5 t/m 4 jaar).....	28
§5.1.3 Tevredenheid bso	28
§5.1.4 Verschil in tevredenheid tussen de soorten opvang	29
§5.1.5 Verschil in tevredenheid tussen de verschillende locaties	29
§5.2 Discussie	29
§5.2.1 Betrouwbaarheid.....	30
§5.2.2 Validiteit	30
§5.2.3 Bruikbaarheid	30
§5.3 Aanbevelingen.....	31
§5.4 Rol van de TP-professional	33
§5.5 Plan van aanpak.....	33
Bijlage 1: Tevredenheidsvragenlijst aan de ouders	37
Bijlage 2: Beschrijving van de constructen	41
Bijlage 3: Tabellen van de resultaten	43
Bijlage 4: Plan van aanpak.....	53
Bijlage 5: Eigen werkverklaring	54

Verklarende woordenlijst

Beroepskracht-kindratio: is de verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in de kinderopvangorganisatie. De beroepskracht-kindratio hangt af van de leeftijdsopbouw in de groep. Het verschilt ook per soort opvang: kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang, gastouderopvang of peuterspeelzaal.

Buitenschoolse opvang (bso): richt zich op kinderen van 4 t/m 12 jaar. De bso binnen SKIK betekent dat de kinderen na schooltijd en/of tijdens de schoolvakantie in een vertrouwde omgeving op professionele manier worden opgevangen. Binnen de bso zijn er nog weer verschillende vormen van opvang mogelijk, namelijk: voorschoolse opvang, naschoolse opvang en vakantieopvang. De bso wordt op de volgende locaties geboden: Tubbergen: De Wiekslag, Vasse: Het Eschhoes en Langeveen: Tenniscomplex De Iemenslag.

Formele kinderopvang: kinderopvang die wordt aangeboden door een (commercieel) bedrijf. Daar moet je dus voor betalen.

Integrale Vroeghulp: Wanneer ouders zich zorgen maken over de ontwikkeling van hun kind, kunnen ze hier terecht. Er kan een team van deskundigen ingezet worden, die samen naar de situatie, de ontwikkeling en het gedrag van het kind kijken. Het team maakt dan een plan van aanpak voor verdere hulp of begeleiding.

Kinderopvang: richt zich op kinderen van 0 tot 4 jaar. De kinderen worden ondergebracht in groepen. De samenstelling van de groepen kan op twee manieren. Ten eerste de verticale groepen: kinderen van 0 tot 4 jaar zitten allemaal bij elkaar in één groep. De kleinste kinderen kunnen leren van de oudere kinderen en de oudere kinderen leren om anderen te helpen. En ten tweede de horizontale groepen: kinderen van dezelfde leeftijdsgroep zitten bij elkaar in één groep. De kinderopvang wordt op de volgende locaties geboden, namelijk: Tubbergen: De Huve, Langeveen: Molenbergstraat (Bereboot) en Vasse: Het Eschhoes.

Gastouderopvang: Er wordt door professionele gastouders bij ouders thuis of bij de gastouder in huis opvang geboden. Omdat deze opvang teveel verschilt met de kinderdagopvang, peuteropvang en bso wordt gastouderopvang niet meegenomen in dit onderzoek.

Hechting: is een proces van interactie tussen een kind en zijn opvoeders, dat leidt tot een duurzame affectieve relatie. Hechting vindt plaats in de eerste levensjaren van het kind. Het is een elementair onderdeel van de ontwikkeling van een kind en medebepalend voor een gezonde identiteitsvorming (Nederlands Jeugd Instituut, z.j.).

Ontwikkelingsstimulering: kinderen extra stimuleren en uitdagen op verschillende vaardigheden, passend bij ontwikkeling.

Opvoedingsmilieu: Er zijn drie opvoedingsmilieus te onderscheiden waarin een kind opgroeit. Primair: het gezin, secundair: opvoeding buitenshuis door professionals (bijvoorbeeld school en kinderdagverblijf) en tertiair: de straat, de buurt en cultuur waarin het kind opgroeit.

Peuteropvang: richt zich op kinderen van 2,5 tot 4 jaar. Tussen 08.45 uur en 11.45 uur vindt het peuterspeelzaalwerk plaats. Daarnaast kunnen de peuters nog langer blijven of eerder komen, dit wordt de peuterdagopvang genoemd. De kinderen van de peuterdagopvang kunnen vanaf 07.00 uur

komen en stromen in de peuterspeelzaaluren. De peuteropvang wordt op de volgende locaties geboden: Tubbergen: De Huve, Langeveen: Molenbergstraat (Bereboot), Vasse: Het Eschhoes en Geesteren: Erve Kampboer;

Stimuleringsbeleid: in de jaren 1990-1995 werd de professionele kinderopvang door het ministerie gestimuleerd. Om de mogelijkheid te vergroten voor ouders om de zorg voor de kinderen en hun werk te combineren. Hierdoor is de capaciteit van het aanbod kindplaatsen aanzienlijk vergroot (Pool & van Dijk, 1999).

Vierogenprincipe: houdt in dat pedagogisch medewerkers niet alleen op de groep mogen staan, er moet altijd een andere volwassene kunnen meekijken of meeluisteren. Dit is op 1 juli 2013 ingesteld om de veiligheid binnen de opvang te vergroten en seksueel misbruik te voorkomen (KIDDO, 2013).

Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE): is een verzamelnaam voor landelijk vastgestelde methodes die peuters spelenderwijs stimuleren in hun ontwikkeling. VVE werkt met thema's die aansluiten bij de belevingswereld en het dagritme van kinderen.

Welbevinden: lekker in je vel zitten, maar ook over lichamelijk gezond zijn en tevreden zijn met je leven.

Hoofdstuk 1: Inleiding

In §1.1 staat de aanleiding van het onderzoek beschreven. De onderzoeksvraag met deelvragen staan in §1.2 weergegeven. In §1.3 staat een kleine beschrijving van SKIK, de opdrachtgever, weergegeven en wordt het doel van het onderzoek benoemd.

§1.1: Aanleiding

De afgelopen jaren is de nadruk op veiligheid en kwaliteit in de kinderopvang steeds verder toegenomen. De beleidsinzet is hierdoor vooral gericht geweest op het verbeteren van de veiligheid in de kinderopvang. Een aantal maatregelen, waaronder continue screening, heeft geleid tot verhoogde veiligheid in de kinderopvang (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2015). De kwaliteit van veel kinderopvangorganisaties en peuterspeelzalen blijkt daarentegen nog vaak onvoldoende (Rijksoverheid, 2016). In 2012 is er door het Nederlands Consortium Kinderopvang Onderzoek (NCKO) de pedagogische kwaliteit geobserveerd. Om de pedagogische kwaliteit te observeren heeft het NCKO gekeken naar de volgende onderdelen, namelijk:

1. Algemene proceskwaliteit (*Ruimte en meubilering, Taal, Activiteiten, Interacties en Programma*);
2. Interactievaardigheden van pedagogisch medewerkers (*Sensitieve responsiviteit, Respect voor de autonomie van het kind, Structureren en Grenzen stellen, Praten en uitleggen, Ontwikkelingsstimulering en Begeleiden van interacties tussen kinderen*);
3. Structurele kwaliteitskenmerken (*Groepsgrootte, Staf-kind ratio en Opleiding en werkervaring van de pedagogisch medewerkers*).

Uit de peiling is gebleken dat de pedagogische kwaliteit in absolute zin nog lang niet op alle punten voldoende was (Fukkink, Gevers Deynoot-Schaubb, Helmerhost, Bollen & Riksen-Walraven, 2013). Er is daarom nog veel ruimte voor verbetering. Wat betreft de algemene proceskwaliteit, is er allereerst ruimte voor verbetering op de subschaal *Activiteiten*, want deze subschaal komt amper boven het minimum uit. Ruimte voor verbetering is er zeker ook nog op de subschalen *Ruimte en meubilering, Taal, en Interacties*, wat als matig wordt bevonden. Bij de interactievaardigheden van de pedagogisch medewerkers, zijn er verbeterpunten op de schalen *Ontwikkelingsstimulering* en de *Begeleiding van interacties tussen kinderen*, want deze scores waren gemiddeld genomen nog niet voldoende. Dit illustreert hoe belangrijk het is om de pedagogische kwaliteit in de kinderopvangorganisaties met regelmaat in kaart te brengen.

De overheid pleit dan ook voor goede kinderdagopvang. Dat wil zeggen dat kinderen zich veilig moeten voelen en de ruimte krijgen om zich te kunnen ontwikkelen. Riksen-Walraven (2000) beschrijft drie bronnen van veiligheid binnen de kinderopvang, namelijk:

1. Beschikbaarheid van vaste, sensitieve en responsieve verzorgers;
2. Aanwezigheid van bekende leeftijdgenoten (een vaste groep);
3. Inrichting van de omgeving.

Door een veilige sfeer te scheppen, kan een kind zich beter ontwikkelen. Een kind kan hierdoor leren en doet kennis op. Ook is de kinderopvang een sociale 'werkplaats', waar kinderen groeien door omgang met leeftijdsgenootjes, vaardigheden ontwikkelen en spiegelen aan de geboden voorbeelden (Van Lieshout, 2009).

Kinderopvangorganisaties en peuterspeelzalen moeten zich volgend jaar nog meer gaan richten op de ontwikkeling van kinderen en worden daar ook meer op beoordeeld. Ook moeten de eisen beter aansluiten bij wat kinderen op een bepaalde leeftijd nodig hebben (Rijksoverheid, 2015). Kennis van de ontwikkelingsfasen van kinderen is dus nog meer van belang voor een professionele, pedagogische benadering en begeleiding (Tavecchio, 2002).

Voor de ouders is de kwaliteit van de kinderopvang evenmin zo belangrijk, want zij moeten immers hun kind met een gerust hart achter kunnen laten. Daarom zijn er wettelijke kwaliteitseisen opgesteld, waar kinderopvangorganisaties en peuterspeelzalen zich aan moeten houden.

De GGD controleert in opdracht van de gemeente of de kinderopvang en peuterspeelzalen voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen. Het zou kunnen dat kinderopvangorganisaties terughoudend zijn in het trekken van een dergelijke conclusie of gereserveerd staan tegenover kwaliteitsverhogende maatregelen, omdat deze veel geld en tijd kosten (Tavecchio, 2002). Daarnaast zouden de overheid, het personeel en de beroepsopvang vanuit andere belangen immers nog hun eigen perspectief op kwaliteit kunnen hanteren (Tavecchio, 2002). Wanneer kinderopvangorganisaties en peuterspeelzalen niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen, moet de gemeente handhavend optreden, bijvoorbeeld met een waarschuwing of een boete (Rijksoverheid, 2016). De volgende domeinen worden door de GGD gecontroleerd:

- pedagogisch klimaat: emotionele veiligheid, persoonlijke competentie, sociale competentie, overdracht van normen en waarden;
- personeel en groepen: beroepskwalificaties en verklaringen omtrent het gedrag, beroepskracht-kindratio, opvang in groepen, gebruik van voorgeschreven voertaal;
- veiligheid en gezondheid: risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid, meldcode kindermishandeling;
- accommodatie en inrichting: het aantal vierkante meters beschikbaar per kind, de inrichting van de ruimten (binnenruimte en buitenspeelruimte);
- ouderrecht: informatie aan ouders, oudercommissie, klachten (SKIK, n.d).

Niet alleen de GGD voert inspecties uit. Veel organisaties voeren zelf geregeld onderzoeken uit om de kwaliteit te meten. Brancheorganisatie Kinderopvang (2014) schrijft dat kwaliteit in de kinderopvang zich lastig laat meten. Er wordt mede hierdoor gewerkt aan een integraal kwaliteitskader, om zo ook meer meetbare aspecten van kwaliteit te realiseren. Een aspect van kwaliteit die wel meetbaar is, is de mate van tevredenheid bij ouders, kinderen en personeel (Brancheorganisatie Kinderopvang, 2014). Er is daarom gekozen om een tevredenheidsonderzoek te houden onder de ouders. Boonstra en Jepma (2014) schrijven in hun boek dat de wensen, behoeftes en eisen van ouders bij kunnen dragen aan een opvang van hogere kwaliteit. Door te monitoren en evalueren met ouders kunnen de organisaties verbeteringen aanbrengen, waardoor de kwaliteit van de opvang verbeterd kan worden. Daarom vindt SKIK het belangrijk om inzichtelijk te krijgen waar de ouders tevreden over zijn en waar de ouders (nog) minder tevreden over zijn.

§1.2: Onderzoeksvraag

Naar aanleiding van de bovenstaande informatie is er de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: “Hoe tevreden zijn ouders over de door SKIK geboden opvang?”. In hoofdstuk 2 staat beschreven wat er onder ‘tevredenheid’ wordt verstaan. De tevredenheid wordt bekeken per soort opvang. Er wordt

gekeken of er een verschil is in tevredenheid tussen de soorten opvang. Als laatste wordt er gekeken of er verschil is in tevredenheid tussen de verschillende locaties.

- Deelvraag 1: Hoe tevreden zijn ouders over de geboden kinderdagopvang (0 t/m 4 jaar)?
- Deelvraag 2: Hoe tevreden zijn ouders over de geboden peuteropvang (2,5 t/m 4 jaar)?
- Deelvraag 3: Hoe tevreden zijn ouders over de geboden buitenschoolse opvang (4 t/m 12 jaar)?
- Deelvraag 4: Is er een verschil in tevredenheid tussen de soorten opvang (kinderdagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang)?
- Deelvraag 5: Is er een verschil in tevredenheid tussen de verschillende locaties (Geesteren: Erve Kampboer, Langeveen: Molenbergstraat Bereboot, Langeveen: Tenniscomplex De Iemenslag, Tubbergen: De Huve, Tubbergen: De Wiekslag en Vasse: Het Eschhoes)?

§1.3: Doelstelling van het onderzoek

SKIK Kinderopvang is een organisatie die professionele kinderopvang biedt in de gemeente Tubbergen. SKIK bestaat sinds 2001 en is de afgelopen jaren flink gegroeid. Het aantal kinderplaatsen is fors uitgebreid en ook zijn er meerdere locaties bijgekomen. SKIK verzorgt opvang voor kinderen in de leeftijd van 0 t/m 13 jaar. SKIK streeft naar optimale tevredenheid op het gebied van accommodatie, personeel, pedagogisch beleid en de samenwerking met ouders.

Het doel van het onderzoek is om te peilen hoe tevreden ouders zijn over de door SKIK geboden opvang. Met behulp van een vragenlijst (bijlage 1) kunnen ouders anoniem aangeven in welke mate zij tevreden zijn over de opvang van hun kind bij SKIK. Door een anonieme vragenlijst hoopt SKIK dat zoveel mogelijk ouders hun mening geven over de opvang van hun kind. Zo kan het zijn dat ouders ontevreden zijn over de opvang. Het blijkt voor veel ouders die een dergelijk situatie ervaren lastig om hun zorgen te bespreken met de organisatie. Ze zijn bang dat het bespreken van kritiek of het indienen van een klacht gevolgen zal hebben voor de opvang van hun kind (Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang & Peuterspeelzalen, z.j.). Door een anonieme vragenlijst hoopt SKIK dat de ouders wel hun mening durven geven, want dit kan juist positieve gevolgen hebben voor de opvang. SKIK kan de situatie niet verbeteren als zij niet weten wat de verbeterpunten zijn.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

In §2.1 wordt ingegaan op de algemene situatie in de kinderopvang in Nederland. De pedagogische kwaliteit staat uitgelegd in §2.2. Hierin staan de effecten op het kind en de samenwerking met ouders beschreven. In §2.3 komt het begrip 'Tevredenheid' aanbod. Er wordt gekeken naar de tevredenheid bij de opvang van 0 t/m 2- jarigen, 2,5 t/m 4- jarigen en de bso. Het conceptueel model staat in §2.4 weergegeven. In §2.5 staan de hypothesen beschreven en als laatste wordt er in §2.6 een aanzet tot de opzet van het onderzoek gegeven.

§2.1 Algemene situatie kinderopvang in Nederland

De kinderopvang heeft zich in de laatste 30 jaar ontwikkeld van een minimale voorziening naar een voorziening die als vanzelfsprekend beschouwd wordt (Schreuder, 2013). Omdat de kinderopvang tegenwoordig niet meer weg te denken is uit de huidige maatschappij, wordt er in gegaan op de algemene situatie van de kinderopvang in Nederland.

Tegenwoordig blijven steeds meer vrouwen doorwerken na de geboorte van het eerste kind (Bierings & Souren, 2011). Begin jaren tachtig was dit nog heel anders, toen stopten twee van de drie vrouwen met werken bij de geboorte van het eerste kind (Steenhof, 2000). Versantvoort, Portegijs en Jansen (2012) schrijven dat Nederlandse vrouwen van 20-29 jaar veel vaker stoppen met werken om voor hun kinderen te zorgen dan uit andere, vergelijkbare, landen. De overheid vond het belangrijk dat ook in Nederland de vrouwen meer gingen deelnemen in het arbeidsproces. Men constateerde dat kinderopvang een belangrijke voorwaarde is voor vrouwen om arbeid en de verzorgende taken te combineren. Met meer kinderopvang zouden vrouwen meer blijven werken en zou het onderwijs aan vrouwen meer lonend zijn (Versantvoort et al., 2012). In 1990 startte de overheid met het stimuleringsbeleid om te komen tot een forse uitbreiding van het aantal opvangplaatsen. Hierdoor zijn het aantal kinderdagverblijven flink gegroeid (Tijdens & Lieon, 1993).

In 1990 waren er ongeveer 25.000 plaatsen in de kinderdagopvang. BSO en gastouderopvang kwamen in die tijd bijna niet voor. In 2005 werd de Wet kinderopvang ingevoerd, waardoor er vervolgens sprake was van een gestadige groei. Over de periode 1990-2004 groeiden de kinderdagopvang met 9%, de bso met 18% en de gastouderopvang met 3% per jaar (Jongen, 2008). De kinderopvangsector maakte tot 2010 een sterke groei door. De invoering van de Wet kinderopvang, een gunstig economische tijd en het toenmalige overheidsbeleid hadden grote invloed hierop. Er ging veel aandacht uit naar verdere verhoging van kwaliteit en professionaliteit in de sector (Brancheorganisatie Kinderopvang, 2015).

In 2014 zijn een groot aantal faillissementen in de kinderopvangbranche geregistreerd. Dit beeld is in de eerste twee kwartalen van 2015 iets verbeterd maar nog steeds zorgelijk. In 2015 maakten ongeveer 650.000 kinderen uit circa 440.000 gezinnen gebruik van de kinderopvang (Brancheorganisatie Kinderopvang, z.j.). Ook nu er sprake is van moeilijke tijden voor de kinderopvangsector, blijft de focus van kinderopvangorganisaties onverminderd bij verdere professionalisering en verhoging van de kwaliteit (Brancheorganisatie Kinderopvang, 2015). Ook Tavecchio (2001) schrijft dat de pedagogische kwaliteit is gegroeid. Hij schrijft dat de kinderopvang is uitgegroeid tot een uniek en relevant opvoedingsmilieu 'tussen' gezin en school, waarin een wetenschap als de pedagogiek bij uitstek een sleutelrol kan vervullen. De pedagogische kwaliteit wordt in de volgende paragraaf verder toegelicht.

§2.2 Pedagogische kwaliteit

Goede kinderopvang onderscheidt zich met de pedagogische kwaliteit: langdurige positieve effecten op de ontwikkeling van kinderen. Omdat de pedagogische kwaliteit zo belangrijk is voor de ontwikkeling van kinderen, wordt er voor dit onderzoek gekeken naar de factoren waar de pedagogische kwaliteit aan moet voldoen. Riksen-Walraven (2000) beschrijft in haar boek de vier pedagogische basisdoelen, waaraan de opvoeding van kinderen in gezinnen of in de kinderopvang moet voldoen:

- Veiligheid: een veilige basis:
Het bieden van een gevoel van veiligheid is de meest basale pedagogische doelstelling voor alle vormen van kinderopvang. Hierbij is de gehechtheidsrelatie met de opvoeder de meest belangrijke factor.
- Gelegenheid tot het ontwikkelen van 'persoonlijke competentie':
Hiermee wordt bedoeld op brede persoonskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid en zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit die kinderen in staat stellen om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden.
- Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie:
Dit begrip omvat een heel scala aan sociale kennis en vaardigheden, zoals het zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid
- Waarden en normen 'cultuur':
Kinderen moeten de kans krijgen om zich de waarden en normen, de 'cultuur' eigen te maken van de samenleving waarvan zij deel uitmaken. Het kindercentrum is een bredere samenleving dan het gezin, waar kinderen in aanraking komen met andere aspecten van de cultuur en met de diversiteit die onze samenleving kenmerkt.

§2.2.1 Kwaliteit als effect op kinderen

Is kinderopvang schadelijk voor kinderen? Deze vraag wordt vaak gesteld door ouders en critici. Er is dan ook geen simpel antwoord op deze vraag. De betekenis van kinderopvang is verschillend voor elk kind. Over de mogelijke betekenis van kinderopvang voor het welzijn van kinderen bestaat nog geen volledige helderheid (Tavecchio & Schipper, 1998). Tegenstanders menen dat vroege kinderopvang schadelijk is: de hechting met de vader en/of de moeder zou gevaar lopen (Van der Ploeg, 2014). Dit zou komen omdat de kinderen de tijd doorbrengen in de kinderopvang, wat ten koste gaat van het verblijven in de zo gewaardeerde gezinssetting. Het kind zou de geborgenheid, de warmte en de één-op-één interacties met de vaste, vertrouwde, betrokken verzorger(s) mislopen, die het kind nodig heeft om zich op allerlei opzichten goed te ontwikkelen (Riksen-Walraven, 2000). De opvang buiten het gezin wordt gezien als een grotere bedreiging voor een gezonde ontwikkeling van kinderen, zeker als de opvang plaatsvindt in een setting die niet op de gezinssituatie lijkt (Riksen-Walraven, 2000).

Van der Ploeg (2014) heeft een aantal aspecten genoemd van de kinderopvang, die van invloed kunnen zijn op de ontwikkeling van het kind, namelijk:

- Kwantitatieve aspecten: de leeftijd waarop een kind naar de opvang gaat, de tijd die het daar doorbrengt en het aantal jaren dat het kind naar de opvang gaat;

- Kwalitatieve aspecten: de groepsgrootte, de leidster-kindratio, de opleiding van de leidsters en de aard van de relatie tussen kind en leidster.

Er zijn eveneens ook vele onderzoeken gedaan binnen de kinderopvang waar wel positieve resultaten over de kinderopvang worden gevonden, die zullen hieronder gepresenteerd worden.

Door het Nederlands Consortium Kinderopvang Onderzoek (NCKO) is longitudinaal onderzoek gedaan naar de samenhang tussen de pedagogische kwaliteit van kinderdagverblijven en de ontwikkeling van kinderen die deze dagverblijven bezoeken. Voor dit onderzoek zijn de volgende instrumenten voor de kindkenmerken gebruikt: Welbevinden Observatie Lijst (WOL), Welbevinden Observatielijst Leiden (WOL – variant pedagogisch medewerkers), Infant Toddler Social Emotional Assessment (ITSEA), Brief Infant Toddler Social Emotional Assessment (BITSEA) en Early Childhood Behavior Questionnaire (ECBQ). Uit dit onderzoek komt naar voren dat hoe hoger de pedagogische kwaliteit van de kinderopvang is, hoe hoger de mate van het welbevinden van het kind is. Deze samenhang werd zowel gevonden op de groep zelf als voor de pedagogische kwaliteit van de interacties tussen de pedagogisch medewerkers en de kinderen. Ook bleek uit dit onderzoek dat juist kwetsbare kinderen (met veel risicofactoren) minder goed ontwikkelen in een kinderopvang van minder goede kwaliteit. Deze uitkomsten benadrukken het belang van een goede pedagogische kwaliteit van een kinderopvang (Nederlands Consortium Kinderopvang Onderzoek, 2011).

Eveneens hebben Van Dongen et al. (2014) positieve bevindingen gedaan over de kwaliteit in de kinderopvang. Zij schrijven dat kwaliteit in de kinderopvang een bijdrage levert aan een optimale ontwikkeling van kinderen. De kinderopvang zorgt voor een veilige omgeving, plezier en geborgenheid, verzorging en gezonde leefstijl, speelmogelijkheden, sociale omgang, individuele ontwikkeling, morele ontwikkeling, participatie, extra steun voor kwetsbare kinderen, relatie en afstemming met ouders, signaleren van problemen en samenwerking met basisschool en jeugdzorg. Deze algemene cognitieve en sociaalemotionele ontwikkeling legt de basis voor school-specifieke ontwikkeling en talentontwikkeling in een latere fase (Van Dongen et al, 2014). Ook Peisner-Feinberg et al. (2001) schrijven dat hoge kwaliteit van de kinderopvang zorgt voor betere cognitieve en sociaal-emotionele ontwikkeling. Uit hun longitudinale onderzoek blijkt dat vroege ervaringen in de kinderopvang een positief effect kunnen hebben op de prestaties van kinderen op school. Daarnaast schrijft Yeboah (2002) dat de kwaliteit in de kinderopvang een positief effect heeft op de overgang naar school. De kinderopvang zou de overgang naar school verkleinen. Wanneer er een goede samenwerking is tussen opvang en onderwijs leidt dit tot een soepele overgang van de voorschoolse periode naar de schooltijd. Deze overgang naar school is een van de moeilijkste en verwarrende periode in het leven van een jong kind. Binnen SKIK wordt binnen de peuterspeelzaltijden specifiek aandacht besteed aan de voorbereiding op de basisschool. Dit doen zij door peutergym aan te bieden op een vaste dag in de week. De peutergroepen zijn ingericht met de bekende 'speelhoeken', zoals: bouwhoek, poppenhoek en leeshoek. Ook in de kring zitten, is een vast onderdeel van het dagritme bij de peuters. SKIK is enkele maanden geleden gestart met de PeuterPlus groep. In deze groep krijgen de kinderen extra voorbereiding en gewenning in de basisschool. Ook mag er zelfs af en toe meegedraaid worden in de groepen 0/1 van de basisschool (SKIK, z.j.).

§2.2.2 Samenwerking met ouders om de kwaliteit te verbeteren

Ook ouders zijn belangrijk voor de kwaliteit van de opvang. Egberts (2007) beschreef in zijn boek de driehoeksrelatie tussen cliënt, ouder en begeleider. Hij schrijft dat de driehoek gelijkzijdig is om de

gelijkwaardige inbreng van alle hoeken uit te drukken. De cliënt heeft de topospositie en de ouders en begeleiders vormen samen de basis, die de top dragen. Wanneer er een goede basis staat, kan de top zich ontplooien. Dit zou betekenen dat wanneer er spanning of ruzie op de basis is, de top in de problemen kan komen. De driehoek is getekend door middel van puzzelstukjes. Om de puzzelstukjes een geheel te laten vormen, moet er samen gewerkt worden. Als dit naar de kinderopvang vertaald wordt, betekent dat het kind bovenin de driehoek staat en dat de ouders samen met de pedagogisch medewerkers de basis vormen. Wanneer het contact tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers goed verloopt en zij goed kunnen samenwerken, zou de top, het kind, zich dus beter kunnen ontplooien.

Hieronder staat beschreven dat een goede samenwerking met ouders op een positieve manier kan bijdragen aan de kwaliteit van de kinderopvang (Ligtermoet & Zwetsloot, 2000):

- Het vertrouwen dat ouders en de pedagogisch medewerkers in elkaar hebben en hun wederzijds respect. Kinderen kunnen feilloos aanvoelen of zijn of haar ouders het prettig vinden op de groep, waarin het kind geplaatst is. Ook voelen ze aan of ze het goed met de pedagogisch medewerkers kunnen vinden. Onbewust kunnen kinderen de non-verbale signalen van hun ouders oppikken. Ook SKIK vindt het contact tussen leidsters en ouders van groot belang. SKIK staat daarom altijd open voor de inbreng, vragen, adviezen en opmerkingen van ouders. Andersom wil SKIK ouders ook informeren over hun ervaringen en bevindingen met de kinderen.
- Informatie uitwisselen over het kind, het gezin, de situatie en bijzonderheden. Een pedagogisch medewerker leert het kind hierdoor beter kennen en kan hierdoor betere inschattingen maken en daardoor beter handelen om de juiste zorg te bieden. Ouders weten zelf het beste wat hun kind nodig heeft. De leidsters binnen SKIK maken bij het halen en brengen vaak een praatje met de ouders van de kinderen en komen zo meer te weten over het wel en wee van het kind.
- Door thuis en het kindercentrum te verbinden, dit voelt vertrouwd aan voor een kind. Dit kan door foto's of andere dingen van thuis mee te nemen naar het kindercentrum. Ook bij SKIK worden er veel spullen van huis meegenomen naar de opvang. Vooral bij de kinderdagopvang worden veel spullen van thuis meegegeven, zoals: een speen, flesjes en knuffels. Ook worden er geregeld kijkdagen georganiseerd, dat ouders, opa's en oma's en andere familieleden een kijkje mogen nemen bij de kinderen.
- Betrokkenheid te tonen bij wat hun kind doet en leert. Dit heeft als doel het vergroten van de betrokkenheid van ouders bij de ontwikkeling van hun kind (de grove en fijne motoriek, zelfstandigheid, sociale gebieden en de taal). Op kindercentra worden steeds vaker een programma van voor- en vroegschoolse educatie (VVE) ingezet. Uit een onderzoek is gebleken dat het effect van deze ontwikkelingsstimulering groter is als ouders thuis voortbouwen op wat in het kindercentrum is gedaan, bijvoorbeeld door dezelfde boekjes voor te lezen en dezelfde liedjes te zingen (Klaassen, 2008). Binnen SKIK wordt gewerkt met het VVE-programma Uk & Puk. Puk is een handpop, die de kinderen spelenderwijs alledaagse dingen laat ervaren, zoals: eten, slapen en badderen. Puk kan ook een keer meegegeven worden aan de kinderen om te blijven logeren, zo leren de ouders deze methode ook kennen en kunnen zij hierop inspelen.

In deze paragraaf is te lezen dat ouders een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit van een kinderopvang. Een goede samenwerking tussen ouders en de kinderopvang is van evident belang. Kinderen hebben het beter naar hun zin op de kinderdagopvang als zij merken dat ouders vertrouwen hebben in de opvang (Talma & Hoex, 2011). Als ouders zich welkom en gerespecteerd voelen, verhoogt dit het welzijn van het kind (Groener & Plaisier, 2011). Dit is een belangrijk argument om te zorgen voor goed contact tussen ouders en de opvang. Omdat het contact van evident belang is, vindt SKIK het belangrijk om naar de ervaringen, ideeën en denkbbeelden van ouders te kijken. Daarom kunnen de ouders in de tevredenheidsvragenlijst (anoniem) informatie geven over de geboden opvang. In onderstaande paragraaf wordt dieper ingegaan op de tevredenheid.

§2.3 Tevredenheid

Het kwaliteitsdenken is tegenwoordig niet meer weg te denken in de kinderopvang, daarbij wordt het concept 'tevredenheid' steeds meer centraal gesteld (Vandenbroek, 2004a). Linder-Pelz (1982) concludeerde dat er weinig onderzoek is gedaan naar de validiteit van het concept klanttevredenheid in de zorg. De relatie tussen kwaliteit van zorg en klanttevredenheid is daarom niet zo eenduidig.

In de literatuur worden verschillende definities gegeven aan het begrip 'tevredenheid'; er is nog geen overeenstemming over. Lebow (1983) heeft de volgende definitie gegeven: 'klanttevredenheid is de mate waarin de dienst/service voldoet aan de wensen en verlangens van een klant. Bigné, Andreu en Gnoth (2005) beschrijft tevredenheid als een cognitieve gemoedstoestand ten gevolge van een evaluatie en de emoties die deze evaluatie oproepen. In dit onderzoek zal de definitie van Bigné et al. (2005) worden aangehouden.

Ook in de kinderopvangorganisaties worden zowel ouders als de kinderen vaak gezien als hun klanten. Het peilen van de oudertevredenheid is daarom ook een belangrijk onderdeel om de tevredenheid te meten. Bijna negen van de tien kinderopvangorganisaties voert metingen uit onder de ouders. Er zijn verschillende instrumenten op de markt om de oudertevredenheid te meten, maar toch verricht een groot aantal kinderopvangorganisaties met zelfontwikkelde instrumenten (43%). Zij kiezen hiervoor omdat ze het middel aan hun pedagogische visie en bedrijfsvoering kunnen aanpassen. Andere gebruikte instrumenten om de oudertevredenheid te meten zijn: Integron (6%), NL Eyes (5%), XS2Quality (13%), Vyvi (10%), Kinderopvang.Tevreden.nl (12%) en nog een ander instrument (11%) (Brancheorganisatie Kinderopvang, 2014).

§2.3.1 Tevredenheid kinderopvang algemeen

Ongeveer 55% van de gebruikers van kinderopvang heeft vooraf informatie over de mogelijkheden tot formele kinderopvang in hun omgeving gezocht, voordat zij een keuze maakten voor een geschikte kinderopvang, dit doen zij veelal via internet (Oploo & Engelen, 2006). Prijs en kwaliteit zijn de belangrijkste informatieaspecten waar ouders in geïnteresseerd zijn als ze een keuze moeten maken voor kinderopvang (Oploo & Engelen, 2006). Voor ouders met lage en gemiddelde inkomens wordt de opvangkeuze vaker bepaald door praktische aspecten dan voor ouders met een hoog inkomen (Peyton et al., 2008).

Uit onderzoek van Oploo en Engelen (2006) voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, is gebleken dat de gebruikers van formele en informele kinderopvang over het algemeen tevreden zijn (83%). 13% Van de respondenten is wel tevreden, maar hebben ook

aangegeven over een aantal zaken minder tevreden te zijn. 4% van de respondenten is niet tevreden. Aan de 17% van de respondenten is gevraagd waarover zij ontevreden over zijn. Door de gebruikers wordt de prijs van de kinderopvang het meest genoemd. Over de openingstijden van de kinderopvang is het grootste gedeelte van de gebruikers tevreden.

Zoals al is beschreven, worden door veel kinderopvangorganisaties zelfontwikkelde instrumenten gebruikt om de oudertevredenheid te meten. Hierdoor zijn er weinig gegevens bekend over de oudertevredenheid binnen deze sector. Kinderopvang.Tevreden.nl heeft wel landelijke resultaten gepubliceerd op hun website. Omdat maar 12% van de kinderopvangorganisaties gebruikt maakte van dit instrument, zijn de resultaten hiervan minder representatief. Om toch een beeld te schetsen van de landelijke oudertevredenheid worden hieronder de resultaten weergegeven.

§2.3.2 Tevredenheid kinderdagopvang 0-2 jaar

In 2005 namen 733 respondenten deel aan de jaarlijkse evaluatie kinderdagopvang van Kinderopvang.tevreden.nl. In 2015 kwam een landelijk rapportcijfer van een 8,4 naar voren. Hiermee kan gezegd worden dat de gemiddelde gebruikers tevreden zijn over de geboden kinderdagopvang (Kinderopvang.tevreden.nl, z.j.).

§2.3.3 Tevredenheid peuteropvang 2,5-4 jaar

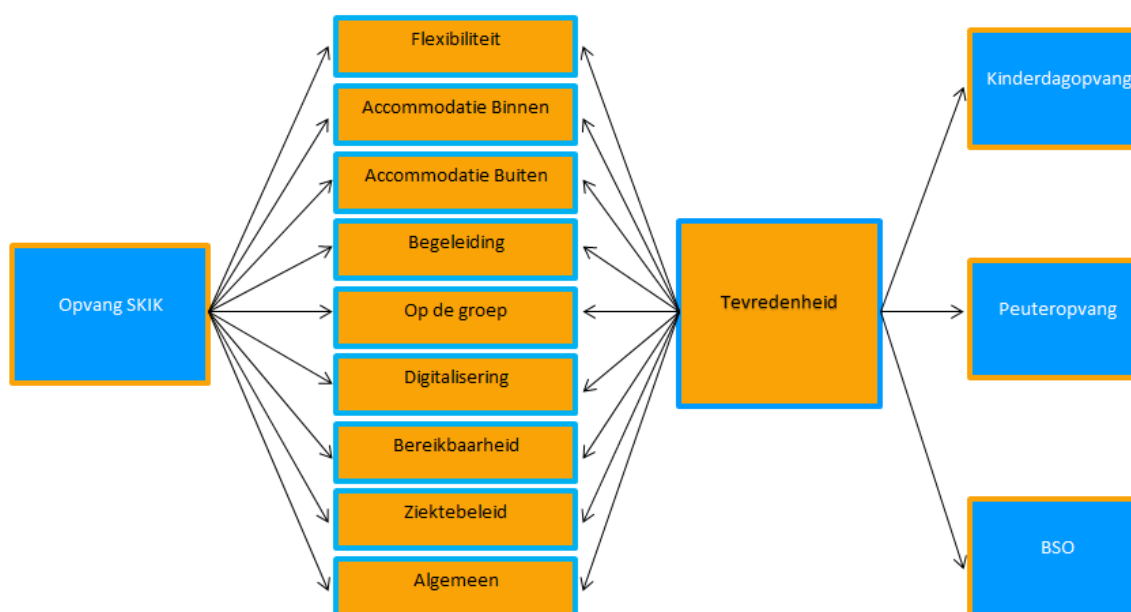
Aan de jaarlijkse evaluatie peuterspeelzaal van Kinderopvang.tevreden.nl namen in 2015, 252 respondenten deel. Daaruit kwam een landelijk rapportcijfer van een 8,1. Hiermee kan gezegd worden dat de gemiddelde gebruikers tevreden zijn over de peuterzalen (Kinderopvang.tevreden.nl, z.j.). De voornaamste reden voor het gebruik van de peuterspeelzaal zijn ter voorbereiding op de basisschool en de mogelijkheid om het kind met andere kinderen te laten spelen (Oploo & Engelen, 2006).

§2.3.4 Tevredenheid bso 4-12 jaar

In 2005 namen 594 respondenten deel aan de jaarlijkse evaluatie bso van Kinderopvang.tevreden.nl. De jaarlijkse evaluatie werd in 2015 met een 8,1 (Kinderopvang.tevreden.nl, z.j.). Ook hiermee kan gezegd worden dat de gemiddelde gebruikers tevreden zijn over de bso.

Het onderzoeksbureau Vyvoj heeft 787 kinderen van acht verschillende bso's gevraagd naar hun mening over de bso. De kinderen gaven gemiddeld het cijfer 8,2. De oudere jongens op de bso gaven als verbeterpunt meer uitdagende speelmomenten (Velsink, 2011).

§2.4 Conceptueel model



Figuur 1. Conceptueel model voor het meten van de tevredenheid binnen SKIK.

§2.5 Hypotheses

1. H0: Er is geen (significant) verschil tussen de verschillende soorten opvang;
Ha: Er is een (significant) verschil tussen de verschillende soorten opvang;
2. H0: Er is geen (significant) verschil tussen kinderdagopvang en peuteropvang;
Ha: Er is een (significant) verschil tussen de kinderdagopvang en peuteropvang;
3. H0: Er is geen (significant) verschil tussen de peuteropvang en de bso;
Ha: Er is een (significant) verschil tussen de peuteropvang en de bso;
4. H0: Er is geen (significant) verschil tussen de bso en de Kinderdagopvang;
Ha: Er is een (significant) verschil tussen de bso en de Kinderdagopvang;
5. H0: Er is geen (significant) verschil tussen de verschillende locaties;
Ha: Er is een (significant) verschil tussen de verschillende locaties.

§2.6 Aanzet tot opzet van het onderzoek

Om de hoofdvraag en deelvragen te kunnen beantwoorden, is er een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de ouders, die gebruik maken van de door SKIK geboden opvang. De tevredenheidsvragenlijst is digitaal opgesteld en is per mail naar de ouders gestuurd. Door middel van deze vragenlijst kunnen er analyses worden gedaan, die in hoofdstuk 4 aan de orde zullen komen. Naar aanleiding van deze analyses kunnen er aanbevelingen gedaan worden, die in hoofdstuk 5 aan de orde komen.

Hoofdstuk 3 Onderzoeksdesign

In §3.1 staat de onderzoeksmethode beschreven. De deelnemers aan het onderzoek staan in §3.2 beschreven. In §3.3 wordt het onderzoeksinstrument uitgelegd. De procedure van dit onderzoek wordt in §3.4 van dit hoofdstuk weergegeven. Als laatste wordt er in §3.5 beschreven welke analyseprocedure er is gebruikt.

3.1 Onderzoeksmethode

Er is gebruik gemaakt van een kwantitatieve onderzoeksmethode, namelijk een surveyonderzoek. Surveyonderzoek is een onderzoek met behulp van enquêtes (vragenlijsten) om meningen, houdingen en kennis bij grote groepen personen te meten (Verhoeven, 2011). Surveyonderzoek is een gestructureerde dataverzamelmethode. Anders gezegd betekent dit dat de vraagstelling van tevoren vaststaat (Verhoeven, 2011). Er is gekozen voor een 5-punts likertschaal (helemaal mee eens t/m helemaal mee oneens), zodat er voldoende differentiatie mogelijk is. De respondenten konden aangeven in welke mate zij tevreden of ontevreden zijn geweest. Ook is er een neutrale antwoordmogelijkheid, wanneer de respondenten het eens noch oneens met de stelling zijn geweest. Er is een afweging gemaakt om een 7-punts likertschaal te gebruiken, maar de 5-punts likertschaal werd toch duidelijker en overzichtelijker gevonden door de opdrachtgever. De gegeven antwoorden van de respondenten vormden de basis voor de dataset die gebruikt zijn in de kwantitatieve analyse (Verhoeven, 2011).

In dit tevredenheidsonderzoek zijn stellingen aan ouders voorgelegd, waarin zij kunnen aangeven in hoeverre zij het eens zijn met de stellingen. De opdrachtgever heeft verteld dat zij het prettig zou vinden dat ouders een toelichting of opmerking kunnen plaatsen bij elk construct, zodat de opdrachtgever gericht met de feedback aan de slag kan. Aan het einde van de vragenlijst konden de ouders verder nog opmerkingen, tips, adviezen of ideeën geven, betreffende de opvang van SKIK.

3.2 Onderzoeksdoelgroep

Het onderzoek heeft zich gericht op een populatie (N), namelijk ouders die gebruik maken van kinderdagopvang, peuteropvang en bso bij SKIK. Echter, niet alle ouders zullen de vragenlijst ook daadwerkelijk invullen. Alleen ouders die de gelegenheid hebben, zullen de vragenlijst invullen (Verhoeven, 2011). Hierdoor wordt een deel van de populatie benaderd, oftewel er is een aselechte steekproef getrokken. De verdeling en omvang van de steekproef staan in tabel 1 weergegeven.

Tabel 1
Verdeling omvang steekproef

Soort opvang	Omvang steekproef
Kinderdagopvang en peuteropvang	145
Buitenschoolse opvang	115
Totaal	260

§3.2.1 Manier waarop ouders benaderd zijn

SKIK heeft de ouders in de nieuwsbrief geïnformeerd over het tevredenheidsonderzoek. In de nieuwsbrief is geschreven dat er een tevredenheidsvragenlijst gemaild zal worden naar de ouders van de kinderen die naar de kinderdagopvang, peuteropvang en/of bso gaan. SKIK vraagt hierbij de medewerking van de ouders om de vragenlijst in te gaan vullen. In mei hebben de ouders de ouders

een mail gekregen van een medewerker binnen SKIK. Hierin stond informatie over het onderzoek en een link naar Google formulieren, waarin de vragenlijst is afgenomen.

§3.2.2 Bereidheid van de ouders om deel te nemen aan het onderzoek

Dit tevredenheidsonderzoek zal vooral gebruikt worden om verbeteracties in gang te zetten, er hoeft daarom geen minimum aantal respondenten aan het onderzoek mee te doen, maar hoe meer respondenten er meedoen aan het onderzoek, hoe nauwkeuriger de uitspraken zijn (Cox, 2011).

Uit een onderzoek van Bethlehem (2013) voor het CBS is gebleken dat het responspercentage hoger ligt in de dorpen dan in de stad. In grote steden (zeer sterk verstedelijkt) is de respons erg laag en op het platteland (niet verstedelijkt) erg hoog. SKIK biedt kinderopvang binnen de gemeente Tubbergen. Deze gemeente telt dertien dorpen. Omdat de gemeente uit alleen maar dorpen bestaat, wordt er een hoge respons verwacht.

3.3 Onderzoeksinstrument

Uit veel studies naar de mening van ouders, over de kwaliteit in de kinderopvang worden de volgende determinanten door ouders als belangrijk gezien in de kinderopvang: kennis en houding van de leidsters, de omgeving en accommodatie, beschikbaarheid en toegankelijkheid en de prijzen (Scopelliti & Musatti, 2012). Op basis van deze determinanten, samen met de wensen van SKIK, is de vragenlijst met de volgende negen constructen opgesteld:

Flexibiliteit

Tegenwoordig bestaan gezinnen met kinderen vaak uit tweeverdieners. Voorheen werkten alleen de mannen fulltime en bleven de vrouwen vaak thuis om voor de kinderen te zorgen. Er wordt gezien dat ook steeds meer vrouwen parttime of zelfs fulltime gaan werken (Portegrijs, 2010). Doordat er nu zoveel gezinnen met kinderen zijn waar beide ouders werken, is een flexibeler opvang nog meer van belang dan voorheen. Een voorbeelditem bij dit construct is: "De openingstijden die geboden worden door SKIK zijn goed te noemen".

Accommodatie binnen

De inrichting van de omgeving kan bijdragen aan een gevoel van geborgenheid (Riksen-Walraven, 2000). Daarbij heeft de inrichting van de ruimte en het aanbod van materialen nog een andere belangrijke functie, namelijk: het bevorderen van de kwaliteit van exploratie en spel van jonge kinderen. Een voorbeelditem bij dit construct is: "De ruimtes maken een verzorgde en hygiënische indruk".

Accommodatie buiten

Ook buiten moeten de kinderen fijn kunnen spelen, want buitenspelen is voor de kinderen vaak een sociale gebeurtenis (Van Well, 2004). Een voorbeelditem bij dit construct is: "Wanneer mijn kind buiten speelt, is er voldoende toezicht".

Begeleiding

De manier waarop een pedagogisch medewerker omgaat met een kind is door veel ouders als belangrijkste reden genoemd bij de keuze voor een opvangvoorziening (Peyton, Jacobs, O'Brien & Roy, 2001). Een voorbeelditem bij dit construct is: "De leidsters zijn betrokken bij mijn kind".

Op de groep

Fukkink, Tavecchio, de Kruit, Vermeer en van Zeijl (2006) schrijven dat grotere groepen, meer kinderen per pedagogisch medewerker en een lagere opleiding, samenhangen met een lagere proceskwaliteit. Een voorbeelditem bij dit construct is: "Ik ben tevreden over de groepsgrootte".

Digitalisering

Nieuwe ontwikkelingen in informatie- en communicatietechnologieën kunnen grote gevolgen hebben (Van Essen, Kramer, Van der Velde & Van der Windt, 2015). Een voorbeelditem bij dit construct is: "Ik ben tevreden over de digitale nieuwsbrief".

Bereikbaarheid

De bereikbaarheid is een belangrijk praktisch aspect van de kinderopvang. Voor veel ouders spelen praktische aspecten een rol bij de keuze voor een voorschoolse (opvang) voorziening (Van Horn, Landsman-Ramey, Mulhiviill & Newell, 2001). Een voorbeelditem bij dit construct is: "Ik weet wie ik kan bereiken voor klachten".

Ziektebeleid

Het is belangrijk dat ouders vooraf goed op de hoogte zijn gesteld van de regels die het kindercentrum heeft over de toelating van zieke kinderen (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, 2014). Een voorbeelditem bij dit construct is: "Ik ben het eens met de regels rondom ziekte, die SKIK handhaaft".

Algemene indruk

Bij dit construct zijn nog een aantal algemene stellingen opgesteld, bijvoorbeeld: "Ik zou de opvang die geboden wordt door SKIK aan een ander aanraden".

Een uitgebreide beschrijving van de constructen staat vermeld in bijlage 2.

3.4 Procedure

De tevredenheidsvragenlijst is digitaal opgesteld. SKIK heeft hiervoor gekozen, omdat de elektronisch verzonden gegevens direct in een database worden geplaatst en er weinig kosten aan verbonden zijn. Ook beschikken alle ouders die gebruik maken van de door SKIK geboden opvang over een eigen e-mailadres. In de maand mei is er een e-mail door een medewerkster van SKIK naar de ouders gestuurd. Hierin stond de uitleg van de vragenlijst en een link naar de vragenlijst. De ouders hebben een week de tijd gehad om de vragenlijst in te vullen. Als ouders na deze tijd de vragenlijst (nog) niet hadden ingevuld, werd er een herinnering gestuurd. Er is gekozen om na een week een herinnering te versturen, omdat de meeste mensen die bereid zijn de vragenlijst in te vullen, dit binnen enkele dagen doen. Dit is gebleken uit voorgaande onderzoeken binnen SKIK.

3.5 Analyses

- Deelvraag 1: Hoe tevreden zijn ouders over de geboden kinderdagopvang?
Is onderzocht door middel van univariate analyses, zoals frequentieverdelingen, grafieken en kengetallen.
- Deelvraag 2: Hoe tevreden zijn ouders over de geboden peuteropvang?
Is onderzocht door middel van univariate analyses, zoals frequentieverdelingen, grafieken en kengetallen.

- Deelvraag 3: Hoe tevreden zijn ouders over de geboden buitenschoolse opvang?
Is onderzocht door middel van univariate analyses, zoals frequentieverdelingen, grafieken en kengetallen.
- Deelvraag 4: Is er een verschil in tevredenheid tussen de soorten opvang (kinderdagopvang, peuteropvang, buitenschoolse opvang)?
Is onderzocht door middel van de One-Way Anova.
- Deelvraag 5: Is er een verschil in tevredenheid tussen de verschillende locaties?
Is onderzocht door middel van de Kruskal-Wallistoets.

Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten

In §4.1 staat beschreven op welke manier dit onderzoek is uitgevoerd. De respons van dit onderzoek staat in §4.2 en de resultaten worden in §4.3 weergegeven.

§4.1 Uitvoering onderzoek

De ouders hebben van 12 t/m 24 mei de gelegenheid gehad om de vragenlijst in te vullen. De reacties op deze vragenlijst zijn door Google formulieren opgeslagen in een spreadsheet. De reacties hieruit zijn geëxporteerd naar SPSS, zodat er niet of nauwelijks fouten in de verwerking optreden en er direct met de analyses begonnen kan worden (Verhoeven, 2011). In SPSS zijn de onderzoeksgegevens geanalyseerd.

Om te onderzoeken of de items van de tevredenheidsconstructen voldoende samenhang hebben voor betrouwbare resultaten, zijn homogeniteitscoëfficiënten van de constructen berekend. De homogeniteitscoëfficiënten van de constructen staan weergegeven in tabel 6 uit bijlage 3. Alleen bij het construct 'Flexibiliteit' wordt de door Baarda et al. (2007) wenselijke Cronbach's Alpha van 0,6 niet gehaald. Dit is terug te lezen in de discussie (§5.2). Er zijn geen items verwijderd ten behoeve van de interne consistentie, omdat de afzonderlijke vragen gezien worden als één begrip, namelijk flexibiliteit.

In dit huidige onderzoek is een 5-punts likertschaal toegepast. Het beslis criterium in dit huidige onderzoek is: helemaal ontevreden (1), ontevreden (2), neutraal (3), tevreden (4), helemaal tevreden (5).

§4.2 Respons onderzoek

De enquête is naar 260 ouders gestuurd, waarvan 131 ouders de enquête hebben ingevuld, zie tabel 2. Dit betekent een responspercentage van 50%. De scheve verdeling van de locaties is niet vreemd, omdat de locaties in Tubbergen en Vasse meer kindplaatsen bieden dan in Geesteren en Langeveen. De verdeling van de respondenten wat betreft het geslacht is als volgt: 88,5% een vrouw (n = 116) en 11,5% een man (n = 15).

Tabel 2
Verdeling locatie en soort opvang

Verdeling locatie en soort opvang					
	Soort opvang	Kinderdagopvang	peuteropvang	bso	Totaal
Locatie					
Geesteren: Erve Kampboer	x	8		x	8
Langeveen: Molenbergstraat	4	4		x	8
Langeveen: Tenniscomplex	x	x		8	8
Tubbergen: De Huve	25	10		x	35
Tubbergen: De Wiekslag	1	1		27	29
Vasse: Het Eschhoes	25	7		11	43
totaal	55	30		46	131

§4.3 De resultaten

Hieronder worden de resultaten weergegeven voor de soorten opvang. Daarnaast worden de verschillen tussen de soorten opvang en de verschillen tussen de locaties weergegeven. De tabellen hiervan staan in bijlage 3.

§4.3.1 Resultaten kinderdagopvang

Ouders zijn het meest tevreden over het construct 'Algemeen' (gem = 4,61). Daarop volgen de constructen 'Begeleiding' (gem = 4,53), 'Accommodatie binnen' (gem = 4,44), 'Accommodatie buiten' (gem = 4,28), 'Ziektebeleid' (gem = 4,25), 'Op de groep' (gem = 4,17), 'Bereikbaarheid' (gem = 4,17), 'Digitalisering' (gem = 3,86) en 'Flexibiliteit' (gem = 3,83).

Tabel 3

Resultaten kinderdagopvang

Construct	n	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Flexibiliteit	55	3,83	0,58
Accommodatie binnen	55	4,44	0,53
Accommodatie buiten	55	4,28	0,54
Begeleiding	55	4,53	0,52
Op de groep	55	4,17	0,6
Digitalisering	55	3,94	0,54
Bereikbaarheid	55	4,17	0,65
Ziektebeleid	55	4,25	0,6
Algemeen	55	4,61	0,52

§4.3.2 Resultaten peuteropvang

Ouders zijn het meest tevreden over het construct 'Algemeen' (gem = 4,75). Daarop volgen de constructen 'Begeleiding' (gem = 4,67), 'Op de groep' (gem = 4,47), 'Accommodatie binnen' (gem = 4,46), 'Accommodatie buiten' (gem = 4,33), 'Ziektebeleid' (gem = 4,22), 'Bereikbaarheid' (gem = 4,13), 'Digitalisering' (gem = 3,82) en 'Flexibiliteit' (gem = 3,8).

Tabel 4

Resultaten peuteropvang

Construct	n	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Flexibiliteit	30	3,8	0,58
Accommodatie binnen	30	4,46	0,53
Accommodatie buiten	30	4,33	0,5
Begeleiding	30	4,67	0,43
Op de groep	30	4,47	0,49
Digitalisering	30	3,82	0,57
Bereikbaarheid	30	4,13	0,65
Ziektebeleid	30	4,22	0,83
Algemeen	30	4,75	0,49

§4.3.3 Resultaten bso

Ouders zijn het meest tevreden over het construct 'Algemeen' (gem = 4,38). Daarop volgen de constructen 'Accommodatie binnen' (gem = 4,35), 'Begeleiding' (gem = 4,26), 'Accommodatie buiten' (gem = 4,23), 'Op de groep' (gem = 4,17), 'Ziektebeleid' (gem = 4,03), 'Bereikbaarheid' (gem = 3,94), 'Flexibiliteit' (gem = 3,93) en 'Digitalisering' (gem = 3,66).

Tabel 5

Resultaten bso

Construct	n	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Flexibiliteit	46	3,93	0,54
Accommodatie binnen	46	4,35	0,52
Accommodatie buiten	46	4,23	0,51
Begeleiding	46	4,26	0,6
Op de groep	46	4,17	0,57
Digitalisering	46	3,66	0,55
Bereikbaarheid	46	3,94	0,56
Ziektebeleid	46	4,03	0,63
Algemeen	46	4,38	0,63

§4.4.4 Verschil tussen de soorten opvang

Flexibiliteit

Bij het construct '*Flexibiliteit*' wordt een gemiddelde van 3,86 gehaald. Op basis van een enkelvoudige variantieanalyse kan worden vastgesteld, dat er geen significant verschil bestaat tussen kinderdagopvang ($n = 55$), peuteropvang ($n = 30$) en bso ($n = 46$) ($F = 0,65$; $p = 0,53$). Ouders van wie de kinderen naar de bso gaan, zijn gemiddeld het meest tevreden over het construct '*Flexibiliteit*' (gemiddeld 3,93; $sd = 0,54$). De ouders van wie de kinderen naar de peuteropvang gaan, zijn gemiddeld het minst tevreden over het construct '*Flexibiliteit*' (gemiddeld 3,8; $sd = 0,56$).

Accommodatie binnen

Bij het construct '*Accommodatie binnen*' wordt een gemiddelde van 4,41 gehaald. Op basis van een enkelvoudige variantieanalyse kan worden vastgesteld, dat er geen significant verschil bestaat tussen kinderdagopvang ($n = 55$), peuteropvang ($n = 30$) en bso ($n = 46$) ($F = 0,58$; $p = 0,56$). De ouders van wie de kinderen naar de peuteropvang gaan, zijn gemiddeld het meest tevreden over construct '*Accommodatie binnen*' (gemiddeld 4,46; $sd = 0,53$). De ouders van wie de kinderen naar de bso gaan, zijn gemiddeld het minst tevreden over het construct '*Accommodatie binnen*' (gemiddeld 4,35; $sd = 0,52$).

Accommodatie buiten

Bij het construct '*Accommodatie buiten*' wordt een gemiddelde van 4,27 gehaald. Op basis van een enkelvoudige variantieanalyse kan worden vastgesteld, dat er geen significant verschil bestaat tussen kinderdagopvang ($n = 55$), peuteropvang ($n = 30$) en bso ($n = 46$) ($F = 0,37$; $p = 0,69$). De ouders van wie de kinderen naar de peuteropvang gaan, zijn gemiddeld het meest tevreden over het construct '*Accommodatie buiten*' (gemiddeld 4,33; $sd = 0,5$). De ouders van wie de kinderen naar de bso gaan, zijn gemiddeld het minst tevreden over het construct '*Accommodatie buiten*' (gemiddeld 4,23; $sd = 0,51$).

Begeleiding

Bij het construct '*Begeleiding*' wordt een gemiddelde van 4,47 gehaald. Op basis van een enkelvoudige variantieanalyse kan worden vastgesteld, dat er een significant verschil bestaat tussen kinderdagopvang ($n = 55$), peuteropvang ($n = 30$) en bso ($n = 46$) ($F=6,08$; $p = <0,05$). De ouders van wie de kinderen naar de peuteropvang gaan, zijn gemiddeld het meest tevreden over het construct '*Begeleiding*' (gemiddeld 4,65; $sd = 0,43$). De ouders van wie de kinderen naar bso gaan, zijn gemiddeld het minst tevreden over het construct '*Begeleiding*' (gemiddeld 4,26; $sd = 0,6$). Uit de post-hocvergelijkingen volgens de Tamhane-methode blijkt dat de bso en de kinderdagopvang significant van elkaar verschillen ($p = <0,05$). Ook de bso en de peuteropvang verschillen significant

van elkaar ($p = <0,05$). Van de verschillen in het construct '*Begeleiding*' kan 92% verklaard worden vanuit de soort opvang ($\eta^2 = 0,92$).

Op de groep

Bij het construct '*Op de groep*' wordt een gemiddelde van 4,24 gehaald. Op basis van een enkelvoudige variantieanalyse kan worden vastgesteld, dat er een significant verschil bestaat tussen kinderdagopvang ($n = 55$), peuteropvang ($n = 30$) en bso ($n = 46$) ($F = 3,39$; $p = 0,04$). De ouders van wie de kinderen naar de peuteropvang gaan, zijn gemiddeld het meest tevreden over het construct '*Op de groep*' (gemiddeld 4,45; $sd = 0,49$). De ouders van wie de kinderen naar de bso gaan, zijn gemiddeld het minst tevreden over het construct '*Op de groep*' (gemiddeld 4,17; $sd = 4,17$). Uit de post-hocvergelijkingen blijkt dat de kinderdagopvang en de peuteropvang significant van elkaar verschillen ($p = \leq 0,05$). Van de verschillen in het construct '*Op de groep*' kan 96% verklaard worden vanuit de soort opvang ($\eta^2 = 0,96$).

Digitalisering

Bij het construct '*Digitalisering*' wordt een gemiddelde van 3,81 gehaald. Op basis van een enkelvoudige variantieanalyse kan worden vastgesteld, dat er een significant verschil bestaat tussen kinderdagopvang ($n = 55$), peuteropvang ($n = 30$) en bso ($n = 46$) ($F = 3,07$; $p = 0,05$). De ouders van wie de kinderen naar de kinderdagopvang gaan, zijn gemiddeld het meest tevreden over het construct '*Digitalisering*' (gemiddeld 3,94; $sd = 0,54$). De ouders van wie de kinderen naar de bso gaan, zijn gemiddeld het minst tevreden over het construct '*Digitalisering*' (gemiddeld 3,66; $sd = 0,55$). Uit de post-hocvergelijkingen volgens de Tamhane-methode blijkt dat de kinderdagopvang en de bso significant van elkaar verschillen ($p = <0,05$). Van de verschillen in het construct '*Digitalisering*' kan 95% verklaard worden vanuit de soort opvang ($\eta^2 = 0,95$).

Bereikbaarheid

Bij het construct '*Bereikbaarheid*' wordt een gemiddelde van 4,08 gehaald. Op basis van een enkelvoudige variantieanalyse kan worden vastgesteld, dat er geen significant verschil bestaat tussen kinderdagopvang ($n = 55$), peuteropvang ($n = 30$) en bso ($n = 46$) ($F = 1,81$; $p = 0,17$). De ouders van wie de kinderen naar de kinderdagopvang gaan, zijn gemiddeld het meest tevreden over het construct '*Bereikbaarheid*' (gemiddeld 4,17; $sd = 0,65$). De ouders van wie de kinderen naar de bso gaan, zijn gemiddeld het minst tevreden over het construct '*Bereikbaarheid*' (gemiddeld 3,94; $sd = 0,56$).

Ziektebeleid

Bij het construct '*Ziektebeleid*' wordt een gemiddelde van 4,17 gehaald. Op basis van een enkelvoudige variantieanalyse kan worden vastgesteld, dat er geen significant verschil bestaat tussen kinderdagopvang ($n = 55$), peuteropvang ($n = 30$) en bso ($n = 46$) ($F = 1,55$; $p = 0,22$). De ouders van wie de kinderen naar de kinderdagopvang gaan, zijn gemiddeld het meest tevreden over het construct '*Ziektebeleid*' (gemiddeld 4,27; $sd = 4,25$). De ouders van wie de kinderen naar de bso gaan, zijn gemiddeld het minst tevreden over het construct '*Ziektebeleid*' (gemiddeld 4,03; $sd = 4,03$).

Algemeen

Bij het construct '*Algemeen*' wordt een gemiddelde van 4,56 gehaald. Op basis van een enkelvoudige variantieanalyse kan worden vastgesteld, dat er een significant verschil bestaat tussen kinderdagopvang ($n = 55$), peuteropvang ($n = 30$) en bso ($n = 46$) ($F = 1,163$; $p = 0,019$). De ouders van wie de kinderen naar de peuteropvang gaan, zijn gemiddeld het meest tevreden over het construct

'Algemeen' (gemiddeld 4,75; sd = 0,49). De ouders van wie de kinderen naar de bso gaan, zijn gemiddeld het minst tevreden over het construct 'Algemeen' (gemiddeld 4,38; sd = 0,63). Uit de post-hocvergelijkingen volgens de Tamhane-methode blijkt dat de peuteropvang en de bso significant van elkaar verschillen ($p = <0,05$). Van de verschillen in het construct 'Algemeen' kan 94% verklaard worden vanuit de soort opvang ($\eta^2 = 0,94$).

Gemiddeld Rapportcijfer

Er zijn geen verschillen in de gemiddelde rapportcijfers en de soort opvang. De kinderdagopvang, peuteropvang en de bso zijn door de ouders allemaal beoordeeld met een 8,3.

§4.3.5 Verschil tussen de verschillende locaties

Flexibiliteit

Het blijkt dat er een significant verschil bestaat tussen de locaties wat betreft het construct 'Flexibiliteit'. De locatie Langeveen: Tenniscomplex Iemslag is het meest tevreden wat betreft het construct 'Flexibiliteit' (Kruskal-Wallis toets $\chi^2 = 14,45$; $df = 5$ $p = 0,01$). De gemiddelde rangordescores voor locatie Langeveen: Tenniscomplex Iemslag ($n = 8$) is 4,28, voor locatie Langeveen: Molenbergstraat ($n = 8$) is 4,2, voor locatie Tubbergen: De Huve ($n = 35$) is 3,93, voor locatie Tubbergen: De Wiekslag ($n = 29$) is 3,88, voor locatie Vasse: Het Eschhoes ($n = 43$) is 3,74 en tenslotte voor locatie Geesteren: Erve Kampboer ($n = 8$) is 3,38.

Accommodatie binnen

Het blijkt dat er geen significant verschil bestaat tussen de locaties wat betreft het construct 'Accommodatie binnen'. De locatie Langeveen: Molenbergstraat is het meest tevreden wat betreft het construct 'Accommodatie binnen' (Kruskal-Wallis toets $\chi^2 = 6,25$; $df = 5$ $p = 0,28$). De gemiddelde rangordescores voor locatie Langeveen: Molenbergstraat ($n = 8$) is 4,58, voor locatie Vasse: Het Eschhoes ($n = 43$) is 4,52, voor locatie Geesteren: Erve Kampboer ($n = 8$) 4,5, voor locatie Langeveen: Tenniscomplex Iemslag ($n = 8$) is 4,38, voor locatie Tubbergen: De Wiekslag ($n = 29$) is 4,35 en tenslotte voor locatie Tubbergen: De Huve ($n = 35$) is 4,29.

Accommodatie buiten

Het blijkt dat er geen significant verschil bestaat tussen de locaties wat betreft het construct 'Accommodatie buiten'. De locatie Tubbergen: De Huve is het meest tevreden wat betreft het construct 'Accommodatie buiten' (Kruskal-Wallis toets $\chi^2 = 1,67$; $df = 5$ $p = 0,89$). De gemiddelde rangordescores voor locatie Tubbergen: De Huve ($n = 35$) is 4,36, voor locatie Tubbergen: De Wiekslag ($n = 29$) is 4,30, locatie Geesteren: Erve Kampboer ($n = 8$) is 4,23, voor locatie Vasse: Het Eschhoes ($n = 43$) is 4,25, voor locatie Langeveen: Tenniscomplex Iemslag ($n = 8$) is 4,16, en tenslotte voor locatie Langeveen: Molenbergstraat ($n = 8$) is 4,07.

Begeleiding

Het blijkt dat er geen significant verschil bestaat tussen de locaties wat betreft het construct 'Begeleiding'. De locatie Geesteren: Erve Kampboer is het meest tevreden wat betreft het construct 'Begeleiding' (Kruskal-Wallis toets $\chi^2 = 5,08$; $df = 5$ $p = 0,41$). De gemiddelde rangordescores voor locatie Geesteren: Erve Kampboer ($n = 8$) is 4,88, voor locatie Langeveen: Molenbergstraat ($n = 8$) is 4,58, voor locatie Tubbergen: De Huve ($n = 35$) is 4,54, voor locatie Langeveen: Tenniscomplex Iemslag ($n = 8$) is 4,46, voor locatie Vasse: Het Eschhoes ($n = 43$) is 4,38 en tenslotte voor locatie Tubbergen: De Wiekslag ($n = 29$) is 4,36.

Op de groep

Het blijkt dat er een significant verschil bestaat tussen de locaties wat betreft het construct 'Op de groep'. De locaties Geesteren: Erve Kampboer en Langeveen Tenniscomplex De Iemenslag zijn het meest tevreden wat betreft het construct 'Op de groep' (Kruskal-Wallis toets $\chi^2 = 13,55$; $df = 5$ $p = 0,02$). De gemiddelde rangordescores voor locatie Geesteren: Erve Kampboer ($n = 8$) is 4,68, voor locatie Langeveen: Tenniscomplex Iemenslag ($n = 8$) is 4,68, voor locatie Langeveen: Molenbergstraat ($n = 8$) is 4,43, voor locatie Tubbergen: De Huve ($n = 35$) is 4,25, voor locatie Tubbergen: De Wiekslag ($n = 29$) is 4,12 en tenslotte voor locatie Vasse: Het Eschhoes ($n = 43$) is 4,11.

Digitalisering

Het blijkt dat er geen significant verschil bestaat tussen de locaties wat betreft het construct 'Digitalisering'. De locatie Tubbergen: De Huve is het meest tevreden wat betreft het construct 'Digitalisering'. (Kruskal-Wallis toets $\chi^2 = 7,9$; $df = 5$ $p = 0,162$). De gemiddelde rangordescores voor locatie Tubbergen: De Huve ($n = 35$) is 3,95, voor locatie Vasse: Het Eschhoes ($n = 43$) is 3,89, voor locatie Langeveen: Molenbergstraat ($n = 8$) is 3,71, voor locatie Tubbergen: De Wiekslag ($n = 29$) is 3,7 voor locatie Langeveen: Tenniscomplex Iemenslag ($n = 8$) is 3,67 en tenslotte voor locatie Geesteren: Erve Kampboer ($n = 8$) is 3,48,

Bereikbaarheid

Het blijkt dat er geen significant verschil bestaat tussen de locaties wat betreft het construct 'Bereikbaarheid'. De locatie Geesteren: Erve Kampboer is het meest tevreden wat betreft het construct 'Bereikbaarheid' (Kruskal-Wallis toets $\chi^2 = 0,73$; $df = 5$ $p = 0,98$). De gemiddelde rangordescores voor locatie Geesteren: Erve Kampboer ($n = 8$) is 4,17, voor locatie Tubbergen: De Huve ($n = 35$) is 4,15, voor locatie Vasse: Het Eschhoes ($n = 43$) is 4,07, voor locatie Tubbergen: De Wiekslag ($n = 29$) is 4,03 voor locatie Langeveen: Molenbergstraat ($n = 8$) is 4 en tenslotte voor locatie Langeveen: Tenniscomplex Iemenslag ($n = 8$) is 4.

Ziektebeleid

Het blijkt dat er geen significant verschil bestaat tussen de locaties wat betreft het construct 'Ziektebeleid'. De locatie Vasse: Het Eschhoes is het meest tevreden wat betreft het construct 'Ziektebeleid' (Kruskal-Wallis toets $\chi^2 = 2,22$; $df = 5$ $p = 0,82$). De gemiddelde rangordescores voor locatie Vasse: Het Eschhoes ($n = 43$) is 4,25, voor locatie Langeveen: Molenbergstraat ($n = 8$) is 4,21, voor locatie Tubbergen: De Huve ($n = 35$) is 4,21, voor locatie Langeveen: Tenniscomplex Iemenslag ($n = 8$) is 4,13, voor locatie Geesteren: Erve Kampboer ($n = 8$) is 4,08 en tenslotte voor locatie Tubbergen: De Wiekslag ($n = 29$) is 4,02.

Algemeen

Het blijkt dat er geen significant verschil bestaat tussen de locaties wat betreft het construct 'Algemeen'. De locatie Langeveen: Molenbergstraat is het meest tevreden wat betreft het construct 'Algemeen' (Kruskal-Wallis toets $\chi^2 = 6,13$; $df = 5$ $p = 0,29$). De gemiddelde rangordescores voor locatie Langeveen: Molenbergstraat ($n = 8$) is 4,81, voor locatie Geesteren: Erve Kampboer ($n = 8$) is 4,75, voor locatie Langeveen: Tenniscomplex Iemenslag ($N = 8$) is 4,69, voor locatie Tubbergen: De Huve ($n = 35$) is 4,63, voor locatie Vasse: Het Eschhoes ($n = 43$) is 4,5 en tenslotte voor locatie Tubbergen: De Wiekslag ($n = 29$) is 4,41.

Hoofdstuk 5: Conclusie, discussie en aanbevelingen

In §5.1 staat de conclusie weergegeven waarin antwoord wordt gegeven op de hoofd- en deelvragen.

In §5.2 staan de beperkingen van het onderzoek beschreven, waarbij validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid aan de orde komen. Als laatste worden er in §5.3 aanbevelingen gedaan.

§5.1 Conclusie

In dit rapport is verslag gedaan van een onderzoek naar de tevredenheid van ouders over de door SKIK geboden opvang. De hoofdvraag luidde: Hoe tevreden zijn ouders over de door SKIK geboden opvang? Het doel van dit onderzoek is om te peilen hoe tevreden ouders zijn over de door SKIK geboden opvang. Met behulp van een vragenlijst konden ouders anoniem aangeven in welke mate zij tevreden zijn over de opvang van hun kind bij SKIK. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten samengevat en worden er enkele conclusies getrokken.

Uit onderzoek van Vandenbroeck (2004b) is gebleken dat de meeste respondenten bij een tevredenheidsonderzoek een hogere score geven, dan het midden van een likertschaal. Uit dit onderzoek is eveneens gebleken dat ouders gemiddeld een hogere score gaven, dan het midden van een likerschaal. Alle gemiddelden van de constructen liggen boven de 3,81 (minimaal = 1 – maximaal = 5), zie bijlage 3. De Ouders gaven het gemiddelde cijfer van een 8,3 voor de door SKIK geboden opvang. Daarmee kan de hoofdvraag als volgt beantwoord worden: “Ouders zijn tevreden over de door SKIK geboden opvang”.

§5.1.1 Tevredenheid kinderdagopvang (0 t/m 4 jaar)

Deelvraag 1: Hoe tevreden zijn ouders over de geboden kinderdagopvang (0 t/m 4 jaar)?

Uit dit onderzoek is gebleken dat ouders tevreden zijn over de geboden kinderdagopvang. De ouders zijn het meest tevreden over het construct ‘Algemeen’. Na het construct ‘Algemeen’ zijn de ouders het meest tevreden over het construct ‘Begeleiding’. Daarentegen zijn ouders het minst tevreden over het construct ‘Flexibiliteit’. Het gemiddelde cijfer wat de ouders gaven aan de geboden kinderopvang is een 8,3. Dit cijfer is 0,1 lager dan het landelijk rapportcijfer 8,4 voor de kinderdagopvang (Kinderopvang.tevreden.nl, z.j.).

§5.1.2 Tevredenheid peuteropvang (2,5 t/m 4 jaar)

Deelvraag 2: Hoe tevreden zijn ouders over de geboden peuteropvang?

Uit dit onderzoek is gebleken dat ouders tevreden zijn over de geboden peuteropvang. De ouders zijn het meest tevreden over het construct ‘Algemeen’. Na het construct ‘Algemeen’ zijn de ouders het meest tevreden over het construct ‘Begeleiding’. Daarentegen zijn Ouders het minst tevreden over het construct ‘Flexibiliteit’. Het gemiddelde cijfer wat de ouders gaven aan de geboden peuteropvang is een 8,3. Dit cijfer is 0,2 hoger dan het landelijk rapportcijfer 8,1 voor de peuteropvang (Kinderopvang.tevreden.nl, z.j.).

§5.1.3 Tevredenheid bso

Deelvraag 3: Hoe tevreden zijn ouders over de geboden bso?

Uit dit onderzoek is gebleken dat ouders tevreden zijn over de geboden bso. De ouders zijn het meest tevreden over het construct ‘Algemeen’. Na het construct zijn de ouders het meest tevreden over het construct ‘Accommodatie binnen’. Daarentegen zijn ouders het minst tevreden over het

construct 'Digitalisering'. Het gemiddelde cijfer wat de ouders gaven aan de geboden bso is een 8,3. Dit cijfer is 0,2 hoger dan het landelijk rapportcijfer 8,1 voor de bso (Kinderopvang.tevreden.nl, z.j.).

§5.1.4 Verskil in tevredenheid tussen de soorten opvang

Deelvraag 4: Is er een verschil in tevredenheid tussen de soorten opvang (kinderdagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang)?

Er bestaat geen significant verschil tussen de volgende constructen: 'Flexibiliteit', 'Accommodatie binnen', 'Accommodatie buiten', 'Bereikbaarheid' en 'Ziektebeleid'. De gevonden resultaten berusten dus op toeval. De nulhypothese wordt hierbij aangenomen. Dit betekent dat de mate waarin iemand tevreden is niet te maken heeft met de soort opvang.

Bij de constructen 'Begeleiding', 'Op de groep', 'Digitalisering' en 'Algemeen' bestaat er wel een significant verschil. Hierbij kan gezegd worden dat de gevonden resultaten geen toeval zijn. De alternatieve hypothese wordt hierbij aangenomen. Dit betekent dat de mate waarin iemand tevreden is, te maken heeft met de soort opvang.

Als er wordt gekeken naar de soorten opvang onderling dan bestaat er bij het construct 'Begeleiding' een significant verschil tussen de kinderdagopvang en de bso. Ook bestaat er een significant verschil tussen de peuteropvang en de bso. Hierbij wordt de alternatieve hypothese aangenomen. Bij het construct 'Op de groep' wordt een significant verschil gevonden tussen de kinderdagopvang en de peuteropvang. Hierbij wordt de alternatieve hypothese aangenomen. Bij het construct 'Digitalisering' wordt een significant verschil gevonden tussen de kinderdagopvang en de bso. Ook hierbij wordt de alternatieve hypothese aangenomen. Als laatste wordt er bij het construct 'Algemeen' een significant verschil gevonden tussen de peuteropvang en de bso. Hierbij geldt ook dat de alternatieve hypothese wordt aangenomen. Bij de overige paarsgewijze vergelijkingen wordt geen significant verschil gevonden. Daarbij wordt de nulhypothese aangenomen.

§5.1.5 Verskil in tevredenheid tussen de verschillende locaties

Deelvraag 5: Is er een verschil in tevredenheid tussen de verschillende locaties?

Er bestaat geen significant verschil bij de volgende constructen: 'Accommodatie binnen', 'Accommodatie buiten', 'Begeleiding', 'Digitalisering', 'Bereikbaarheid', 'Ziektebeleid' en 'Algemeen'. De gevonden resultaten berusten dus op toeval. De nulhypothese wordt hierbij voorzichtig aangenomen. Dit betekent dat de mate waarin iemand tevreden is niet te maken heeft met de locatie. Gezien de scheve verdeling van het aantal respondenten per locatie is deze conclusie minder betrouwbaar.

Bij de constructen 'Flexibiliteit' en 'Op de groep' bestaat er wel een significant verschil. Hierbij kan gezegd worden dat de gevonden resultaten geen toeval zijn. De alternatieve hypothese wordt hierbij voorzichtig aangenomen. Dit betekent dat de mate waarin iemand tevreden is te maken heeft met de locatie. Gezien de scheve verdeling van het aantal respondenten per locatie is deze conclusie minder betrouwbaar.

§5.2 Discussie

In deze paragraaf wordt dit onderzoek geëvalueerd. De kanttekeningen die geplaatst zijn, kunnen een verklaring zijn voor de verkregen resultaten.

§5.2.1 Betrouwbaarheid

De onderzoeksmethode kan van invloed zijn op de betrouwbaarheid. Voor dit onderzoek is besloten om de respondenten de vragenlijst digitaal en anoniem in te laten vullen. Dit kan een veilig en vertrouwd gevoel geven voor de respondenten, waardoor zij eerder geneigd zijn de vragenlijst naar waarheid in te vullen, dan wanneer de vragenlijst wordt afgenomen door een werknemer binnen SKIK. Wanneer de anonimiteit wordt gewaarborgd, is er minder sprake van sociaal wenselijke antwoorden (Zuidgeest, De Boer, Hendriks & Rademakers, 2008).

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek zo hoog mogelijk te maken, hebben alle respondenten de vragenlijst op hetzelfde moment aangeboden gekregen. Daarbij kregen alle respondenten dezelfde introductietekst en vragenlijst voorgelegd. Ook hebben alle respondenten evenveel tijd gehad om de vragenlijst in te vullen.

De omgeving waarin de respondenten zich bevonden tijdens het invullen van de vragenlijst is niet gecontroleerd en zal waarschijnlijk verschillen. Het kan zijn dat respondenten de vragenlijst hebben ingevuld in een rustige omgeving, maar het kan ook zijn dat zij zich bevonden in een prikkelrijke omgeving, waardoor zij sneller afgeleid raakten. De plek van het invullen van de vragenlijst kan een aanzienlijk verschil betekenen in antwoorden. Dit zou de betrouwbaarheid van dit onderzoek negatief kunnen beïnvloeden.

In het vervolgonderzoek wordt aangeraden de antwoordmogelijkheid: “niet van toepassing” vaker te gebruiken. In dit huidige onderzoek kwam naar voren dat veel ouders geen tot weinig gebruik maken van bijvoorbeeld flexibele opvang en hierdoor vaak een neutraal antwoord hebben ingevuld, waardoor de betrouwbaarheid van het construct ‘Flexibiliteit’ verminderde.

Als laatste wordt er niet altijd aan de wenselijke Cronbach’s Alpha voldaan. Baarda, De Goede en Van Dijkum (2007) achten een Cronbach’s Alpha van 0,6 wenselijk. Bij het construct ‘Flexibiliteit’ wordt een Cronbach’s Alpha van 0,583 gehaald. De betrouwbaarheid van de resultaten laat dan ook te wensen over.

§5.2.2 Validiteit

Er kan getwijfeld worden of er in dit onderzoek wordt voldaan aan de populatievaliditeit, omdat er beduidend meer vrouwen (88,5%) dan mannen (11,5%) aan het onderzoek hebben meegedaan. De steekproef is hierdoor minder representatief en daardoor zullen de onderzoeksresultaten voorzichtig gegeneraliseerd moeten worden naar de gehele populatie.

Daarnaast is er bij dit onderzoek gebruik gemaakt van een eigen instrument die de tevredenheid meet. ‘Tevredenheid’ is een subjectief begrip en is daardoor lastig te meten (Verhoeven, 2011). Het begrip ‘tevredenheid’ is omschreven en omgezet tot meetinstrument. Hierbij zijn verschillende vragen gebruikt. Het kan echter zijn dat enkele vragen slecht zijn geformuleerd, waardoor de begripsvaliditeit onder druk komt te staan.

§5.2.3 Bruikbaarheid

Dit onderzoek kan gebruikt worden om discussies over bepaalde aspecten aan te snijden (Boeije, 't Hart & Hox, 2009) bijvoorbeeld: moet er wel of niet geëxperimenteerd worden met het ‘uurtje factuurtje’ en gaan we wel of niet besloten groepen op ‘Facebook’ oprichten. Ook kan SKIK met de

opmerkingen en tips van de ouders aan de slag, om nog meer aan de wensen van ouders te kunnen voldoen.

§5.3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de conclusies worden de volgende aanbevelingen gegeven omtrent de door SKIK geboden opvang.

Handhaven van dit niveau

Uit dit onderzoek is gebleken dat de ouders tevreden zijn over de geboden opvang door SKIK. Het is daarom belangrijk om de tevredenheid van ouders te handhaven. Omdat er geregeld vernieuwingen en veranderingen optreden is het belangrijk om de tevredenheid van ouders met regelmaat te onderzoeken, dit kan gedaan worden door een TP-professional, zie §5.4.

Uitspraken doen over de kwaliteit

In dit onderzoek is alleen de tevredenheid van ouders gemeten. Om uitspraken te kunnen doen over de kwaliteit in de kinderopvang, zullen ook de tevredenheid van kinderen en de pedagogisch medewerkers gemeten moeten worden. Voor het vervolgonderzoek is het raadzaam om bestaande instrumenten te gebruiken, zodat de resultaten ook vergeleken kunnen worden met andere onderzoeken. In dit onderzoek is een zelfontwikkeld instrument gebruikt, waardoor er met de resultaten geen betrouwbare vergelijkingen gedaan konden worden naar andere onderzoeken. Ook zou er in een vervolgonderzoek gevraagd kunnen worden naar de mate van belangrijkheid van de constructen. In dit onderzoek hebben veel meer vrouwen de vragenlijst ingevuld, dan mannen. De tevredenheid in dit onderzoek is dus wellicht ook meer beïnvloed door vrouwen. Nou kun je je dus afvragen of vrouwen andere factoren belangrijker vinden dan mannen. Belangrijkheid kan getoetst worden door extra items aan de tevredenheidsvragenlijst toe te voegen. Er kan gevraagd worden om een cijfer te geven over de mate van belangrijkheid. Een mogelijke schaalverdeling zou kunnen zijn (1= helemaal niet belangrijk, 2 = niet belangrijk, 3 = neutraal, 4 = belangrijk en 5 = heel belangrijk). Het vervolgonderzoek naar de tevredenheid van de kinderen en de pedagogisch medewerkers zou door een TP-professional uitgevoerd kunnen worden, zie §5.4.

Flexibiliteit- 'Uurtje-factuurtje'

SKIK wilde graag weten wat ouders van 'uurtje-factuurtje' zouden vinden. Uit dit onderzoek is gebleken dat het merendeel van de ouders dit liever niet zou willen (54 niet, 33 neutraal en 44 wel). De ouders die kinderen hebben die naar de bso gaan, zien het 'uurtje-factuurtje' daarentegen wel zitten (11 niet, 12 neutraal en 26 wel). Door een ouder wordt de volgende opmerking gegeven: "wanneer kinderen onder de bso-tijd sporten, moeten we gewoon doorbetalen, dat vinden we niet echt flexibel". Voor de bso zou dus overweegt kunnen worden om eens te gaan experimenteren met het 'uurtje-factuurtje'. Hiervoor zou bijvoorbeeld een proeftijd van drie maand ingesteld kunnen worden. Na afloop van deze proeftijd, kan er geëvalueerd worden. Naar aanleiding van deze evaluatie kan er gekeken worden of het 'uurtje-factuurtje' wel of niet doorgezet moet worden.

Accommodatie buiten- dieren op de opvang

Bij dit construct wilde SKIK graag weten wat de ouders van dieren houden en verzorgen op de opvang zouden vinden. Uit dit onderzoek is gebleken dat ouders positief zijn over dieren op de opvang. Van de ouders waarvan de kinderen niet naar locatie 'De Huve' gaan, zouden 49 ouders, dieren op locatie willen, waarnaartoe hun kind gaat (17 niet en 24 neutraal). Van de ouders waarvan de kinderen wel naar locatie 'De Huve' gaan vinden 35 ouders het leuk dat SKIK dieren heeft op deze

locatie (0 niet en 1 neutraal). Velsink (2016) is ook positief over dieren op de opvang. Zij schrijft dat opgroeien met dieren goed is voor de ontwikkeling van kinderen. Er worden wel opmerkingen gegeven over het welzijn van de dieren en over mogelijke allergieën bij kinderen. Per locatie kan gekeken worden of het mogelijk is om dieren te plaatsen. Met allergieën kan rekening gehouden worden door bijvoorbeeld voor schildpaden of vissen te kiezen.

Begeleiding- verbetering contact met ouders en kinderen

Bij dit construct wordt een aantal keer benoemd dat de overdracht bij breng- en haalmomenten beter kan. Het gebeurt natuurlijk dat de ouders allemaal tegelijk binnen komen. Toch is het belangrijk om alle ouders even te spreken over het wel en wee van het kind. Al is dit maar kort, toch voelen de ouders zich dan gehoord. Uit onderzoek is gebleken dat het inzetten van coaching over langere tijd en reflecteren op de praktijk, de kennis van de pedagogisch medewerkers vergroot. Dat heeft weer effect op de manier waarop pedagogisch medewerkers naar de praktijk kijken en die kunnen veranderen. Pedagogisch medewerkers gaan zich hierdoor beter richten op actief luisteren naar kinderen en hun ouders, waardoor ze beter kunnen inspelen op hun behoeftes (Weijenberg, 2016).

Op de groep- groeps grootte

Er zijn meerdere opmerkingen gemaakt over te grote groepen. Volgens de regels van de overheid moet er minstens één pedagogisch medewerker aanwezig zijn per vier kinderen in de leeftijd tot 1 jaar, vijf kinderen in de leeftijd van 1 tot 2 jaar, zes kinderen in de leeftijd van 2 tot 3 jaar en acht kinderen in de leeftijd van 3 tot 4 jaar. Wanneer er alleen peuters van 2 en/of 3 jaar worden opgevangen in een groep geldt sinds 2015 een ratio van 1 op 8 (Belangenvereniging van Ouders In de Kinderopvang & Peuterspeelzalen, z.j.). De bso mag plaatsvinden in groepen van ten hoogste twintig kinderen. In afwijking hiervan kunnen 8 tot 12-jarige kinderen in groepen van maximaal dertig kinderen worden opgevangen, waarbij de inzet van een extra pedagogisch medewerker of een andere volwassene vereist is (Belangenvereniging van Ouders In de Kinderopvang & Peuterspeelzalen, z.j.). In de gepubliceerde rapporten is te lezen, dat SKIK aan deze regels voldoet. Toch kan er gekeken worden om groepen bij een aantal activiteiten wat meer te gaan splitsen. Bijvoorbeeld door de ene groep in de groepsruimte een activiteit aan te bieden en met de andere groep naar buiten- of naar de gymzaal te gaan. Zo kan de aandacht van de pedagogisch medewerkers beter verdeeld worden over de kinderen.

Digitalisering- 'Facebook'

Bij de stelling: "Ik zou het leuk vinden als SKIK een besloten groep op Facebook zou oprichten." Is de antwoordmogelijkheid 'neutraal' het vaakst ingevuld. Toch zou het merendeel van de ouders dit wel willen (absoluut niet 8, niet 8, neutraal 35, wel 36 en heel graag 26). Er zou dus overwogen kunnen worden om wel- of geen besloten groepen op te richten. Er zou per groep bijvoorbeeld 'Koekeloere' een besloten groep aangemaakt kunnen worden. Hierdoor kunnen alleen ouders, van wie de kinderen naar die groep gaan, foto's bekijken en berichten lezen. Een aantal ouders hebben geschreven dat zij het jammer vinden dat hun zoon of dochter weinig op de foto staat. Door middel van besloten groepen op 'Facebook', zouden meer kinderen op foto's kunnen komen. Zoals al gedaan wordt, moet hierbij ook rekening gehouden worden met de ouders, die ervoor hebben gekozen geen foto's van hun kinderen op internet te willen. Ook zou i.p.v. een besloten groep op 'Facebook', 'WhatsApp' ingezet kunnen worden, waar ook groepen aangemaakt kunnen worden. Een nadeel hiervan is dat er smartphones aangeschaft moeten worden en dat de privacy moeilijk te beheersen is.

§5.4 Rol van de TP-professional

Het vervolgonderzoek naar de tevredenheid van de ouders, kinderen en de pedagogisch medewerkers zou door een TP-professional uitgevoerd kunnen worden. Een vervolgonderzoek zou net als dit onderzoek, uit literatuur en kwantitatief onderzoek kunnen bestaan. Er zou een bestaande vragenlijst gebruikt kunnen worden of een zelfontwikkeld instrument. Daarna volgt het verzamelen en het analyseren van de gegevens. Dit is passend bij de beroepsspecifieke competentie 'Toegepast Onderzoek'.

Ook zou een TP-professional een trainingsprogramma kunnen opstellen voor de pedagogisch medewerkers, waardoor ze beter leren om actief te luisteren naar de kinderen en de ouders. Hiervoor kan een TP-professional een draaiboek maken. Daarna kan de uitvoering van de trainingen plaatsvinden. Hierbij is de algemene TP-competentie 'communiceren' van belang. Tevens zou er gebruik gemaakt kunnen worden van Video Interactie Begeleiding en Video Interactie Training. Door het bespreken van video-opnames wordt de basiscommunicatie tussen opvoeder en kind geanalyseerd, wat de communicatie tussen begeleider en kind kan verbeteren. Dit is passend bij de beroepsspecifieke competenties 'Preventie' en 'Coaching, Counseling & Training'.

Binnen SKIK zou een TP-professional begeleidingswerk kunnen doen. De pedagogisch medewerkers zijn vaak al druk genoeg op de groepen, waardoor zij vaak geen extra begeleiding kunnen bieden aan de kinderen die dat nodig hebben. Een TP-professional zou deze kinderen kunnen ondersteunen en begeleiden. Een TP-professional heeft veel kennis over gedrags- en ontwikkelingsstoornissen. Hierdoor weet een TP-professional hoe zij deze kinderen kunnen begeleiden en wat zij nodig hebben.

Daarnaast zou een TP-professional psychodiagnostisch werk kunnen doen binnen SKIK. Het zou kunnen dat ouders zich zorgen maken over de ontwikkeling van hun kind, deze ouders kunnen terecht bij de Integrale Vroeghulp. Afhankelijk van de vragen van de ouders, bekijkt en bespreekt een deskundig team de situatie, de ontwikkeling en het gedrag van het kind. Een TP-professional zou het gedrag kunnen observeren en een diagnostisch instrument kunnen inzetten. De resultaten hiervan kunnen bekeken en besproken worden met andere deskundigen, zoals een orthopedagoog, logopedist, consultatiebureauarts, fysiotherapeut etc. Hierbij is algemene TP-competentie 'samenwerken' van belang.

§5.5 Plan van aanpak

Naar aanleiding van de aanbevelingen is er een plan van aanpak opgesteld. Dit plan staat weergegeven in bijlage 4.

Literatuur

- Baarda, B. D., De Goede, M. P. M., & Van Dijkum, C. J. (2007). *Basisboek Statistiek met SPSS: Handleiding voor het verwerken en analyseren van en rapporteren over (onderzoeks)gegevens* (3e druk). Groningen | Houten: Noordhoff.
- Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang & Peuterspeelzalen. (z.j.). BOink voor ouders. Geraadpleegd op <http://www.boink.info/>
- Bierings, H., & Souren, M. (2011). *Minder werken na geboorte kind*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Bigné, J.E., Andreu, L., & Gnoth, J. (2005). The Theme Park Experience: An Analysis of Pleasure, Arousal and Satisfaction. *Tourism Management*, 26, 833-844. doi:10.1016/j.tourman.2004.05.006
- Bloemer, J.M.M. (1993). *Loyaliteit en tevredenheid: Een studie naar de relatie tussen merktrouw en consumententevredenheid*. Maastricht: Universitaire Pers.
- Boeije, H., 't Hart, H., & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden* (8e druk). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Boonstra, M., & Jepma, IJ. (2014). *Lerenderwijs: Samen werken aan pedagogische kwaliteit in de kinderopvang*. Amsterdam: Reed Business Education.
- Brancheorganisatie Kinderopvang. (2004, november). Brancherapport Kinderopvang 2014: Feiten, cijfers & ontwikkelingen. Geraadpleegd op <https://www.benchmarkkinderopvang.nl/>
- Brancheorganisatie Kinderopvang. (z.j.). Feiten en Cijfers. Geraadpleegd op <http://www.kinderopvang.nl/>
- Dejonckheere, A. (2008). *Het tekort aan kinderopvang in relatie tot tewerkstelling in Vlaanderen*. (Masterthesis, Universiteit Gent). Geraadpleegd op http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/001/315/612/RUG01-001315612_2010_0001_AC.pdf
- Egbers, C. (2007). *Ouders op hún plek: Samenwerken in de driehoek, cliënt, ouders en begeleider*. Utrecht: Agiel.
- Flott, L.W. (2002). Customer Satisfaction. *Journal of Quality control*, 100, 58-63. doi:10.1016/S0026-0576(02)80021-6
- Fukkink, R.G., Gevers Deynoot-Schaubb, M.J.J.M., Helmerhost, K.O.W., Bollen, I., & Riksen-Walraven, J.M.A. (2013, juni). Pedagogische kwaliteit van de kinderopvang voor 0- tot 4-jarigen in Nederlandse kinderdagverblijven in 2012. Geraadpleegd op <http://www.kinderopvangonderzoek.nl/>
- Fukkink, R.G., Tavecchio, L.W.C., de Kruif, R., Vermeer, H., & van Zeijl, J. (2006). Criteria voor kwaliteit van kinderopvang: Visies van sleutelfiguren. *Pedagogiek*, 4, 243-261. Geraadpleegd op <http://www.pedagogiek.nu/>
- Groener, R., & Plaisier, S. (2011). 'Opvoeden op het kinderdagverblijf' voor oudercommissies. Utrecht: Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang.
- Jongen, E.L.W. (2008). Kinderopvang: waarheen, waarvoor? *TPEdigitaal*, 2(4), 27-48. Geraadpleegd op <http://www.tpedigitaal.nl/>
- Klaassen, C. (2008). Scholen op weg naar educatief partnerschap met ouders. Nijmegen: Radboud Universiteit.
- Lebow, J. (1982). Consumer Satisfaction with Mental health treatment. *Psychological Bulletin*, 91(2), 244-259. doi: 10.1037/0033-2909.91.2.244
- Ligtermoet, I., & Zwetsloot, L. (2000). Ouders betrekken bij kindercentra: Het kan! Geraadpleegd op <http://www.nji.nl/>
- Linder-Pelz, S. (1982). Toward a theory of patient satisfaction. *Social Science & Medicine*, 16(5), 577-582. doi:10.1016/0277-9536(82)90311-2.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2015, 16 november). Beleidsdoorlichting Kinderopvang. Geraadpleegd op <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid>
- Nederlands Consortium Kinderopvang Onderzoek. (2011, februari). Pedagogische kwaliteit van de

- kinderopvang en de ontwikkeling van jonge kinderen: Een longitudinale studie. Geraadpleegd op <http://www.kinderopvangonderzoek.nl/>
- Nederlands Jeugd Instituut. (z.j.). Hechting en Hechtingsproblemen. Geraadpleegd op <http://www.nji.nl/>
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469. doi: 10.2307/3150499
- Peisner-Feinberg, E. S., Burchinal, M. R., Clifford, R. M., Culkin, M. L., Howes, C., Kagan, S. L., & Yazejian, N. (2001). The relation of preschool child-care quality to children's cognitive and social developmental trajectories through second grade. *Child development*, 72, 1534-1553. doi:10.1111/1467-8624.00364
- Portegijs, W. (2010). Jonge vrouwen van nu: Ovattingen van jonge vrouwen en mannen door de tijd vergeleken. *Tijdschrift voor Genderstudies*, 2, 4-15. Geraadpleegd op <http://www.tijdschriftgenderstudies.eu/>
- Portegijs, W. (2008). *Hoe het werkt met kinderen. Moeders over kinderopvang en werk*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Payton, J., Weissberg, R.P., Durlak, J.A., Dymnicki, A.B., Taylor, R.D., Schellinger, K.B., & Pachan, M. (2008). *The positive impact of social and emotional learning for kindergarten to eighth-grade students: Findings from three scientific reviews*. Chicago, IL: Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning.
- Peyton, V., Jacobs, A., O'Brien, M., & Roy, C. (2001). Reasons for choosing child care: Associations with family, quality, and satisfaction. *Early Childhood Research Quarterly*, 16, 191-208. doi:10.1016/S0885-2006(01)00098-9
- Pool, J., & van Dijk, J.K. (1999). *Bouwstenen Personeelsmanagement in de Zorg: Deel 1*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. (2014). Gezondheidsrisico's in een kindercentrum of peuterspeelzaal. Geraadpleegd op <http://www.rivm.nl/>
- Rijksoverheid. (2016, 31 mei). Kwaliteit kinderopvang verbeteren. Geraadpleegd op <https://www.rijksoverheid.nl>
- Rijksoverheid. (2015, 7 juli). Kwaliteit kinderopvang verder verhoogd en extra aandacht voor baby's. Geraadpleegd op <https://www.rijksoverheid.nl>
- Riksen-Walraven, J.M.A. (2000). *Tijd voor kwaliteit in de kinderopvang*. doi: 10.5117/9789056291310
- Schreuder, L. (2013). *Volwassen geworden! Terugblik op dertig jaar kinderopvang*. Amsterdam: uitgeverij SWP.
- Scopelliti, M., & Musatti, T. (2012). Parents' View of Child Care Quality: Values, Evaluations, and Satisfaction. *Journal of Child and Family Studies*, 22, 1025-1038. doi:10.1007/s10826-012-9664-3
- SKIK. (z.j.). GGD rapportages. Geraadpleegd op <http://www.kinderopvangtubbergen.nl/ggd/>
- Singer, D.G., & Singer, J.L. (1990). *The house of make-believe: Children's play and the developing imagination*. doi: 10.5860/CHOICE.28-6509
- Steenhof, L. (2000). *Werkende moeders: Meer deeltijdmoeders*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Talma, M., & Hoex, J. (2011). Keuzes & dilemma's in het kinderdagverblijf: Handleiding discussiespel. Geraadpleegd op <https://www.movisie.nl/>
- Tavecchio, L.W.C. (2002). *Van opvang naar opvoeding: De emancipatie van een uniek opvoedingsmilieu*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- Tavecchio, L.W.C. (2001). Kinderopvang: De emancipatie van een uniek en relevant opvoedingsmilieu tussen gezin en school. *Pedagogiek*, 4, 291-295. Geraadpleegd op <http://www.pedagogiek.nu/>
- Tijdens, K., Lieon, S. (1993). *Kinderopvang in Nederland: Organisatie en financiering*. Utrecht: Jan van Arkel.
- Vandenbroeck, M. (2004a). Naar een dialoog tussen kwaliteit en diversiteit in de kinderopvang: Of

- waarom een pedagogiek geen toegepaste psychologie kan zijn. *Tijdschrift voor orthopedagogiek*, 43, 202-208. Geraadpleegd op <http://www.tijdschriftvoororthopedagogiek.nl/>
- Vandenbroeck, M. (2004b). Tevredenheid op een schaalte. *Alert*, 30,(20), 63-73. Geraadpleegd op <http://www.alertonline.be>
- Van der Ploeg, J.D. (2014). *Agressie bij kinderen*. doi: 10.1007/978-90-368-0635-0_7
- Van Dongen, D., Fukkink, R., de Groot, W., van Kesteren, M., Onink-Emde, C.S.J., Schreuder, E.T., . . . Willems, I. (2014). *Ambities voor kinderen in de kinderopvang: Kwaliteitsvisie kinderopvang 2014 en verder*. Utrecht: Bureau Kwaliteit Kinderopvang (BKK).
- Van Essen, G., Kramer, S., van der Velde, F., & van der Windt, W. (2015). *Arbeid in zorg en Welzijn, Jeugdzorg en Kinderopvang 2015*. Den Haag: CAOP.
- Van Horn, M. L., Landsman-Ramey, S., Mulhivill, B. A., & Newell, W. Y. (2001). Reasons for child care choice and appraisal among low-income mothers. *Child & Youth Care Forum*, 30, 231-249. doi:10.1023/A:1016755630684
- Van Lieshout, T. (2009). *Pedagogische adviezen voor speciale kinderen: Een praktisch handboek voor professionele opvoeders, begeleiders en leerkrachten*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Van Well, M.D.J. (2004). Beter bouwen en bewonen: Een praktijkgerichte toekomstverkenning. Geraadpleegd op <http://stt.nl/>
- Velsink, M. (2016, april). Van Bèèèèèh Tot Boehhh. *Kinderopvang*, 26(4), 16-19. doi: 10.1007/s41189016-0059-5
- Velsink, M. (2011, 22 november). Kinderen geven mening over de BSO. Geraadpleegd op <http://www.kinderopvangtotaal.nl/Kinderdagverblijven/Actueel/2011/11/Kinderen-geven-mening-over-de-bso-KIND871399W/>
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek: Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs* (4e druk). Den Haag: Boom Lemma.
- Versantvoort, M., Portegijs, W., & Jansen L. (2012). Een beroep op de burger: Minder verzorgingsstaat, meer eigen verantwoordelijkheid? Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Weijenberg, A. (2016, januari). Pedagogische coaching werkt. *Management Kinderopvang*, 22(1), 28-29. doi: 10.1007/s41190-016-0011-6
- Yeboah, D.A. (2002). Enhancing Transition from Early Childhood Phase to Primary Education: evidence from the research literature. *Early Years*, 22(1), 51-68. doi:10.1080/09575140120111517
- Zuidgeest, M., De Boer, D., Hendriks, M., & Rademakers, J. (2008). Verschillende dataverzamelmethode in CQI onderzoek: Een overzicht van de respons en representativiteit van respondenten. *TSG*, 86, 455-462. doi: 10.1007/BF03082143

Bijlage 1: Tevredenheidsvragenlijst aan de ouders

Beste ouders/verzorgers,

Mijn naam is Lisa Waaijer, ik studeer Toegepaste Psychologie aan Saxion te Deventer. Voor mijn afstudeerscriptie ga ik de tevredenheid van ouders/verzorgers binnen SKIK onderzoeken, dit ga ik doen door middel van een vragenlijst.

Het doel van dit onderzoek is om te peilen hoe tevreden ouders/verzorgers zijn over de opvang die geboden wordt door SKIK. Voor SKIK is het erg belangrijk om te weten op welke punten ouders/verzorgers tevreden zijn. Ook willen zij graag weten waarover jullie minder tevreden zijn, zodat ze dit kunnen verbeteren. SKIK vindt het erg belangrijk dat ouders zich gehoord voelen, daarom vragen zij met deze vragenlijst naar de mening van ouders/verzorgers van de kinderen die bij SKIK naar de opvang gaan.

Jullie als ouders/verzorgers kunnen geheel anoniem deze vragenlijst invullen door te klikken op deze link: [link survio](#). Het invullen van deze vragenlijst duurt slechts 5 tot 10 minuten. Wanneer je gebruik maakt van meerdere soorten opvang (bijvoorbeeld kinderopvang en peuteropvang), is het gewenst dat je de vragenlijst twee keer invult, zodat je per opvang aan kunt geven hoe tevreden je daarover bent. Door deze vragenlijst in te vullen helpen jullie SKIK naar een opvang van hogere kwaliteit.

Namens SKIK hartelijk bedankt voor het meewerken en het invullen van de vragenlijst!

Ik ben een:

- Man
- Vrouw

Ik maak gebruik van:

- Kinderdagopvang (0-4 jaar)
- Peuteropvang (2,5-4 jaar)
- Buitenschoolse opvang (4-12 jaar)

Ik breng mijn kind(eren) naar de volgende locatie:

- Geesteren Erve Kampboer
- Langeveen Molenbergstraat (Bereboot)
- Langeveen Tenniscomplex De Iemenslag
- Tubbergen Boerderij Schultenhof
- Tubbergen De Huve
- Tubbergen De Wiekslag
- Vasse Het Eschhoes

Likertschaal :

1 helemaal mee oneens, 2 mee oneens, 3 neutraal, 4 mee eens en 5 helemaal mee eens

Flexibiliteit

1. SKIK past zich aan op de onregelmatige werktijden van jullie als ouders/verzorgers.
2. De openingstijden die geboden worden door SKIK zijn goed te noemen.
3. Er kan gemakkelijk van dag of dagdeel geruild worden.
4. Het is gemakkelijk om een extra keer gebruik te maken van de opvang.
5. Ik zou het prettig vinden wanneer er uurtje-factuurtje in zou worden gesteld.*

*Uurtje-factuurtje: Je kind(eren) voor een uurtje naar de opvang brengen en alleen dit ene uur betalen. Deze werkwijze kan als nadeel hebben dat er steeds ouders/verzorgers de groepen binnen wandelen

Ruimte voor opmerkingen/toelichtingen

Accommodaties binnen

1. Het gebouw is veilig.
2. De ruimtes maken een verzorgde en hygiënische indruk.
3. De ruimtes zijn kindvriendelijk ingericht.
4. Binnen het gebouw is er voldoende spelmateriaal aanwezig.
5. Binnen het gebouw is er voldoende ontwikkelingsmateriaal aanwezig, zoals: lotto's, puzzels, materialen om te knutselen etc.

Ruimte voor opmerkingen/toelichtingen

Accommodaties buiten

1. De ligging van de accommodatie is goed.
2. Ik vind de buitenspeelruimte geschikt voor mijn kind.
3. Er zijn voldoende speeltoestellen.
4. De speeltoestellen zijn veilig.
5. Wanneer mijn kind buiten spelen, is er voldoende toezicht.
6. Er is buiten voldoende spelmateriaal aanwezig.

7. Indien je kind niet naar 'De Huve' in Tubbergen gaat de volgende stelling: Ik zou het leuk vinden dat SKIK dieren gaat verzorgen binnen de locatie waarnaartoe mijn kind gaat.*
Indien je kind naar 'De Huve' in Tubbergen gaat de volgende stelling: Ik vind het leuk dat SKIK dieren heeft op deze locatie.*

* Binnen de locatie 'De Huve' in Tubbergen is SKIK gestart met dieren verzorgen, zodat de kinderen naar de dieren kunnen kijken en kunnen helpen met de verzorging.

Ruimte voor opmerkingen/toelichtingen

Begeleiding

1. De leidsters zijn betrokken bij mijn kind.
2. De leidsters zijn enthousiast.
3. De leidsters stimuleren de ontwikkeling van mijn kind.
4. Mijn kind leert nieuwe dingen op de opvang.
5. Ik ben tevreden over de overdracht van de leidsters tijdens het brengen en halen van mijn kind.
6. De leidsters houden rekening met de wensen van mij als ouder.

Ruimte voor opmerkingen/toelichtingen

Op de groep

1. Ik ben tevreden over de groepsgrootte.
2. Er zijn voldoende vaste leidsters op de groep voor mijn kind.
3. Er heerst een leuke, gezellige sfeer op de groep.
4. Ik heb een duidelijk beeld van de dagelijkse bezigheden van mijn kind.
5. Er worden leuke activiteiten georganiseerd.

Ruimte voor opmerkingen/toelichtingen

Digitalisering

1. Ik vind het leuk dat er foto's van de kinderen op de Facebookpagina geplaatst worden.
2. Ik zou het leuk vinden als SKIK een besloten groep op Facebook zou oprichten.*
3. Ik zou het prettig vinden om het volgsysteem van mijn kind online in te kunnen zien.
4. Ik ben tevreden over de website van SKIK.
5. Ik ben tevreden over de digitale nieuwsbrief.
6. Ik ben tevreden over de digitale informatievoorziening

*Door deel te nemen aan een besloten Facebook groep is het mogelijk om met andere mensen informatie te delen zonder dat buitenstaanders dit kunnen zien. Dit houdt in dat alleen leden van een besloten groep de berichten en foto's kunnen zien en plaatsten.

Ruimte voor opmerkingen/toelichtingen

Bereikbaarheid

1. Ik weet wie ik kan bereiken voor klachten.
2. Het kantoor is goed bereikbaar.
3. Ik word buiten kantooortijden adequaat geholpen met mijn vraag.

Ruimte voor opmerkingen/toelichtingen

Ziektebeleid

1. Bij ziekte kan ik mijn kind gemakkelijk afmelden.
2. SKIK gaat goed om met besmettelijke ziektes.
3. Ik ben het eens met de regels rondom ziekte, die SKIK handhaaft.

Ruimte voor opmerkingen/toelichtingen

Algemene indruk

1. Mijn kind gaan met plezier naar de opvang.
2. Ik zou de opvang die geboden wordt door SKIK aan een ander aanraden.
3. Welk cijfer zou je SKIK geven op een schaal van 1 tot 10.

Overige opmerkingen

Hebben jullie verder nog opmerkingen, tips, adviezen, ideeën betreffende de opvang van SKIK?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Namens SKIK heel hartelijk bedankt voor jullie medewerking en het invullen van deze vragenlijst!

Bijlage 2: Beschrijving van de constructen

Flexibiliteit

Tegenwoordig bestaan gezinnen met kinderen vaak uit tweeverdieners. Voorheen werkten alleen de mannen fulltime en bleven de vrouwen vaak thuis om voor de kinderen te zorgen. Er wordt gezien dat ook steeds meer vrouwen parttime of zelfs fulltime gaan werken (Portegrijs, 2010). Ook schrijft Portegrijs (2006) dat de kinderopvang een middel is geworden om de participatie van vrouwen te bevorderen. De overheid stimuleert de kinderopvangorganisaties om hun openingstijden uit te breiden, zodat de mogelijkheden van gezinnen vergroot worden om arbeid en zorg te combineren (Dejonckheere, 2008). Doordat er nu zoveel gezinnen met kinderen zijn waar beide ouders werken, is een flexibeler opvang nog meer van belang dan voorheen.

Accommodatie binnen en buiten

De inrichting van de omgeving kan bijdragen aan een gevoel van geborgenheid (Riksen-Walraven, 2000). Daarbij heeft de inrichting van de ruimte en het aanbod van materialen nog een andere belangrijke functie, namelijk: het bevorderen van de kwaliteit van exploratie en spel van jonge kinderen. De kwaliteit van exploratie en spel van jonge kinderen is een voorspellende waarde van hun latere creativiteit, onafhankelijkheid en veerkracht. Spel helpt de kinderen bij het verwerken van emoties en ontwikkeling van cognitieve en sociale vaardigheden (Singer & Singer, 1990). De inrichting van de groepsruimte moet daarom zo ingericht zijn dat kinderen zich veilig voelen en ongestoord kunnen spelen (Riksen-Walraven, 2000). Ook buiten moeten de kinderen fijn kunnen spelen, want buitenspelen is voor de kinderen vaak een sociale gebeurtenis. Door het samenspel van de kinderen leren zij hoe ze kunnen communiceren, onderhandelen, regels maken en samenwerken (Van Well, 2004). Het buitenspelen voor de kinderen is ook belangrijk omdat zij zo veelzijdig leren bewegen, zodat ze daadwerkelijk aan bewegingsactiviteiten met leeftijdsgenoten mee kunnen doen.

Begeleiding en op de groep

Fukkink, Tavecchio, de Kruit, Vermeer en van Zeijl (2006) schrijven dat grotere groepen, meer kinderen per pedagogisch medewerker en een lagere opleiding samenhangen met een lagere proceskwaliteit. Riksen-Walraven (2000) schrijft zelfs dat een groepssetting in de kinderopvang met professionele, pedagogische medewerkers voor een uitstekende voorschoolse stimulering en achterstandsbestrijding kan zorgen. Daarbij is de manier waarop een pedagogisch medewerker omgaat met een kind door veel ouders als belangrijkste reden genoemd bij de keuze voor een opvangvoorziening (Peyton, Jacobs, O'Brien & Roy, 2001).

Digitalisering

In allerlei sectoren vinden technologische ontwikkelingen plaats. Ook bij SKIK in de categorieën informatie- en communicatietechnologie. Deze nieuwe ontwikkelingen kunnen grote gevolgen hebben (Van Essen, Kramer, Van der Velde & Van der Windt, 2015). SKIK plaatst bijvoorbeeld geregeld foto's van de activiteiten met de kinderen op hun 'Facebookpagina'. Wanneer ouders geen 'Facebookaccount' hebben, zullen zij waarschijnlijk een minder duidelijk beeld hebben van de dagelijkse bezigheden van hun kind.

Bereikbaarheid

De bereikbaarheid is een belangrijk praktisch aspect van de kinderopvang. Voor veel ouders spelen praktische aspecten een rol bij de keuze voor een voorschoolse (opvang) voorziening. Er is onderzoek gedaan naar de opvang keuzes onder 1001 laagopgeleide moeders. Uit dit onderzoek kwam naar

voren dat 48% één of meerdere praktische aspecten genoemd hadden, die een rol speelden bij de keuze voor een opvangvoorziening (Van Horn, Landsman-Ramey, Mulhiviill & Newell, 2001).

Ziektebeleid

Een kindercentrum is niet berekend op de opvang van zieke kinderen. Ziekte is echter een rekbaar begrip, waardoor er soms discussies kunnen ontstaan of een kind met ziekteverschijnselen wel of niet naar het kindercentrum mag. Bij de beslissing zijn twee aspecten bepalend, namelijk: het welbevinden van het zieke kind zelf en de gezondheid van de andere kinderen op de groep (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, 2014). Het is belangrijk dat ouders vooraf goed op de hoogte zijn gesteld van de regels die het kindercentrum heeft over de toelating van zieke kinderen.

Algemene indruk

De algemene indruk geeft een globaal beeld van de geboden opvang.

Bijlage 3: Tabellen van de resultaten

Frequenties

Tabel 6

Homogeniteitsanalyse

Construct	Cronbach's Alpha	Aantal items
Flexibiliteit	0,583	5
Accommodatie binnen	0,889	5
Accommodatie buiten	0,757	7
Begeleiding	0,890	6
Op de groep	0,769	5
Digitalisering	0,650	6
Bereikbaarheid	0,748	3
Ziektebeleid	0,781	3
Algemene indruk	0,706	2

Tabel 7

Frequentie statistieken

	N	Mean	std. deviation	Mediaan	Mode	Minimum	Maximum
flexibiliteit	131	3,86	0,55906	3,8000	4,20	2,40	5,00
Accommodatie binnen	131	4,41	0,51810	4,4000	5,00	3,20	5,00
Accommodatie buiten	131	4,27	0,51540	4,2737	4,00	2,86	5,00
Begeleiding	131	4,47	0,55613	4,4656	5,00	3,00	5,00
Op de groep	131	4,23	0,57385	4,2382	5,00	2,60	5,00
Digitalisering	131	3,81	0,56122	3,8130	3,67	2,17	5,00
Bereikbaarheid	131	4,08	0,62579	4,0814	3,67	2,33	5,00
Ziektebeleid	131	4,17	0,67225	4,1679	5,00	2,00	5,00
Algemeen	131	4,56	0,56848	4,5611	5,00	2,50	5,00

Tabel 8

Cijfer geboden opvang

Welk cijfer zou je SKIK geven op een schaal van 1 tot 10	
N	131
Mean	8,3053
Mediaan	8,0000
Mode	8,00
Std. Deviation	0,82175
Minimum	6,00
Maximum	10,00



Figuur 2. Cijfer geboden opvang.

One-Way ANOVA

Tabel 9

Flexibiliteit descriptives

Soort opvang	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinderdagopvang	55	3,8327	0,58216	2,40	5,00
Peuteropvang	30	3,8000	0,55832	2,40	5,00
Bso	46	3,9348	0,53509	2,80	5,00
Totaal	131	3,8611	0,55906	2,40	5,00

Tabel 10

Flexibiliteit Test of Homogeneity of Variances

Levene statistic	df1	df2	Sig.
0,102	2	128	0,903

Tabel 11

Flexibiliteit Anova

	F	Sig.
Tussen de groepen	0,646	0,526
Binnen de groepen		
Totaal		

Tabel 12

Accommodatie binnen descriptives

Soort opvang	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinderdagopvang	55	4,4436	0,52024	3,40	5,00
Peuteropvang	30	4,4600	0,52562	3,20	5,00
Bso	46	4,3478	0,51542	3,40	5,00
Totaal	131	4,4137	0,51810	3,20	5,00

Tabel 13

Accommodatie binnen Test of Homogeneity of Variances

Levene statistic	df1	df2	Sig.
0,110	2	128	0,896

Tabel 14

Accommodatie binnen Anova

	F	Sig.
Tussen de groepen	0,580	0,562
Binnen de groepen		
Totaal		

Tabel 15

Accommodatie buiten descriptives

Soort opvang	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinderdagopvang	55	4,2779	0,53834	3,14	5,00
Peuteropvang	30	4,3333	0,49818	3,29	5,00
Bso	46	4,2298	0,50528	2,86	5,00
Totaal	131	4,2737	0,51540	2,86	5,00

Tabel 16

Accommodatie buiten Test of Homogeneity of Variances

Levene statistic	df1	df2	Sig.
0,228	2	128	0,796

Tabel 17

Accommodatie buiten Anova

	F	Sig.
Tussen de groepen	0,196	0,694
Binnen de groepen		
Totaal		

Tabel 18

Begeleiding descriptives

Soort opvang	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinderdagopvang	55	4,5273	0,52486	3,17	5,00
Peuteropvang	30	4,6722	0,43436	3,67	5,00
Bso	46	4,2572	0,60319	3,00	5,00
Totaal	131	4,4656	0,55613	3,00	5,00

Tabel 19

Begeleiding Test of Homogeneity of Variances

Levene statistic	df1	df2	Sig.
2,724	2	128	0,069

Tabel 20

Begeleiding Anova

	F	Sig.
Tussen de groepen	6,077	0,003
Binnen de groepen		
Totaal		

Tabel 21

Begeleiding Multiple Comparisons

(I) Opvang	(J) Opvang	Sig.
Kinderdagopvang	Peuteropvang	0,706
	Buitenschoolse opvang	0,039
	Kinderdagopvang	0,706
Peuteropvang	Buitenschoolse opvang	0,004
	Kinderdagopvang	0,039
Buitenschoolse opvang	Peuteropvang	0,004

Tabel 22

Op de groep descriptives

Soort opvang	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinderdagopvang	55	4,1709	0,59556	3,00	5,00
Peuteropvang	30	4,4733	0,49126	3,60	5,00
Bso	46	4,1652	0,56773	2,60	5,00
Totaal	131	4,2382	0,57385	2,60	5,00

Tabel 23

Op de groep Test of Homogeneity of Variances

Levene statistic	df1	df2	Sig.
0,643	2	128	0,527

Tabel 24

Op de groep Anova

	F	Sig.
Tussen de groepen	3,389	0,037
Binnen de groepen		
Totaal		

Tabel 25

Op de groep Multiple Comparisons

(I) Opvang	(J) Opvang	Sig.
Kinderdagopvang	Peuteropvang	0,059
	Buitenschoolse opvang	1,000
	Kinderdagopvang	0,059
Peuteropvang	Buitenschoolse opvang	0,064
	Kinderdagopvang	1,000
Buitenschoolse opvang	Peuteropvang	0,064

Tabel 26

Digitalisering descriptives

Soort opvang	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinderdagopvang	55	3,9364	0,54195	2,33	5,00
Peuteropvang	30	3,8167	0,57294	2,17	5,00
Bso	46	3,6630	0,55164	2,33	4,83
Totaal	131	3,8130	0,56122	2,17	5,00

Tabel 27

Digitalisering Test of Homogeneity of Variances

Levene statistic	df1	df2	Sig.
0,028	2	128	0,972

Tabel 28

Digitalisering Anova

	F	Sig.
Tussen de groepen	3,066	0,050
Binnen de groepen		
Totaal		

Tabel 29

Digitalisering Multiple Comparisons

(I) Opvang	(J) Opvang	Sig.
Kinderdagopvang	Peuteropvang	1,000
	Buitenschoolse opvang	0,044
Peuteropvang	Kinderdagopvang	1,000
	Buitenschoolse opvang	0,715
Buitenschoolse opvang	Kinderdagopvang	0,044
	Peuteropvang	0,715

Tabel 30

Bereikbaarheid descriptives

Soort opvang	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinderdagopvang	55	4,1697	0,65065	2,67	5,00
Peuteropvang	30	4,1333	0,65273	2,33	5,00
Bso	46	3,9420	0,56352	3,00	5,00
Totaal	131	4,0814	0,62579	2,33	5,00

Tabel 31

Bereikbaarheid Test of Homogeneity of Variances

Levene statistic	df1	df2	Sig.
1,800	2	128	0,169

Tabel 32

Bereikbaarheid Anova

	F	Sig.
Tussen de groepen	1,814	0,167
Binnen de groepen		
Totaal		

Tabel 33

Ziektebeleid descriptives

Soort opvang	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinderdagopvang	55	4,2545	0,60166	3,00	5,00
Peuteropvang	30	4,2222	0,82737	2,00	5,00
Bso	46	4,0290	0,63178	2,67	5,00
Totaal	131	4,1679	0,67225	2,00	5,00

Tabel 34

Ziektebeleid Test of Homogeneity of Variances

Levene statistic	df1	df2	Sig.
1,158	2	128	0,317

Tabel 35

Ziektebeleid Anova

	F	Sig.
Tussen de groepen	1,550	0,216
Binnen de groepen		
Totaal		

Tabel 36

Algemeen descriptives

Soort opvang	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kinderdagopvang	55	4,6091	0,52432	3,00	5,00
Peuteropvang	30	4,7500	0,48690	3,00	5,00
Bso	46	4,3804	0,62525	2,50	5,00
Totaal	131	4,5611	0,56848	2,50	5,00

Tabel 37

Algemeen Test of Homogeneity of Variances

Levene statistic	df1	df2	Sig.
2,593	2	128	0,079

Tabel 38

Algemeen Anova

	F	Sig.
Tussen de groepen	4,393	0,014
Binnen de groepen		
Totaal		

Tabel 39

Algemeen Multiple Comparisons

(I) Opvang	(J) Opvang	Sig.
Kinderdagopvang	Peuteropvang	0,794
	Buitenschoolse opvang	0,123
	Kinderdagopvang	0,794
Peuteropvang	Buitenschoolse opvang	0,016
	Kinderdagopvang	0,123
Buitenschoolse opvang	Peuteropvang	0,016

Kruskal-Wallistoets

Tabel 40

Flexibiliteit ranks

Locatie	N	Mean Rank
Geesteren: Erve Kampboer	8	36,38
Langeveen: Molenbergstraat (Bereboot)	8	90,88
Langeveen: Tenniscomplex De Iemenslag	8	94,06
Tubbergen: De Huve	36	68,00
Tubbergen: De Wiekslag	29	67,26
Vasse: Het Eschhoes	42	58,98
Totaal	131	

Tabel 41

Flexibiliteit Test Statistics

Chi-Square	14,454
df	5
Asymp. Sig.	0,013

Tabel 42

Accommodatie binnen ranks

Locatie	N	Mean Rank
Geesteren: Erve Kampboer	8	71,75
Langeveen: Molenbergstraat (Bereboot)	8	77,56
Langeveen: Tenniscomplex De Iemenslag	8	63,31
Tubbergen: De Huve	36	56,33
Tubbergen: De Wiekslag	29	61,45
Vasse: Het Eschhoes	42	74,64
Totaal	131	

Tabel 43

Accommodatie binnen Test Statistics

Chi-Square	6,249
df	5
Asymp. Sig.	0,283

Tabel 44

Accommodatie buiten ranks

Locatie	N	Mean Rank
Geesteren: Erve Kampboer	8	64,25
Langeveen: Molenbergstraat (Bereboot)	8	53,00
Langeveen: Tenniscomplex De Iemenslag	8	57,75
Tubbergen: De Huve	36	69,32
Tubbergen: De Wiekslag	29	66,88
Vasse: Het Eschhoes	42	66,93
Totaal	131	

Tabel 45

Accommodatie buiten Test Statistics

Chi-Square	1,665
df	5
Asymp. Sig.	0,893

Tabel 46

Begeleiding ranks

Locatie	N	Mean Rank
Geesteren: Erve Kampboer	8	89,75
Langeveen: Molenbergstraat (Bereboot)	8	73,63
Langeveen: Tenniscomplex De Iemenslag	8	62,38
Tubbergen: De Huve	36	68,85
Tubbergen: De Wiekslag	29	60,47
Vasse: Het Eschhoes	42	62,10
Totaal	131	

Tabel 47

Begeleiding Test Statistics

Chi-Square	5,077
df	5
Asymp. Sig.	0,407

Tabel 48

Op de groep ranks

Locatie	N	Mean Rank
Geesteren: Erve Kampboer	8	94,06
Langeveen: Molenbergstraat (Bereboot)	8	80,19
Langeveen: Tenniscomplex De Iemenslag	8	94,94
Tubbergen: De Huve	36	65,89
Tubbergen: De Wiekslag	29	59,17
Vasse: Het Eschhoes	42	57,25
Totaal	131	

Tabel 49

Op de groep Test Statistics

Chi-Square	13,547
df	5
Asymp. Sig.	0,019

Tabel 50

Digitalisering ranks

Locatie	N	Mean Rank
Geesteren: Erve Kampboer	8	47,69
Langeveen: Molenbergstraat (Bereboot)	8	56,25
Langeveen: Tenniscomplex De Iemenslag	8	51,81
Tubbergen: De Huve	36	74,28
Tubbergen: De Wiekslag	29	57,88
Vasse: Het Eschhoes	42	72,56
Totaal	131	

Tabel 51

Digitalisering Test Statistics

Chi-Square	7,895
df	5
Asymp. Sig.	0,162

Tabel 52

Bereikbaarheid ranks

Locatie	N	Mean Rank
Geesteren: Erve Kampboer	8	73,75
Langeveen: Molenbergstraat (Bereboot)	8	66,19
Langeveen: Tenniscomplex De Iemenslag	8	59,00
Tubbergen: De Huve	36	66,92
Tubbergen: De Wiekslag	29	64,12
Vasse: Het Eschhoes	42	66,33
Totaal	131	

Tabel 53

Bereikbaarheid Test Statistics

Chi-Square	0,733
df	5
Asymp. Sig.	0,981

Tabel 54

Ziektebeleid ranks

Locatie	N	Mean Rank
Geesteren: Erve Kampboer	8	67,31
Langeveen: Molenbergstraat (Bereboot)	8	69,50
Langeveen: Tenniscomplex De Iemenslag	8	61,00
Tubbergen: De Huve	36	67,63
Tubbergen: De Wiekslag	29	57,91
Vasse: Het Eschhoes	42	70,23
Totaal	131	

Tabel 55

Ziektebeleid Test Statistics

Chi-Square	2,224
df	5
Asymp. Sig.	0,817

Tabel 56

Algemeen ranks

Locatie	N	Mean Rank
Geesteren: Erve Kampboer	8	84,44
Langeveen: Molenbergstraat (Bereboot)	8	81,44
Langeveen: Tenniscomplex De Iemenslag	8	70,06
Tubbergen: De Huve	36	67,28
Tubbergen: De Wiekslag	29	57,19
Vasse: Het Eschhoes	42	63,76
Totaal	131	

Tabel 57

Algemeen Test Statistics

Chi-Square	6,130
df	5
Asymp. Sig.	0,294

Bijlage 4: Plan van aanpak

Tabel 58

Plan van aanpak

doel	aanpak	benodigdheden
<u>Handhaven niveau</u>	- Tevredenheid van ouders met regelmaat onderzoeken	- Vervolg onderzoek door een onderzoeker mogelijk, door een TP-professional
<u>Uitspraken doen over kwaliteit</u>	- Tevredenheid kinderen en pedagogisch medewerkers meten	- Vervolg onderzoek door een onderzoeker mogelijk, door een TP-professional
<u>Flexibiliteit - experimenteren 'uurtje-factuurtje'</u>	- Bijvoorbeeld proeftijd van 3 maand en daarna evalueren.	- Brief met uitleg - Opgave strookje of systeem waarin ouders aan kunnen geven welke uren zij gebruik willen maken van de opvang
<u>Accommodatie buiten – overwegen om dieren te houden op de locaties</u>	- Wanneer er gestart wordt met dieren houden: vragen naar allergieën en regels rondom het houden van dieren. Ook een plan van aanpak opstellen rondom de verzorging van de dieren	- Brief aan ouders - Een reglement rondom Dieren verzorgen - Een plan van aanpak
<u>Begeleiding – contact met ouders en kinderen verbeteren</u>	- kennis vergroten door coaching over langere tijd en reflecteren op praktijk	- Trainingsprogramma opstellen door mogelijk een TP-professional - Video Interactie Begeleiding en/of Video Interactie Training
<u>Op de groep – groeps-grootte aanpassen</u>	- Groepen af en toe splitsen	- Vrije ruimtes
<u>Digitalisering – 'Facebook' of 'WhatsApp'</u>	- Per groep een besloten groep aanmaken - Kijken naar de kosten van de aanschaf van smartphones	- Internetverbinding (smartphones, computers, laptops of tablets)

Bijlage 5: Eigen werkverklaring

Ondergetekende: (Naam student)

Lisa Waaijer

verklaart ondubbelzinnig dat:

- 1) dit werkstuk eigen werk is en daarom geen inbreuk maakt op het auteursrecht van een ander,
- 2) alle gebruikte bronnen (waaronder internetpagina's) zijn voorzien van bronvermelding
- 3) het verslag voor niet meer dan 5 % aan overgenomen passages uit 'werk van anderen' bevat.
- 4) dit verslag ook digitaal is ingeleverd via SafeAssign (Blackboard).

Plaats: Langeveen

Datum: 03-07-2016

Handtekeningen:

A handwritten signature in blue ink that reads "Lisa".

N.B. Schending van bovengenoemde 'Eigen werkverklaring' wordt als fraude aangemerkt als bedoeld in Art. 19 OER.