

# MEMOQ.1

---

## DEELRAPPORT 6

OUDERBEVRAGING

---

Meten en Monitoren van de Kwaliteit in de Kinderopvang  
van baby's en peuters: de wetenschappelijke éénmeting.

## COLOFON

**MeMoQ.1** (Meten en Monitoren van de Kwaliteit in de Kinderopvang van baby's en peuters: de wetenschappelijke éénmeting) is een gezamenlijk onderzoeksproject van de Vakgroep Sociaal Werk en Sociale Pedagogiek van de Universiteit Gent en van het Expertisecentrum Ervareingsgericht Onderwijs en de Onderzoekseenheid Gezins- en orthopedagogiek aan de KU Leuven in opdracht van het Agentschap Opgroeien.

**Promotoren:** Prof. dr. Michel Vandenbroeck (UGent) en Prof. dr. Karla Van Leeuwen (KU Leuven)

**Onderzoeksleiding:** dr. Jochen Devlieghere (UGent) en Bart Declercq (KU Leuven)

**Observatoren:** Darlien Smith, Laura De Pré en Lobke Van Lombergen (UGent); Emilie Van Besouw, Dorien Dams, Shana Hollander en Bart Declercq (KU Leuven)

**Data-analyse:** dr. Ines Devlieger

**Wetenschappelijk advies:** Prof. dr. Pauline Slot (Universiteit Utrecht)

**Stuurgroep:** Diederik Vancoppenolle (Agentschap Opgroeien), Christèle Van Nieuwenhuyzen (Agentschap Opgroeien), Dieter Van Hecke (Agentschap Opgroeien), Bart Reel (Agentschap Opgroeien), Els Maenhout (Zorginspectie) en Mady Cochet (Zorginspectie).

**Klankbordgroep:** Ann De Smaele (VVSG), Hilde Van Rie (VVSG), Lisa Degrève (Helan), Nathalie Nzekauria (i-mens), Lies Platteau (Infano), Wilfried Neutjens (Infano), Annelies Roelandt (VCOK), Fien Lannoye (Stad Gent), Mieke Coulebier (Unieko), Archiel Vancipperle (Agentschap Opgroeien), Mieke Daems (Mentes), Hester Hulpia (VBJK), Leen Ackaert (Kinderrechtencommissariaat), Delphine Lambrecht (Felines), Olivia De Sutter (Vlaamse Gemeenschapscommissie), Saar Lambrechts (Netwerk tegen Armoede), Annick Schoups (Stad Antwerpen), Barbara Devos (Vlaams Welzijnsverbond)

Er zijn 7 rapporten die deel uitmaken van de rapportage over MeMoQ.1:

1. MeMoQ.1 Syntheserapport: de pedagogische kwaliteit van de Vlaamse kinderopvang
2. Deelrapport 1: Methodologisch raamwerk
3. Deelrapport 2: Welbevinden en Betrokkenheid
4. Deelrapport 3: Emotionele, Educatieve ondersteuning en Groepssocialisatie
5. Deelrapport 4: Omgeving
6. Deelrapport 5: Contextvariabelen
7. Deelrapport 6: Ouderbevraging

© 2024 Opgroeien – UGent – KU Leuven

Uit deze uitgave mag vrij geciteerd worden voor niet commerciële doeleinden op voorwaarde van correcte bronvermelding. Die is:

Devlieghere, J.; Vandenbroeck, M.; Van Leeuwen, K. & Declercq B. (2024). De pedagogische kwaliteit van de Vlaamse kinderopvang. *MeMoQ.1 Deelrapport 6: Ouderbevraging*. Gent-Leuven: UGent – KU Leuven.

# INHOUDSOPGAVE

Colofon.....	1
Inhoudsopgave.....	2
Lijst tabellen .....	3
Lijst figuren.....	4
<b>1 Algemene inleiding .....</b>	<b>5</b>
<b>2 Werkwijze bevraging en beschrijving van de respons.....</b>	<b>5</b>
<b>3 Het zoekproces van ouders .....</b>	<b>9</b>
3.1 <i>Constructie van de schalen .....</i>	9
3.2 <i>Beschrijving van het zoekproces van ouders .....</i>	10
<b>4 Ervaringen van ouders met de opvanglocatie .....</b>	<b>16</b>
4.1 <i>Constructie van de schalen .....</i>	16
4.2 <i>Algemene beschrijving van de ervaringen van ouders.....</i>	17
4.3 <i>Ervaringen van ouders op gebied van communicatie.....</i>	18
4.4 <i>Kwaliteitsbeoordeling.....</i>	20
<b>5 Wat houdt verband met de tevredenheid van de ouders? .....</b>	<b>28</b>
5.1 <i>Verschillen in de tevredenheid op ouder niveau.....</i>	29
5.2 <i>Verschillen in de tevredenheid volgens de leeftijd van de kinderen .....</i>	30
<b>6 Besluit.....</b>	<b>31</b>

## LIJST TABELLEN

Tabel 1: Responsgraad oudervragenlijst wetenschappelijke nulmeting en wetenschappelijke éénmeting .....	6
Tabel 2: Beschrijving van de respondenten (N = 1662, 252 leefgroepen) .....	8
Tabel 3: Zoekproces van de ouders volgens opvangtype.....	11
Tabel 4: Zoekproces van ouders naargelang geboorteland.....	12
Tabel 5: Itemanalyse van de keuzemotieven van ouders voor opvang (in %).....	12
Tabel 6: Itemanalyse van beleving van ouders van de zoektocht naar een opvang (in %) .....	13
Tabel 7: Itemanalyse van de keuzemotieven van ouders voor een specifiek opvanglocatie (in %) .....	13
Tabel 8: Factoren bij de keuze voor een locatie volgens IKT – Niet-IKT (%).....	14
Tabel 9: Factoren bij de keuze voor een locatie volgens opvangvorm (%).....	14
Tabel 10: Keuzemogelijkheden van ouders bij het kiezen van een opvanglocatie naargelang opvangtype .....	14
Tabel 11: Keuzemogelijkheden van ouders bij het kiezen van een opvanglocatie naargelang ouderkenmerken .	15
Tabel 12: Zoekproces ouders: vergelijking wetenschappelijke nulmeting met wetenschappelijke éénmeting .....	15
Tabel 13: Algemene beoordeling communicatie en kwaliteitsbeoordeling.....	17
Tabel 14: Beoordeling communicatie & kwaliteitsbeoordeling naargelang opvangvorm .....	18
Tabel 15: Beoordeling communicatie & kwaliteitsbeoordeling naargelang thuistaal.....	18
Tabel 16: Beoordeling communicatie & kwaliteitsbeoordeling naargelang tewerkstelling & opleiding .....	18
Tabel 17: Itemanalyse van de mate waarin ouders zeggen op de hoogte te zijn (in %).....	18
Tabel 18: Totaalscore communicatie naargelang opvangvorm, thuistaal van de ouders, geboorteland van de ouders, arbeidssituatie van de ouders en opleiding van de ouders .....	20
Tabel 19: Kwaliteitsbeoordeling door ouders op de verschillende deelaspecten (in %) .....	20
Tabel 20: Items die ouders aangeven als het belangrijkste, meest tevreden & voor verbetering vatbaar (%) .....	22
Tabel 21: Gemiddelde kwaliteitsbeoordeling naargelang opvangvorm en IKT/niet-IKT en (standaarddeviatie)....	22
Tabel 22: Significantietoets van verschillen in kwaliteitsbeoordeling door ouders .....	23
Tabel 23: Multivariate analyse van de tevredenheid van ouders met een baby in de opvang, volgens ouderkenmerken .....	29
Tabel 24: Multivariate analyse van de tevredenheid van ouders met een peuter in de opvang, volgens ouderkenmerken .....	30
Tabel 25: Multivariate analyse van de tevredenheid van ouders met een baby in de opvang, volgens opvangkenmerken en domeinen van pedagogische kwaliteit.....	30
Tabel 26: Multivariate analyse van de tevredenheid van ouders met een peuter in de opvang, volgens opvangkenmerken en domeinen van pedagogische kwaliteit.....	31

## LIJST FIGUREN

Figuur 1: Aantal deelnemende ouders per leefgroep (in %) .....	7
Figuur 2: Aantal deelnemende ouders per leefgroep volgens opvangvorm.....	7
Figuur 3: Boxplot zoekproces van ouders.....	11
Figuur 4: Communicatie over verschillende aspecten van de opvang (vijf-puntenschaal) .....	19
Figuur 5: Scores voor communicatie per opvangvorm.....	19
Figuur 6: Scores voor communicatie naargelang opvanglocaties IKT/niet-IKT .....	19
Figuur 7: Algemene scores voor tevredenheid .....	22
Figuur 8: Items op het aspect leerervaringen van het kind waarvan ouders aangeven dat ze belangrijk zijn en waar ze tevreden over zijn (in %).....	24
Figuur 9: Items op het aspect leerervaringen van het kind waarvan ouders aangeven dat er ruimte is voor verbetering (in %).....	24
Figuur 10: Beoordeling van de omgang met het kind: belang en tevredenheid .....	25
Figuur 11: Beoordeling van de omgang met het kind: voor verbetering vatbaar .....	25
Figuur 12: Beoordeling van de start van de opvang: belang en tevredenheid .....	26
Figuur 13: Beoordeling van de start van de opvang: voor verbetering vatbaar .....	26
Figuur 14: Beoordeling van de dagelijkse werking: belang en tevredenheid .....	27
Figuur 15: Beoordeling van de dagelijkse werking: wat is voor verbetering vatbaar .....	27
Figuur 16: Beoordeling van de omgeving: belang en tevredenheid .....	28
Figuur 17: Beoordeling van de omgeving: wat moet verbeteren.....	28

# **1 ALGEMENE INLEIDING**

Net als in de wetenschappelijke nulmeting, kregen ook in deze wetenschappelijke éénmeting alle ouders van de kinderen in de geobserveerde leefgroepen, een vragenlijst met betrekking tot hun ervaringen met de opvang. Bij een onderzoek naar de pedagogische kwaliteit van de Vlaamse kinderopvang is het immers belangrijk dat ook de stem van de ouders wordt gehoord. Het pedagogische raamwerk voor de kinderopvang van baby's en peuters stelt immers dat een goede relatie met de opvoedingsverantwoordelijken een integraal onderdeel uitmaakt van de pedagogische kwaliteit. Wat medewerkers doen in de kinderopvang kan niet los gezien worden van wat ouders hierover te zeggen hebben. We willen dat doen op een manier die ook iets verder gaat dan de traditionele tevredenheidsenquête. We peilen onder meer naar de ervaringen van ouders tijdens hun zoekproces naar geschikte kinderopvang, naar wat ze belangrijk vinden bij hun keuze, naar hun ervaringen met hun kinderopvang en naar wat ze eventueel voor verbetering vatbaar vinden. We onderzoeken daarbij ook of ouderkenmerken en kenmerken van de opvang verband houden met de zoektocht en de ervaringen van ouders. De gehanteerde vragenlijst in de wetenschappelijke éénmeting is identiek aan die van de wetenschappelijke nulmeting, met uitzondering van de terminologie die werd aangepast conform de vigerende terminologie die gebruikt wordt in het kinderopvanglandschap.

We starten met een generieke beschrijving van de respondenten en de responsgraad. Daarna gaan we dieper in op het zoekproces van ouders, hun beoordeling over communicatie en kwaliteit om uiteindelijk aan de hand van onder andere multivariate analyses een aantal besluiten en aanbevelingen te formuleren.

## **2 WERKWIJZE BEVRAGING EN BESCHRIJVING VAN DE RESPONS**

We contacteerden de verantwoordelijken van de geselecteerde opvanglocaties en vroegen hen om de vragenlijsten aan de ouders van de kinderen in de leefgroep waarin geobserveerd werd, te bezorgen, zodat persoonlijke gegevens van de ouders niet aan de onderzoekers hoefden bezorgd te worden. De ouders kregen de vragenlijst ofwel op papier ofwel elektronisch, naargelang de verantwoordelijke van de locatie dit wenste. De vragenlijsten waren beschikbaar in het Nederlands, Frans en Engels.

We kregen in totaal 1662 vragenlijsten terug uit 252 leefgroepen:

- 556 oudervragenlijsten uit 88 opvanglocaties groepsopvang IKT. Dat betekent dat we van 88% van de geselecteerde opvanglocaties groepsopvang IKT oudervragenlijsten terugkregen. Gemiddeld kregen we voor de opvanglocaties waar ouders deelnamen 6,3 ingevulde oudervragenlijsten terug. Als we de leefgroepen waar we geen oudervragenlijsten van terugkregen toevoegen, kregen we in het totaal 5,56 oudervragenlijsten terug per leefgroep groepsopvang IKT.
- 726 oudervragenlijsten uit 78 opvanglocaties groepsopvang niet-IKT. Dat betekent dat we van 77% van de geselecteerde opvanglocaties groepsopvang niet-IKT

oudervragenlijsten terugkregen. Gemiddeld kregen we voor de leefgroepen waar ouders deelnamen 9,3 ingevulde oudervragenlijsten terug. Als we de opvanglocaties waar we geen oudervragenlijsten van terugkregen toevoegen, kregen we in het totaal 7,2 oudervragenlijsten terug per leefgroep groepsopvang niet-IKT.

- 343 vragenlijsten uit 78 opvanglocaties gezinsopvang IKT. Dat betekent dat we van 84% van de geselecteerde opvanglocaties gezinsopvang IKT oudervragenlijsten terugkregen. Gemiddeld kregen we voor de leefgroepen waar ouders deelnamen 4,4 ingevulde oudervragenlijsten terug. Als we de opvanglocaties waar we geen oudervragenlijsten van terugkregen toevoegen, kregen we in het totaal 3,33 oudervragenlijsten terug per leefgroep gezinsopvang IKT.
- 37 vragenlijsten uit 8 opvanglocaties gezinsopvang niet-IKT. Dat betekent dat we van 80% van de geselecteerde opvanglocaties gezinsopvang IKT oudervragenlijsten terugkregen. Gemiddeld kregen we voor de leefgroepen waar ouders deelnamen 4,6 ingevulde oudervragenlijsten terug. Als we de opvanglocaties waar we geen oudervragenlijsten van terugkregen toevoegen, kregen we in het totaal 3,7 oudervragenlijsten terug per leefgroep gezinsopvang niet-IKT.

Globaal genomen kregen we van 83% van de geselecteerde leefgroepen oudervragenlijsten. Belangrijk om mee te geven is dat er geen significante verschillen in proceskwaliteit te vinden zijn tussen opvanglocaties waar minstens 1 ouder de oudervragenlijst heeft ingevuld en opvanglocaties waar geen ouders de oudervragenlijst hebben ingevuld. Met andere woorden: het is niet zo dat opvanglocaties waar minstens 1 ouder de oudervragenlijst heeft ingevuld significant beter of slechter scoren op de andere domeinen dan opvanglocaties waar geen ouders de oudervragenlijst hebben ingevuld. De berekening van de gemiddeldes gebeurde steeds over alle ouders heen.

Aan de hand van de contextvragenlijst - ingevuld door de verantwoordelijke van de opvanglocatie - weten we hoeveel verschillende baby's en peuters (niet schoolgaande kinderen) er aanwezig waren tijdens de week van de observatie. Gezien de methodiek die we hanteerden gaan we ervan uit dat de ouders van deze baby's en peuters een digitale of papieren vragenlijst hebben ontvangen. Op die manier kunnen we de responsgraad berekenen en die vergelijken met de responsgraad van de wetenschappelijke nulmeting:

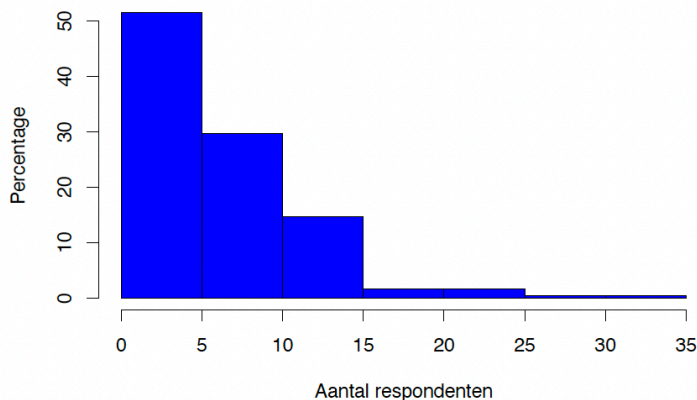
		Groepsopvang	Gezinsopvang	Totaal
<b>Aantal uitgedeeld</b>	nulmeting	3377	1515	4892
	éénmeting	2327	502	2829
<b>Aantal ontvangen</b>	nulmeting	2016	1154	3170
	éénmeting	1282	380	1662
<b>Responsgraad</b>	nulmeting	59,7%	76,2%	64,8 %
	éénmeting	55,1%	75,7%	58,8 %

Tabel 1: Responsgraad oudervragenlijst wetenschappelijke nulmeting en wetenschappelijke éénmeting

De totale responsgraad in de wetenschappelijke éénmeting ligt iets lager dan de responsgraad in de wetenschappelijke nulmeting. Dit is in hoofdzaak te wijten aan de iets lagere responsgraad in de groepsopvang.

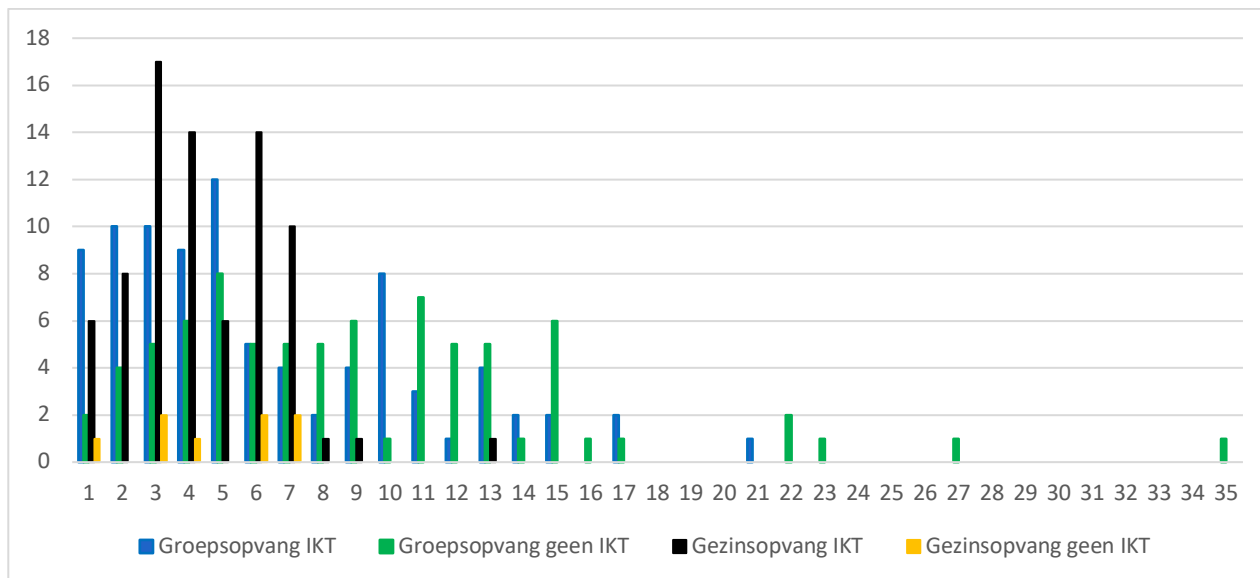
Gemiddeld antwoordden 6,6 ouders per leefgroep waar we oudervragenlijsten van terugkregen (SD = 4.91). In onderstaande figuur geven we de verdeling weer van het aantal

ouders per leefgroep die antwoordden. Op de x-as staat het aantal ouders dat de vragenlijst invulde. Op de y-as staat het aantal leefgroepen waarmee de x-as correspondeert. Daaruit kunnen we afleiden dat het niet vaak voorkomt dat erg grote aantallen ouders van één leefgroep antwoordden op de vragenlijst. Zo zien we op onderstaande figuur dat in meer dan 50% van de leefgroepen tussen de 1 en 5 ouders antwoordden en in 30% van de leefgroepen tussen de 5 en 10 ouders. Van de meeste leefgroepen antwoordden tussen de 1 en de 7 ouders.



Figuur 1: Aantal deelnemende ouders per leefgroep (in %)

Als we kijken naar het absolute aantal deelnemende ouders per leefgroep per opvangvorm zien we de volgende verdeling:



Figuur 2: Aantal deelnemende ouders per leefgroep volgens opvangvorm

Op de x-as staat het aantal ouders dat de oudervragenlijst invulde. Op de y-as staat het aantal leefgroepen. De combinatie van beide toont bijvoorbeeld dat er in de groepsopvang IKT 9 leefgroepen waren waar 1 ouder de vragenlijst heeft ingevuld en 12 leefgroepen waar 5 ouders de vragenlijst hebben ingevuld. De outliers tonen dat er 1 leefgroep groepsopvang niet-IKT was waar 35 ouders de vragenlijst hebben ingevuld.

De ouders die de vragenlijst hebben ingevuld, kunnen we als volgt beschrijven.



- De leeftijd van de respondenten is gemiddeld 33 jaar en er zijn amper verschillen tussen de verschillende opvangvormen.
- De gemiddelde leeftijd van het kind waarover de bevraging gaat is 18,3 maanden met een minimum van 0 en een maximum van 48 maanden.
- De respondenten hebben gemiddeld 12,5 maanden ervaring met de opvang, met een minimum van 0 en een maximum van 48 maanden.
- 209 gezinnen (13,1%) hebben vroeger van een andere opvang gebruik gemaakt. Het zijn vaker gezinnen die eerder al gebruik maakten van een gezinsopvang (20,1%) dan van een groepsopvang (11,0%). Dat gaat meer om ouders die de vragenlijst invulden voor een tweede kind dan over ouders die van opvang veranderden.
- De kinderen van de respondenten gaan gemiddeld 3,4 dagen per week naar de opvang, met een minimum van 1 dag en een maximum van 6 dagen.
- Iets meer dan de helft van de respondenten heeft geen andere kinderen. Wie wel een ander kind heeft, kiest meestal voor dezelfde opvang.

Volgende tabel geeft een gedetailleerder overzicht:

	Groeps Opvang	Gezins Opvang	IKT	niet-IKT	Totaal N	Totaal %	NVT
<b>Tweeoudergezin</b>	97,2	95,1	94,8	98,9	1584	96,7	-
<b>Eenoudergezin</b>	2,8	4,9	5,2	1,1	54	3,3	-
<b>Moeder vult in</b>	82,9	89,1	84,6	84,0	1391	84,3	-
<b>Vader vult in</b>	15,7	9,1	13,2	15,3	234	10,0	-
<b>Ouders vullen samen in</b>	0,5	0,8	0,8	0,3	9	0,6	-
<b>Andere</b>	0,9	1,1	1,5	0,4	16	1,0	-
<b>Thuis taal enkel NL</b>	80,8	82,3	76,8	86,2	1333	81,1	-
<b>Thuis taal NL + andere taal</b>	14,2	13,2	16,8	10,6	229	13,9	-
<b>Thuis taal enkel andere taal</b>	5,0	4,6	6,4	3,2	81	4,9	-
<b>Geboorteland België</b>	91,7	92,3	90,1	93,9	1507	91,8	-
<b>Geboorteland ander</b>	8,3	7,7	9,9	6,1	134	8,2	-
<b>Ik volg een opleiding</b>	5,9	5,3	6,1	5,4	96	5,8	1,6
<b>Ik volg geen opleiding</b>	92,8	92,1	92,3	93,0	1539	92,6	
<b>Ik werk voltijds</b>	68,0	57,4	60,7	71,0	1090	65,6	0,8
<b>Ik werk deeltijds</b>	23,8	30,0	27,7	22,3	419	25,2	
<b>Ik werk niet</b>	1,6	2,9	2,9	1,0	31	1,9	
<b>Normaal wel, maar nu niet</b>	6,0	8,2	7,7	5,1	108	6,5	
<b>Partner werkt voltijds</b>	85,3	84,8	82,2	88,7	1416	85,2	4,8
<b>Partner werkt deeltijds</b>	8,4	7,1	8,2	7,9	134	8,1	
<b>Partner werkt niet</b>	1,0	0,3	0,9	0,8	14	0,8	
<b>Normaal wel, maar nu niet</b>	4,0	7,4	7,1	2,0	19	1,1	

Tabel 2: Beschrijving van de respondenten (N = 1662, 252 leefgroepen)

Bovenstaande tabel ons leert ons dat het vooral moeders zijn die de vragenlijsten invulden, al zijn er nu toch meer vaders dan in de wetenschappelijke nulmeting (14,2% tegenover 10%). De ouders die de vragenlijst hebben ingevuld en gebruik maken van een opvang met IKT, blijken vaker alleenstaande ouders, anderstalige ouders, en in het buitenland geboren te zijn en ook vaker niet voltijds te werken. Dat is logisch, aangezien het een opvang is waar men volgens inkomen betaalt. Dit maakt het financieel haalbaarder voor gezinnen met een beperkt(er) inkomen. Wanneer thuis andere talen dan het Nederlands gesproken worden bij

deze respondenten, dan gaat het vooral om het Frans (6%) en het Engels (1%). Andere talen komen steeds minder dan 10 keer (minder dan 0,5%) voor.

### **3 HET ZOEKPROCES VAN OUDERS**

Net als in de wetenschappelijke nulmeting bevatte de oudervragenlijst drie factoren om het zoekproces van ouders in kaart te brengen. Deze thema's zijn:

1. Het keuzemotief van ouders voor een opvanglocatie
2. De beleving van ouders van de zoektocht naar een opvanglocatie
3. De keuze van ouders voor een specifieke opvanglocatie

Elk van deze factoren bevatte een aantal items die op een vijfpuntenschaal konden gescoord worden, gaande van helemaal niet belangrijk (score 1) tot heel belangrijk (score 5).

#### **3.1 Constructie van de schalen**

We deden eerst een itemanalyse. Daarvoor werden 84 respondenten die niet alle items invulden, weggelaten. Dat betekent dat er 1578 volledig ingevulde vragenlijsten uit 250 leefgroepen overbleven.

We voerden vervolgens een confirmatorische factoranalyse (CFA) uit om na te gaan of we de data op dezelfde manier kunnen clusteren als in de wetenschappelijke nulmeting. We gingen eerst de correlaties na tussen de items (zonder de niet van toepassing antwoorden). Er waren geen al te hoge correlaties. Dat betekent dat de items niet hetzelfde meten, wat goed nieuws is.

Voor de CFA gingen we, net zoals bij de wetenschappelijke nulmeting, uit van drie factoren (waarbij negatieve items omgedraaid worden):

- **Pedagogische keuzemotieven** voor een kinderopvang met als items: gekozen voor een opvang (i) vanuit de verstandelijke ontwikkeling van het kind, (ii) omdat kinderen er leren omgaan met andere kinderen en volwassenen, (iii) omdat ze er leren omgaan met regels, (iv) omdat ze zich veilig voelen in een andere omgeving dan thuis en (v) omdat het een goede voorbereiding is op de kleuterschool.
- **Positieve beleving van de zoektocht** voor een kinderopvang met als items: (i) Ouders wisten goed waarop ze hun keuze moesten baseren, (ii) ouders waren ervan overtuigd dat ze een opvang kozen die een meerwaarde zou zijn voor hun kind, (iii) ouders hebben niet meer getwijfeld, waren niet onzeker over wat ze mochten verwachten, (iv) ouders durfden vragen te stellen en (v) ouders hadden niet het gevoel dat er weinig keuze was.
- **Pedagogische locatiekeuze** met als items: ouders hebben gekozen voor deze opvang omdat (i) het een goede infrastructuur heeft, (ii) het een goede reputatie heeft, (iii) de kinderbegeleider een goede indruk gaf, (iv) men de manier van werken goed vond, (v) de kinderen er gelukkig leken, (vi) de grootte van de groep kinderen hen aansprak en (vii) het steeds dezelfde kinderbegeleiders zijn.

De fitmaten (statistieken die aangeven hoe goed het model bij de data past) zijn aanvaardbaar:

- De Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.8967: Deze index meet hoe goed het model bij de data past. Een waarde dicht bij 1 wordt als goed beschouwd, met 0.90 of hoger meestal als grens voor een acceptabel model. Een TLI van 0.8967 is aanvaardbaar, maar iets onder de drempel van 0.90.
- De Comparative Fit Index (CFI) = 0.9099: Deze index vergelijkt het onderzochte model met een null-model (een model zonder verbanden tussen de variabelen). Een CFI van 0.90 of hoger wordt meestal als goed beschouwd, dus 0.9099 wijst op een acceptabel goede fit.
- Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) = 0.0514: Deze maat geeft het gemiddelde verschil weer tussen de geobserveerde en de voorspelde correlaties. Een waarde van 0.08 of lager wordt vaak als goed beschouwd, dus 0.0514 is een goede fit.

De Cronbach's alfa's (maat voor de interne consistentie of betrouwbaarheid van de schaal) zijn goed.

- Voor pedagogische keuzemotieven is deze 0.907: Dit wijst op een zeer hoge interne consistentie of betrouwbaarheid, wat betekent dat de items binnen deze schaal goed samenhangen.
- Voor positieve beleving van de zoektocht is deze 0.707: Dit wijst op een aanvaardbare interne consistentie. Hoewel het iets lager is, wordt het nog steeds als acceptabel beschouwd voor onderzoeksdoeleinden.
- Voor pedagogische locatiekeuze is deze 0.777: Dit wijst op een goede interne consistentie, wat betekent dat de items binnen deze schaal redelijk goed samenhangen.

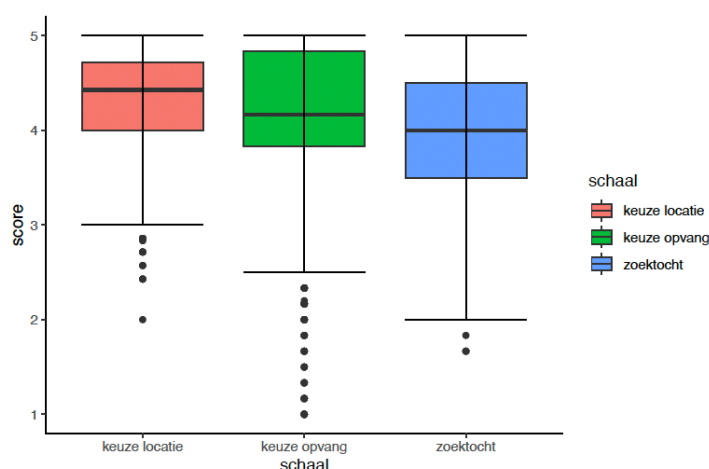
De factorladingen (hoe sterk elk item samenhangt met de onderliggende factor) op de eerste schaal zijn zeer goed, op de tweede schaal zitten enkele lage factorladingen, maar wel gelijkaardig aan de wetenschappelijke nulmeting. Dit betekent dat de metingen die we doen aan de hand van de oudervragenlijst om het zoekproces van ouders in beeld te brengen betrouwbaar en valide zijn, en dat we ze kunnen vergelijken met de wetenschappelijke nulmeting.

## **3.2 Beschrijving van het zoekproces van ouders**

Net zoals bij de wetenschappelijke nulmeting werden ouders gevraagd om hun zoekproces naar een opvangplaats voor hun kind te beschrijven. In de itemanalyse van dit zoekproces worden de scores van de ouders over alle opvanglocaties heen geanalyseerd. In de tabellen die worden weergegeven staat 1 voor helemaal niet akkoord, 2 voor eerder niet akkoord, 3 voor deels akkoord, deels niet akkoord, 4 voor eerder akkoord en 5 voor helemaal akkoord. Indien er bij 'niet van toepassing (NVT)' een koppelteken werd ingevoegd, betekent dit dat de niet van toepassing geen antwoordmogelijkheid was bij de desbetreffende vraag.

### 3.2.1 Algemene bevindingen

We starten met een globale boxplot over het zoekproces van ouders op de drie verschillende schalen:



Figuur 3: Boxplot zoekproces van ouders

We zien hier dat de scores hoog liggen en gelijkaardig zijn met de wetenschappelijke nulmeting (zie later). Zowel de pedagogische motieven om te kiezen voor kinderopvang en om voor een specifieke opvanglocatie te kiezen liggen eerder hoog, net als de positieve beleving van de zoektocht naar een opvangplaats.

Wanneer we die uitdiepen naar opvangtype zien we:

	Groepsopvang IKT	Groepsopvang niet-IKT	Gezinsopvang IKT	Gezinsopvang niet-IKT
<b>Pedagogische motieven om te kiezen voor een opvang</b>	4,12	4,15	4,14	3,99
<b>Positieve beleving van de zoektocht naar een opvang</b>	3,84	3,95	4,02	4,02
<b>Pedagogische motieven om te kiezen voor deze opvanglocatie</b>	4,18	4,31	4,61	4,55

Tabel 3: Zoekproces van de ouders volgens opvangtype

We zien dat de scores, aangezien zij op een vijfpuntenschaal worden gescoord, hoog liggen. Wat betreft de pedagogische motieven om te kiezen voor een opvang liggen de scores zeer dicht bij elkaar. Enkel bij de gezinsopvang niet-IKT zie je een iets lagere score. De betrouwbaarheid van deze score is echter klein aangezien het om een zeer laag aantal opvanglocaties gaat. Wat betreft de positieve beleving van de zoektocht naar een opvang lijkt het erop dat ouders uit de gezinsopvang hun zoektocht iets positiever beleven dan ouders in de groepsopvang. Wat betreft de pedagogische motieven om te kiezen voor de opvanglocatie waar hun kind verblijft, scoren ouders over alle opvangtypes heen, overal hoog.

Wanneer we nagaan of ouderkenmerken een invloed hebben op bijvoorbeeld het zoekproces zien we dat respondenten met een geboorteland buiten België het zoekproces als minder positief beleven. Dat is het enige ouderkenmerk waar een verschil in beleving merkbaar is:

	Geboorteland	Q1	Mediaan	Gemiddelde	Q3
<b>Pedagogische motieven om te kiezen voor een opvang</b>	België	3,83	4,33	4,14	5,00
	Andere	3,67	4,17	4,07	4,83

<b>Positieve beleving van de zoektocht naar een opvang</b>	België	3,50	4,00	3,94	4,50
	Andere	3,17	4,00	3,74	4,33
<b>Pedagogische motieven om te kiezen voor deze opvanglocatie</b>	België	4,00	4,43	4,33	4,71
	Andere	4,00	4,43	4,37	4,86

Tabel 4: Zoekproces van ouders naargelang geboorteland

De pedagogische motieven om voor kinderopvang te kiezen zijn zowel bij ouders die geboren zijn in België als bij ouders die niet geboren zijn in België hoog. Dit geldt ook voor de pedagogische motieven om te kiezen voor een specifieke opvanglocatie. We zien wel verschil bij de beleving van de zoektocht. Daar zien we dat ouders die geboren zijn in België de zoektocht naar kinderopvang als licht, maar niet significant, positiever ervaren dan ouders die niet geboren zijn in België.

We bekijken vervolgens de drie schalen meer in detail.

### 3.2.2 Keuzemotieven van ouders voor opvang

We kijken eerst in detail naar de keuzemotieven van ouders om te kiezen voor kinderopvang:

	1	2	3	4	5
<b>Ik heb ooit opvang gekozen omdat...</b>					
<b>Ik werkte of een opleiding volgde</b>	6,30	0,45	1,78	9,55	81,92
<b>Ik geen beroep kon doen op familie</b>	11,64	14,84	30,84	20,54	22,14
<b>Ik geen beroep wenste te doen op familie</b>	17,46	16,43	25,26	23,85	17,01
<b>Ik tijd voor mezelf wenste</b>	47,15	25,69	14,61	9,03	3,52
<b>Het goed is voor de verstandelijke ontwikkeling</b>	2,23	3,18	9,81	38,54	46,24
<b>Mijn kind er met andere kinderen leert omgaan</b>	1,34	1,72	4,65	29,28	63,02
<b>Mijn kind er met volwassenen leert omgaan</b>	5,16	10,39	17,46	33,72	33,27
<b>Mijn kind er met regels leert omgaan</b>	4,72	7,90	15,55	34,74	37,09
<b>Mijn kind er zich veilig leert voelen</b>	3,31	5,54	12,22	40,23	38,70
<b>Het is een voorbereiding op de kleuterschool</b>	2,35	3,88	7,89	33,27	52,61

Tabel 5: Itemanalyse van de keuzemotieven van ouders voor opvang (in %)

Werk en/of opleiding blijven de belangrijkste reden bij de respondenten om voor opvang te kiezen. Het is (net als in de wetenschappelijke nulmeting) uiteraard best mogelijk dat mensen die om een andere reden opvang wensen, minder makkelijk toegang hebben tot de kinderopvang en dat dit de resultaten kleurt. De praktische reden (werken of opleiding volgen) wordt op de voet gevolgd door pedagogische redenen: sociaal contact met andere kinderen en goed voor de verstandelijke ontwikkeling. De top 3 wordt vervolledigd door de idee dat de kinderopvang een goede voorbereiding is op de kleuterschool.

### 3.2.3 Beleving van ouders van de zoektocht naar een opvang

We kijken ten tweede in detail naar de beleving van ouders van hun zoektocht naar een opvang:

	1	2	3	4	5	NVT
<b>Hoe beleefde je de zoektocht?</b>						
<b>Ik kreeg hulp van het lokaal loket</b>	12,52	8,79	8,22	7,12	4,94	58,41
<b>Ik wilde verschillende locaties vergelijken</b>	5,90	9,69	13,41	25,72	31,49	13,79
<b>Ik wist waarop mijn keuze te baseren</b>	2,93	10,39	15,81	30,27	34,61	5,99
<b>Ik was ongerust dat ik geen plaats zou vinden</b>	3,57	6,70	9,76	22,72	50,73	6,51
<b>Ik heb na de inschrijving nog getwijfeld</b>	55,26	21,80	7,71	8,22	4,02	3,00
<b>Ik was onzeker over wat te verwachten</b>	23,05	28,67	20,69	19,22	5,81	2,55
<b>Ik was opgelucht nadat ik ingeschreven had</b>	0,96	2,30	9,97	28,50	52,84	5,43
<b>Ik was overtuigd van meerwaarde</b>	0,32	0,96	9,31	28,89	54,21	6,31

<b>Ik durfde geen vragen stellen</b>	64,37	26,31	4,73	1,66	0,77	2,17
<b>Ik had weinig keuze</b>	16,54	18,14	19,73	19,54	18,58	7,47

Tabel 6: Itemanalyse van beleving van ouders van de zoektocht naar een opvang (in %)

Opvallend hier is dat de helft van de ouders ongerust was dat ze geen geschikte plaats zouden vinden. Eén derde van de ouders wou verschillende locaties vergelijken en wist goed waarop ze de keuze van opvanglocatie wouden baseren. Meer dan de helft was bij de zoektocht naar kinderopvang overtuigd van de meerwaarde die kinderopvang te bieden heeft. Ouders blijken op het einde van de zoektocht veel vragen gesteld te hebben en zijn opgelucht en overtuigd van de meerwaarde van de opvang.

Bij het item over het Lokaal Loket geeft een meerderheid (58.4%) aan dat dit voor hen niet van toepassing is. Een fijnmazige interpretatie maken van deze bevinding is niet vanzelfsprekend. Het kan betekenen dat ouders vonden dat er geen Loket was, dat ze ofwel het Lokaal Loket niet nodig hadden of niet kenden, geen hulp kregen van het Lokaal Loket bij het zoeken naar kinderopvang of dat de opvanglocaties waar ze hun kind graag wilden heen sturen, niet samenwerkt met een Lokaal Loket.

### 3.2.4 Keuzemotieven van ouders voor een specifieke opvanglocatie

We kijken ten derde in detail naar keuzemotieven van ouders voor de specifieke opvanglocatie waar hun kind is ingeschreven:

	1	2	3	4	5
<b>Waarom koos je deze opvang?</b>					
<b>Flexibel</b>	6,13	8,67	16,26	35,25	33,69
<b>Een goede infrastructuur</b>	0,47	1,61	7,74	38,62	51,56
<b>Een goede reputatie</b>	0,47	0,95	8,55	30,01	60,02
<b>Het is praktisch (dichtbij)</b>	1,23	3,02	6,71	24,29	64,74
<b>De manier van werken is goed</b>	0,00	0,28	6,05	31,03	62,63
<b>Het personeel geeft een goede indruk</b>	0,09	0,28	3,78	25,54	70,29
<b>De kinderen lijken er gelukkig</b>	0,85	0,95	10,14	29,57	70,29
<b>Het was financieel de beste oplossing</b>	25,36	26,31	26,59	13,49	8,26
<b>De grootte van de groep</b>	3,98	10,81	24,64	30,33	30,24
<b>Er zijn steeds zelfde begeleiders</b>	2,94	6,34	14,68	28,69	47,35

Tabel 7: Itemanalyse van de keuzemotieven van ouders voor een specifiek opvanglocatie (in %)

Hier kijken we naar de keuze op het niveau van de specifieke opvanglocatie, oftewel naar de redenen waarom ouders hun kind ingeschreven hebben in de opvanglocatie waar ze effectief ingeschreven zijn. Hier spelen zowel praktische als pedagogische motieven een belangrijke rol. We zien dat deze keuze niet financieel gestuurd is, maar dat de keuze voor een specifieke opvanglocatie vooral gemaakt wordt op basis van de kinderbegeleiders, de manier van werken, de reputatie van de opvanglocatie en praktische kenmerken zoals bereikbaarheid.

We spitten deze schaal nog verder uit door te kijken naar de items die een rol spelen bij de keuze voor een specifieke opvanglocatie. In het kiezen tussen IKT en niet-IKT opvanglocaties zien we het volgende:

<b>Waarom koos je deze opvanglocatie?</b>										
	IKT					niet-IKT				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Flexibel</b>	4,98	8,43	17,82	37,36	31,42	7,33	8,91	14,65	33,07	36,04
<b>Een goede infrastructuur</b>	0,74	2,03	9,02	39,04	49,17	0,19	1,16	6,40	38,18	54,07
<b>Een goede reputatie</b>	0,37	1,12	10,04	32,23	57,25	0,58	0,78	6,99	28,74	62,91
<b>Het is praktisch (dichtbij)</b>	1,66	3,87	5,90	23,62	64,94	0,78	2,13	7,56	25,00	64,53

<b>Manier van werken is goed</b>	0,00	0,18	6,10	33,83	59,89	0,00	0,39	6,01	28,10	65,50
<b>Personeel goede indruk</b>	0,00	0,37	4,25	27,36	68,02	0,19	0,19	3,29	23,64	72,67
<b>Kinderen lijken gelukkig</b>	0,93	0,93	9,81	28,70	59,63	0,78	0,97	10,49	30,49	57,28
<b>Financieel beste oplossing</b>	22,45	20,78	28,39	17,07	11,32	28,40	32,10	24,71	9,73	5,06
<b>De grootte van de groep</b>	3,90	7,42	20,41	31,17	37,11	4,07	14,34	29,07	29,46	23,06
<b>Steeds zelfde begeleiders</b>	2,22	6,48	13,33	25,00	52,96	3,68	6,20	16,09	32,56	41,47

Tabel 8: Factoren bij de keuze voor een locatie volgens IKT, niet-IKT (%)

Er is weinig verschil in keuzemotieven tussen ouders die gebruik maken van een opvanglocatie met of zonder IKT. Bij ouders die gebruik maken van een opvanglocatie met IKT zijn financiële motieven belangrijker, wat niet verwonderlijk is, aangezien deze opvanglocaties voor iedereen betaalbaarder zijn. Ook vinden ouders die gebruik maken van IKT voorzieningen het, in vergelijking met ouders die gebruik maken van niet-IKT voorzieningen, belangrijker dat er steeds dezelfde begeleiders zijn.

Als we kijken naar de verschillen in keuzemotieven van ouders om voor groepsopvang of gezinsopvang te kiezen, zien we meer verschil:

<b>Waarom koos je deze opvanglocatie?</b>										
	<b>Groepsopvang</b>					<b>Gezinsopvang</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Flexibel</b>	5,60	8,71	16,54	36,57	32,59	8,07	8,52	15,25	30,49	37,67
<b>Een goede infrastructuur</b>	0,61	1,34	7,43	38,86	51,77	0,00	2,52	8,82	37,82	50,84
<b>Een goede reputatie</b>	0,61	0,73	8,56	30,68	59,41	0,00	1,70	8,51	27,66	62,13
<b>Het is praktisch (dichtbij)</b>	1,22	2,68	6,34	25,12	64,63	1,26	4,20	7,98	21,43	65,13
<b>Manier van werken is goed</b>	0,00	0,37	5,73	31,95	61,95	0,00	0,00	7,17	27,85	64,98
<b>Personeel goede indruk</b>	0,12	0,37	4,64	28,69	66,18	0,00	0,00	0,84	14,71	84,45
<b>Kinderen lijken gelukkig</b>	1,10	1,22	11,25	32,40	54,03	0,00	0,00	6,33	19,83	73,84
<b>Financieel beste oplossing</b>	26,28	28,73	25,06	12,84	7,09	22,13	17,87	31,91	15,74	12,34
<b>De grootte van de groep</b>	4,77	13,46	29,99	31,09	20,69	1,26	1,68	6,30	27,73	63,03
<b>Steeds zelfde begeleiders</b>	3,79	8,19	17,73	32,89	37,41	0,00	0,00	4,20	14,29	81,51

Tabel 9: Factoren bij de keuze voor een locatie volgens opvangvorm (%)

Ouders die gebruik maken van gezinsopvang geven vaker aan dat ze belang hechten aan het gegeven dat er steeds dezelfde begeleiders zijn, dat de groep niet te groot is, dat de kinderen gelukkig zijn en dat de kinderbegeleider een goede indruk nalaat.

### 3.2.5 Keuzemogelijkheden van ouders

Aan de hand van de vraag "Ga je jouw kind naar deze kinderopvang omdat het de enige vrije plaats was?" kunnen we ook nagaan in welke mate ouders vrije keuze hebben in het kiezen van een opvanglocatie voor hun kind. We zien daarbij een onderscheid naar opvangtype:

	<b>Groepsopvang IKT</b>	<b>Groepsopvang niet-IKT</b>	<b>Gezinsopvang IKT</b>	<b>Gezinsopvang niet-IKT</b>
<b>Enige keuze</b>	37,60%	28,36%	32,81%	35,14%
<b>Meerdere keuzes</b>	62,40%	71,64%	67,19%	64,86%

Tabel 10: Keuzemogelijkheden van ouders bij het kiezen van een opvanglocatie naargelang opvangtype

We zien dat ongeveer 1/3<sup>de</sup> van de ouders geen meerdere keuzes had en dat over alle opvangtypes heen. Daarnaast is het ook belangrijk om na te gaan of kenmerken van ouders de keuzemogelijkheden van diezelfde ouders beïnvloeden.

	<b>Enige keuze</b>	<b>Meerdere keuzes</b>
--	--------------------	------------------------



<b>Ik spreek enkel Nederlands</b>	30,75%	69,25%
<b>Ik spreek Nederlands en een andere taal</b>	38,99%	61,01%
<b>Ik spreek geen Nederlands</b>	44,59%	55,41%
<b>Ik werk voltijds</b>	33,72%	66,28%
<b>Ik werk deeltijds</b>	25,75%	74,25%
<b>Ik werk tijdelijk niet</b>	43,00%	57,00%
<b>Ik werk niet</b>	46,15%	53,85%

Tabel 11: Keuzemogelijkheden van ouders bij het kiezen van een opvanglocatie naargelang ouderkenmerken

De items over tewerkstelling werden door te weinig respondenten ingevuld om betrouwbare uitspraken te doen. Bij de items over taal kunnen we dan weer wel concluderen dat ouders die geen Nederlands spreken minder keuzemogelijkheden lijken te hebben dan ouders die wel Nederlands spreken.

### 3.2.6 Vergelijking met de wetenschappelijke nulmeting

Als we tot slot de vergelijking willen maken met de wetenschappelijke nulmeting grijpen we best terug naar de drie factoren zoals eerder geëxpliciteerd. Deze drie factoren werden namelijk ook in de wetenschappelijke nulmeting gehanteerd en bestaan – als geheugensteun - uit:

1. Pedagogische keuzemotieven voor een opvang
2. Positieve belang van de zoektocht naar een opvang
3. Pedagogische locatiekeuze

		<b>M</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Sign</b>
<b>Pedagogische motieven voor een opvang</b>	éénmeting	4,16	1	5	.000
	nulmeting	4,17	1	5	
<b>Positieve beleving zoektocht</b>	éénmeting	4,00	1,67	5	.000
	nulmeting	4,12	1	5	
<b>Pedagogische motieven voor een opvanglocatie</b>	éénmeting	4,36	2	5	.000
	nulmeting	4,44	1	5	

Tabel 12: Zoekproces ouders: vergelijking wetenschappelijke nulmeting met wetenschappelijke éénmeting

We zien over de drie schalen heen vrij hoge scores. Dat betekent dat de beleving van de zoektocht voor de meeste ouders gemiddeld genomen eerder positief (meestal score 4 of 5) is verlopen en dat pedagogische motieven om te kiezen voor opvang en voor de specifieke opvanglocatie eerder belangrijk zijn. We zien wel een verschil in pedagogische motieven om voor een opvang te kiezen. Bij de wetenschappelijke éénmeting ligt die iets lager dan bij de wetenschappelijke éénmeting (-0,01). Dat verschil is zeer klein, maar wel significant. Ook de lagere appreciatie van de zoektocht in de wetenschappelijke éénmeting in vergelijking met de wetenschappelijke nulmeting is significant (-0,12). Het lagere belang van pedagogische motieven voor de keuze van een specifieke locatie (-0,12) is eveneens significant.

Dit wijst er toch op dat ouders nu een moeilijker zoektocht beleven dan zeven jaar geleden toen de wetenschappelijke nulmeting werd uitgevoerd. Dit kan verklaren waarom er minder gewicht aan pedagogische motieven werd gehecht, maar dient verder onderzocht te worden.



## 4 ERVARINGEN VAN OUDERS MET DE OPVANGLOCATIE

Net als in de wetenschappelijke nulmeting bevatte de oudervragenlijst drie thema's om de ervaringen van ouders met de opvanglocatie in kaart te brengen. Deze thema's zijn:

1. Hoe ouders de communicatie ervaren
2. Hoe ouders de kwaliteit van de opvang beoordelen ten aanzien van hun kind en henzelf
3. Wat ouders op vlak van communicatie en kwaliteitsaspecten het meest belangrijk vinden, waarover ze het meest tevreden zijn en welke aspecten ze het meest verbeterd willen zien

De aspecten communicatie en kwaliteitsbeoordeling werden telkens voor diverse items gescoord op een vijfpuntenschaal, gaande van helemaal niet belangrijk (score 1) tot heel belangrijk (score 5).

### 4.1 Constructie van de schalen

We deden eerst een itemanalyse. Daarvoor werden 146 respondenten die niet alle items invulden, weggelaten. Dat betekent dat er 1516 volledig ingevulde vragenlijsten uit 248 leefgroepen overbleven.

We voerden vervolgens een confirmatorische factoranalyse (CFA) uit om na te gaan of we de data op dezelfde manier kunnen clusteren als in de wetenschappelijke nulmeting. We gingen eerst de correlaties na tussen de items (zonder de niet van toepassing antwoorden). Er waren geen al te hoge correlaties. Dat betekent dat de items niet hetzelfde meten, wat goed nieuws is.

Voor de CFA gingen we, net zoals bij de wetenschappelijke nulmeting, uit van twee factoren die de ervaringen van ouder met de opvang beschrijven zijnde

1. **Communicatie** met als items de mate waarin ouders op de hoogte zijn van: (i) de verzorging van hun kind, (ii) de ontwikkeling en beleving van hun kind, (iii) dagelijkse gebeurtenissen in de opvang, (iv) de werking en (v) de gebeurtenissen uit de buurt.
2. **Kwaliteitsbeoordeling** met als items de kwaliteitsbeoordeling door de ouder van: (i) de opvang voor hun kind, (ii) de manier waarop de kinderbegeleider met hun kind omgaat, (iii) de eerste periode in de opvang, (iv) de dagelijkse werking van de opvang en (v) de algemene aspecten van de opvang.

De fitmaten (statistieken die aangeven hoe goed het model bij de data past) zijn goed tot uitstekend:

- De Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.9460: Deze index meet hoe goed het model bij de data past. Een waarde dicht bij 1 wordt als goed beschouwd, met 0.90 of hoger meestal als grens voor een acceptabel model. Een TLI van 0.9460 geeft aan dat het model goed past bij de data.

- De Comparative Fit Index (CFI) = 0.9592: Deze index vergelijkt het onderzochte model met een null-model (een model zonder verbanden tussen de variabelen). Een CFI van 0.90 of hoger wordt meestal als goed beschouwd, dus 0.9592 wijst op een uitstekende goede fit.
- Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) = 0.0403: Deze maat geeft het gemiddelde verschil weer tussen de geobserveerde en de voorspelde correlaties. Een waarde van 0.08 of lager wordt vaak als goed beschouwd, dus 0.0403 wijst op een zeer goede fit.

De Cronbach's alfa's (maat voor de interne consistentie of betrouwbaarheid van de schaal) zijn goed.

- Voor **communicatie** is deze 0.824: Dit wijst op een goede interne consistentie of betrouwbaarheid, wat betekent dat de items binnen deze schaal goed samenhangen.
- Voor **kwaliteitsbeoordeling** is deze 0.902: Dit wijst op een uitstekende interne consistentie. Dit betekent dat de items op deze schaal zeer goed samenhangen en de schaal een betrouwbare meting biedt.

Dit betekent dat de metingen die we doen aan de hand van de oudervragenlijst om de ervaringen van ouders met de opvanglocatie in beeld te brengen betrouwbaar en valide zijn, en dat we ze kunnen vergelijken met de wetenschappelijke nulmeting.

## 4.2 Algemene beschrijving van de ervaringen van ouders

We geven eerst een algemene beschrijving weer van de ervaringen van ouders met de opvanglocatie van hun kind. De minimum en maximumscores zijn daarbij telkens gelijk, met name minimum 1 en maximum 5.

	Q1	Mediaan	Gemiddelde éénmeting	Q3	Gemiddelde nulmeting
<b>Communicatie</b>	2,8	3,4	3,38	4	3,37
<b>Kwaliteitsbeoordeling</b>	4,0	4,4	4,35	5	4,26

Tabel 13: Algemene beoordeling communicatie en kwaliteitsbeoordeling

Met betrekking tot communicatie zien we dat 25% van de scores onder 2,8 liggen. De mediaan score is 3,4 wat betekent dat de helft van de scores onder 3,4 ligt en de helft erboven. Het gemiddelde is 3,38 terwijl dit in de wetenschappelijke nulmeting 3,37 was. Verder zien we dat 75% van de scores onder 4 liggen. Er waren ook 255 ontbrekende waarden voor de items over communicatie.

Met betrekking tot kwaliteitsbeoordeling zien we dat 25% van de scores onder 4 liggen. De mediaan score is 4,4 wat betekent dat de helft van de scores onder 4,4 ligt en de helft erboven. Het gemiddelde is 4,35 terwijl dit in de wetenschappelijke nulmeting 4,26 was. Dit verschil is statistisch significant. Verder zien we dat 75% van de scores onder 5 liggen. Er waren ook 146 ontbrekende waarden voor de items over kwaliteitsbeoordeling.

De scores voor communicatie van de wetenschappelijke éénmeting liggen zeer dicht bij de scores van de wetenschappelijke nulmeting. Bij kwaliteitsbeoordeling ligt de score van de wetenschappelijke éénmeting iets hoger dan bij de wetenschappelijke nulmeting. Het verschil

is statistisch niet significant. Algemeen kunnen we dus zeggen dat – net als in de wetenschappelijke nulmeting – de ouders de communicatie matig tot goed inschatten en de kwaliteit als goed tot zeer goed beoordelen.

Wanneer we de scores naargelang opvangvorm, IKT/niet-IKT, thuistaal, tewerkstelling en opleiding bekijken zien we het volgende:

	Groepsopvang		Gezinsopvang	
	IKT	niet-IKT	IKT	niet-IKT
<b>Communicatie</b>	3,27	3,26	3,79	3,61
<b>Kwaliteitsbeoordeling</b>	4,22	4,34	4,56	4,38

Tabel 14: Beoordeling communicatie & kwaliteitsbeoordeling naargelang opvangvorm

	Enkel NL	NL en andere taal	Enkel andere taal
<b>Communicatie</b>	3,39	3,29	3,39
<b>Kwaliteitsbeoordeling</b>	4,38	4,19	4,23

Tabel 15: Beoordeling communicatie & kwaliteitsbeoordeling naargelang thuistaal

	Werkt voltijds	Werkt deeltijds	Werkt niet	Normaal wel, maar nu niet	Volg opleiding	Geen opleiding
<b>Communicatie</b>	3,38	3,36	3,70	3,42	3,53	3,37
<b>Kwaliteitsbeoordeling</b>	4,35	4,33	4,41	4,36	4,40	4,34

Tabel 16: Beoordeling communicatie & kwaliteitsbeoordeling naargelang tewerkstelling & opleiding

De scores voor de beoordeling van kwaliteit zijn hoog en zijn toegenomen in vergelijking met de wetenschappelijke nulmeting. Wanneer we algemene scores vergelijken met de scores naargelang opvangvorm, IKT/niet-IKT, thuistaal, tewerkstelling en opleiding, zien we dat de verschillen eerder klein zijn.

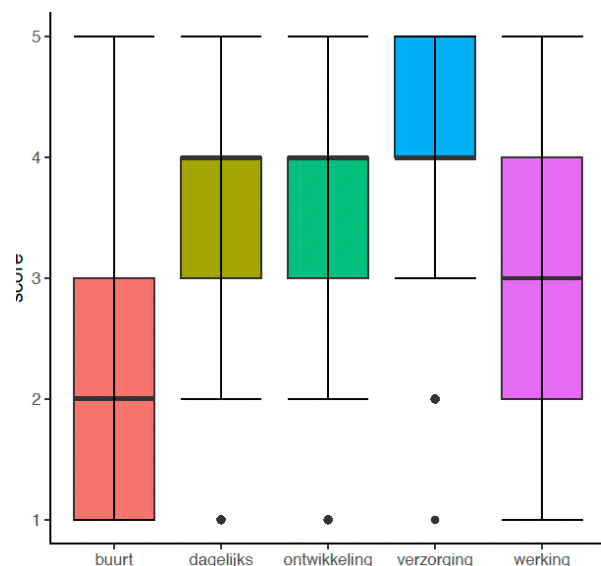
### 4.3 Ervaringen van ouders op gebied van communicatie

Wanneer we kijken naar de ervaringen van ouders op gebied van de factor communicatie kunnen we nagaan hoe goed ouders op de hoogte zijn van de items. We zien daarbij het volgende:

	Q1	Mediaan	Gemiddelde éénmeting	Q3	sd
<b>De verzorging van mijn kind</b>	4	4	4,19	5	0,83
<b>De ontwikkeling en de beleving</b>	3	4	3,69	4	0,97
<b>Dagelijkse gebeurtenissen</b>	3	4	3,52	4	1,12
<b>De werking</b>	2	3	3,18	4	1,17
<b>Gebeurtenissen uit de buurt</b>	1	2	2,30	3	1,20

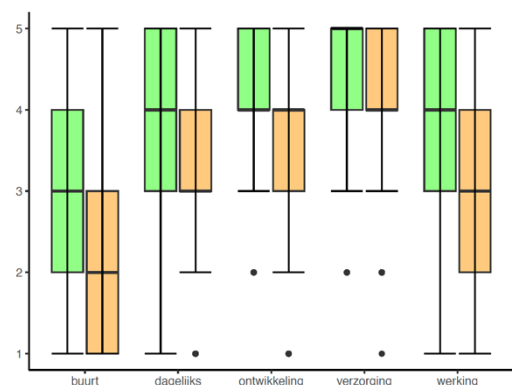
Tabel 17: Itemanalyse van de mate waarin ouders zeggen op de hoogte te zijn (in %)

De cijfers tonen aan dat ouders vooral goed op de hoogte zijn van de verzorging van hun kind zoals hoe hun kind gegeten en geslapen heeft. Daarentegen zijn ze minder op de hoogte van de dagelijkse werking (vervangingen van personeel, aanwezigheid van stagiairs enzoverder) en het minst van wat er omgaat in de buurt. Bij het op de hoogte zijn van de dagelijkse gebeurtenissen, de werking en de buurt zien we ook een vrij hoge variatie.

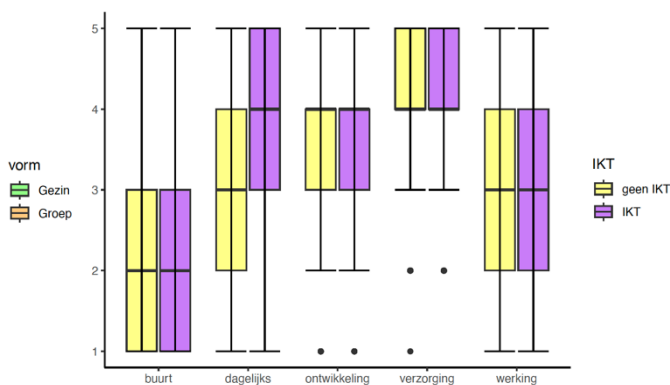


Figuur 4: Communicatie over verschillende aspecten van de opvang (vijf-puntenschaal)

Op basis van de verzamelde gegevens kunnen we nagaan of er verschil is in de scores naargelang opvangvorm en naargelang opvanglocaties die werken met IKT en niet-IKT.



Figuur 5: Scores voor communicatie per opvangvorm



Figuur 6: Scores voor communicatie naargelang opvanglocaties IKT/niet-IKT

Om op basis van de boxplot na te gaan of er verschil is tussen gezinsopvang en groepsopvang op gebied van communicatie vergelijken we de mediaan en de interkwartielafstand. De box geeft de interkwartielafstand weer van het eerste kwartiel (Q1) tot het derde kwartiel (Q3). De lijn in de box is de mediaan (Q2). We concluderen hieruit dat voor elk van de aspecten van de factor communicatie ouders die gebruik maken van gezinsopvang iets hogere scores dan ouders die gebruik maken van groepsopvang, met uitzondering voor het aspect verzorging waar beiden even hoge scores..

Voor informatie over de dagelijkse werking scoren ouders die gebruik maken van een voorziening met IKT hoger. Voor de communicatie over andere aspecten zijn er geen verschillen naargelang IKT/niet-IKT.

	Gemiddelde totaalscore communicatie
<b>Opvangvorm</b>	
<b>Groepsopvang met IKT</b>	3,27
<b>Groepsopvang niet-IKT</b>	3,26
<b>Gezinsopvang met IKT</b>	3,79
<b>Gezinsopvang niet-IKT</b>	3,61

Thuis taal	
Enkel Nederlands	3,39
Nederlands en andere thuis taal	3,29
Enkel andere thuis taal	3,39
Geboorteland	
België	3,43
Buitenland	3,38
Arbeidssituatie	
Voltijds werk	3,38
Deeltijds werk	3,36
Geen werk	3,70
Normaal wel werk maar nu niet	3,42
Opleiding	
Wel opleiding	3,53
Geen opleiding	3,37

Tabel 18: Totaalscore communicatie naargelang opvangvorm, thuis taal van de ouders, geboorteland van de ouders, arbeidssituatie van de ouders en opleiding van de ouders

De tabel toont geen grote verschillen aan naargelang de opvangvorm, noch naargelang de contextfactoren van ouders. Zoals eerder aangegeven zien we wel kleine verschillen tussen gezinsopvang en groepsopvang waarbij gezinsopvang hoger scoort dan groepsopvang. Deze verschillen zijn significant. Met andere woorden: het opvangtype heeft een significante invloed op hoe ouders de kwaliteit beoordelen. Ook zien we een klein, maar niet significant, verschil in score bij ouders die niet aan het werk zijn (zij scoren de communicatie hoger) dan bij ouders die niet aan het werk zijn.

#### 4.4 Kwaliteitsbeoordeling

Wanneer we kijken naar de ervaringen van ouders op gebied van de factor kwaliteitsbeoordeling kunnen we nagaan hoe ouders de kwaliteit van de opvang inschatten. Dit betekent dat ouders deze aspecten van de opvanglocatie beoordelen in termen van hun tevredenheid hierover. Ook deze beoordelingen gebeurden steeds op eenzelfde 5-puntenschaal, gaande van lage kwaliteit (score 1) tot zeer hoge kwaliteit (score 5). Het globale beeld ziet er als volgt uit:

	1	2	3	4	5	N
Leerervaringen van het kind	0,66	6,76	43,54	48,91	0,13	1509
Omgang van begeleiders	0,07	0,47	5,54	40,48	54,44	1497
Wenperiode	0,21	1,10	11,16	45,04	42,49	1452
Dagelijkse werking	0,21	0,71	10,57	47,84	40,67	1409
Omgeving	0,14	0,86	8,46	50,22	40,32	1394

Tabel 19: Kwaliteitsbeoordeling door ouders op de verschillende deelaspecten (in %)

Voor een gedetailleerd overzicht met betrekking tot de items die onder bovenstaande aspecten vallen, verwijzen we graag door naar tabel 20. De algemene kwaliteitsbeoordeling toont aan dat ouders door de band genomen tevreden zijn over de leerervaringen die hun kind opdoet, de omgang van begeleiders, de wenperiode, de dagelijkse werking en de omgeving. De leerervaringen van het kind scoren iets lager dan de andere items.

Elk van deze aspecten kende verschillende items, zoals weergegeven in onderstaande tabel. Voor elke van deze items werd ouders gevraagd aan te geven hoe belangrijk ze dit vonden; hoe tevreden men er over was en in welke mate men vond dat dit diende te verbeteren. Uit deze lijst van items, dienden de ouders vier aspecten te kiezen die ze het meest belangrijk vonden, waarover ze het meest tevreden waren en waarover ze wilden dat er verbetering

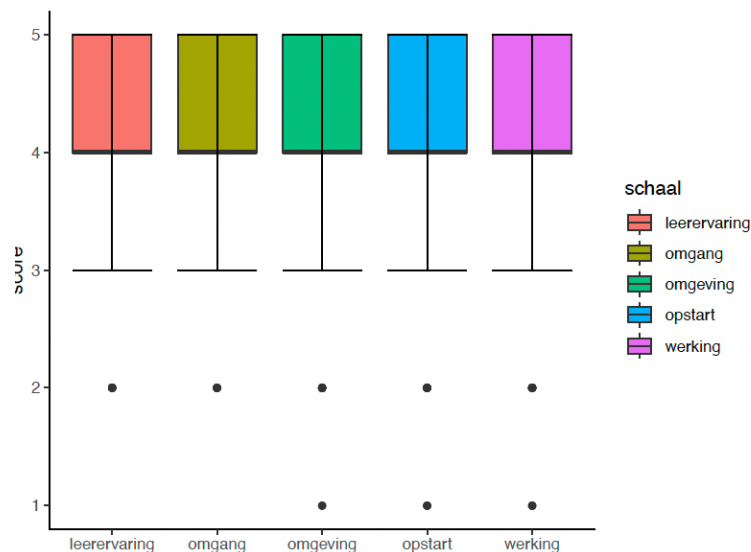
optrad. We geven eerst een overzichtstabel en gaan later op alle deelaspecten dieper in. We herhalen deze tabel niet bij elk van de onderdelen.

	Meest belangrijk	Meest tevreden	Verbetering vatbaar
<b>Leerervaringen van mijn kind</b>			
Contact met andere volwassenen	19,43	18,11	3,19
Contact met Nederlands	9,63	8,18	3,13
Contact met andere talen	1,32	0,66	8,12
Omgang met groepsregels	56,80	48,26	5,60
Buiten spelen	42,60	42,66	14,92
Samen spelen met andere kinderen	85,68	80,45	5,78
Nieuwe materialen ontdekken	39,35	38,81	14,02
Leren gehoorzamen	21,90	20,82	5,72
Culturen leren kennen	9,63	6,08	14,80
Kunnen bewegen	40,19	33,87	8,97
Zelfstandig leren worden	64,62	54,99	9,57
<b>Omgang met mijn kind</b>			
Dagelijkse verwelkoming	5,78	32,85	1,50
Inspelen op de sterktes van het kind	17,09	8,60	12,03
Een veilig gevoel geven	73,23	54,63	3,31
De ontwikkeling volgen	40,01	33,45	22,02
Aandacht voor hoe het zich voelt in de groep	32,31	19,01	8,84
Kind laten spelen met wat het leuk vindt	4,09	10,47	2,35
Verskillende soorten activiteiten	27,32	27,80	12,45
Rekening houden met het ritme van het kind	30,57	22,02	11,85
Vrij laten spelen	4,09	10,05	1,32
Verskillende soorten speelgoed	2,89	8,97	3,55
Ander speelgoed dan thuis	0,48	3,07	2,41
Structuur bieden	27,38	29,78	3,25
Stimuleren	9,45	18,17	17,33
Genegenheid tonen	35,92	32,25	3,31
Taalontwikkeling stimuleren	7,10	5,35	13,06
Gepast straffen en belonen	1,56	2,71	4,09
<b>De eerste dagen in de opvang</b>			
Bij het kind aanwezig kunnen blijven	12,82	13,12	8,42
Informatie krijgen	53,31	52,35	9,09
Over mijn kind kunnen vertellen	31,29	35,08	5,35
Met een gerust gevoel kunnen achterlaten	71,48	56,32	3,37
Duidelijke afspraken	14,62	19,98	5,96
Een beeld van hoe de dag er uit ziet	36,64	32,67	15,46
Kinderbegeleiders beter leren kennen	0,00	24,79	12,76
De ruimtes in de opvang zien	33,03	39,65	6,08
Beeld hoe men met de kinderen omgaat	35,92	25,15	15,94
Bij verantwoordelijke terecht met vragen	20,04	22,92	6,44
Digitale informatie	14,86	14,56	21,72
<b>De dagelijkse werking</b>			
Houden rekening met mijn wensen	19,98	12,58	6,74
Tonen begrip voor mij en mijn gezin	9,69	10,53	1,62
Ik kom in contact met andere ouders	1,99	2,53	9,21
Ik kan zelf meespelen in de opvang	1,56	1,62	3,97
Ik voel me welkom	25,75	40,67	1,38
Ik kan terecht met vragen en bezorgdheden	50,72	43,02	2,95
Ik leer via de opvang de buurt beter kennen	0,60	0,48	2,53
Ik heb het gevoel dat ze mijn kind graag zien	42,12	44,52	1,38
Mijn kind gaat graag naar de opvang	67,63	20,04	16,25
Ze vragen me hoe ik met mijn kind omga	8,66	7,40	3,61
Ik kan terecht bij de verantwoordelijke	7,94	13,18	17,03
Ik ben op de hoogte hoe mijn kind ontwikkelt	37,36	20,04	16,25

Op de hoogte van wat kind doet in de opvang	34,90	25,51	12,58
Krijg tips over hoe met mijn kind omgaan	6,08	5,29	1,14
Ze communiceren in begrijpelijke taal	1,50	6,56	2,95
Ben op de hoogte van de werking	4,69	6,02	13,84
Weet van gebeurtenissen in de buurt	0,54	1,32	6,80
Weet van de gebeurtenissen in de opvang	19,19	11,01	14,20
<b>De materiële en organisatorische omgeving</b>			
De ruimtes zijn stimulerend	25,93	24,07	10,95
De ruimtes zijn veilig	64,14	52,17	2,59
De ruimtes zijn proper	47,47	47,53	5,11
Er is een aangename akoestiek	3,79	3,55	6,98
Het aanbod van speelgoed is kindvriendelijk	23,04	35,50	1,56
De groep is niet te groot	34,42	26,35	16,97
Er zijn steeds dezelfde begeleiders	34,42	40,79	7,88
Er zijn voldoende begeleiders	46,69	19,31	15,52
De opvang is betaalbaar	13,24	7,10	20,28
Er zijn flexibele openingsuren	28,46	34,06	8,36
Opvangplannen kunnen aangepast worden.	12,03	14,50	10,53

Tabel 20: Items die ouders aangeven als het belangrijkste, meest tevreden & voor verbetering vatbaar (%)

Wanneer we de deelaspecten - en dus niet de items - uitzetten op een boxplot zien we dat ouders over het algemeen tevreden zijn over de kwaliteit van hun opvanglocatie en dat op alle deelaspecten.



Figuur 7: Algemene scores voor tevredenheid

We diepen de kwaliteitsbeoordeling verder uit naargelang opvangvorm en naargelang IKT/niet-IKT. We nemen daarbij de gemiddelde scores over alle ouders en dus al de opvanglocaties heen. Dit geeft ons het volgende beeld:

	Groepsopvang		Gezinsopvang	
	Met IKT	niet-IKT	Met IKT	niet-IKT
<b>Leerervaringen van het kind</b>	4,28 (.69)	4,42 (.62)	4,60 (.58)	4,43 (.70)
<b>Omgang van begeleiders</b>	4,36 (.65)	4,45 (.64)	4,67 (.52)	4,46 (.66)
<b>Wenperiode</b>	4,17 (.73)	4,27 (.74)	4,50 (.63)	4,36 (.59)
<b>Dagelijkse werking</b>	4,15 (.71)	4,26 (.70)	4,52 (.59)	4,36 (.72)
<b>Omgeving</b>	4,14 (.68)	4,32 (.66)	4,49 (.60)	4,37 (.73)

Tabel 21: Gemiddelde kwaliteitsbeoordeling naargelang opvangvorm en IKT/niet-IKT en (standaarddeviatie)



De tabel kan men als volgt lezen. Wanneer we kijken naar groepsopvang IKT zien we dat de gemiddelde kwaliteitsbeoordeling over de leerervaring van het kind 4,28 op vijf scoort. De standaarddeviatie is 0,69 wat betekent dat de scores gemiddeld 0,69 punten afwijken van het gemiddelde, wat aangeeft dat er enige spreiding is tussen de scores. De scores worden dus steeds op een vijfpuntenschaal gegeven. In die context wordt een standaarddeviatie van 0,70 of hoger gezien als relatief hoog. Als we dit alles in rekening brengen, zien we dat beide opvangvormen en zowel IKT als niet-IKT relatief hoog scoren op de gemiddelde kwaliteitsbeoordeling. We zien wel dat de scores voor gezinsopvang en voor locaties niet-IKT op alle aspecten van kwaliteitsbeoordeling iets hoger scoren dan de opvanglocaties groepsopvang en opvanglocaties IKT. De scores voor de gezinsopvang niet-IKT dienen we met enige voorzichtigheid te interpreteren gezien er slechts 10 opvanglocaties gezinsopvang niet-IKT werden opgenomen in de steekproef.

We gaan vervolgens na of de verschillen in kwaliteitsbeoordelingen door ouders naargelang IKT / niet-IKT en naargelang opvangvorm significant zijn. Door middel van een multilevel lineair model kunnen we dit nagaan. Zo geeft de p-waarde de kans aan dat de waargenomen verschillen puur toeval zijn. Een p-waarde lager dan 0,05 betekent dat de verschillen als statistisch significant beschouwd kunnen worden.

	IKT versus niet-IKT				Groepsopvang versus gezinsopvang			
	b	Std.Err	z-waarde	p-waarde	B	Std.Err	z-waarde	p-waarde
<b>Leerervaringen</b>	-0,106	0,037	-2,850	.004	-0,254	0,044	-5,785	000
<b>Begeleiders</b>	-0,070	0,036	-1,976	.048	-0,240	0,042	-5,708	000
<b>Wenperiode</b>	-0,094	0,042	-2,234	.026	-0,301	0,049	-6,097	000
<b>Werking</b>	-0,089	0,040	-2,237	.025	-0,320	0,047	-6,823	000
<b>Omgeving</b>	-0,148	0,038	-3,962	.000	-0,297	0,045	-6,576	000

Tabel 22: Significantietoets van verschillen in kwaliteitsbeoordeling door ouders

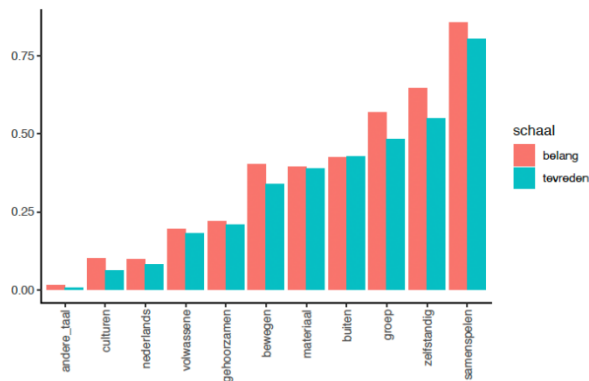
Alle p-waardes tonen aan dat de waargenomen verschillen in kwaliteitsbeoordeling door ouders op alle aspecten significant zijn: ouders die gebruik maken van een voorziening met IKT en van gezinsopvang beoordelen de kwaliteit wat hoger dan ouders die gebruik maken van een voorziening zonder IKT of van groepsopvang. In wat volgt belichten we items die onder de factor kwaliteitsbeoordeling vallen meer in detail.

#### 4.4.1 Beoordeling van de leerervaringen van het kind

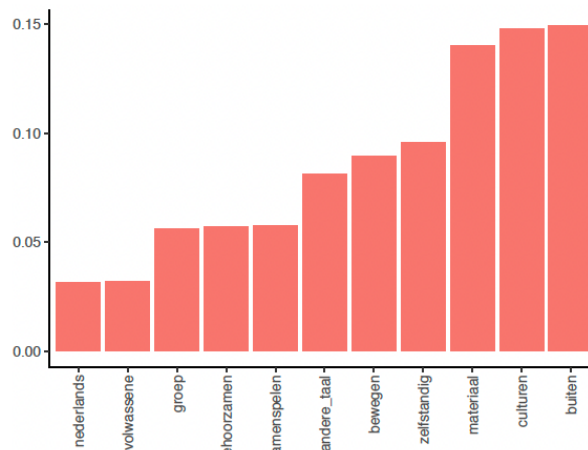
Figuur 8 geeft het percentage ouders weer die het betreffende item hebben aangeduid als 1 van de 4 items die ze het meest belangrijk vinden en waar ze het meest tevreden over zijn. De Y-as varieert van 0 (niemand duidt dit aan) tot 1 (iedereen duidt dit aan). Wanneer weinig ouders aanduiden dat ze bijvoorbeeld meest tevreden zijn over de omgang met andere culturen, betekent dat niet dat ze daar helemaal niet tevreden over zijn, maar wel dat minder ouders dit gekozen hebben als 1 van de 4 items waar ze het meest tevreden over zijn. Wanneer veel ouders aangeven dat ze bijvoorbeeld samenspelen het meest belangrijk vinden en ook veel ouders aangeven dat ze daar meest tevreden over zijn, dan gaat dit niet noodzakelijk om dezelfde ouders. De wijze waarop de vragenlijst was samengesteld laat ons dus niet toe om iets sluitend te zeggen over de relatie tussen het belang dat ouders hechten aan een item en hun tevredenheid over datzelfde item.



Figuur 9 geeft het percentage ouders weer die het betreffende item hebben aangeduid als 1 van de 4 items waarvan ze vinden dat er ruimte voor verbetering is. Ouders vinden samen spelen, zelfstandig worden en omgaan met groepsregels belangrijk. Ze zijn ook erg tevreden over deze aspecten van socialisering. Waar men het vaakst verbetering zou wensen is buiten spelen, de materialen en het leren omgaan met verschillende culturen.



Figuur 8: Items op het aspect leerervaringen van het kind waarvan ouders aangeven dat ze belangrijk zijn en waar ze tevreden over zijn (in %)

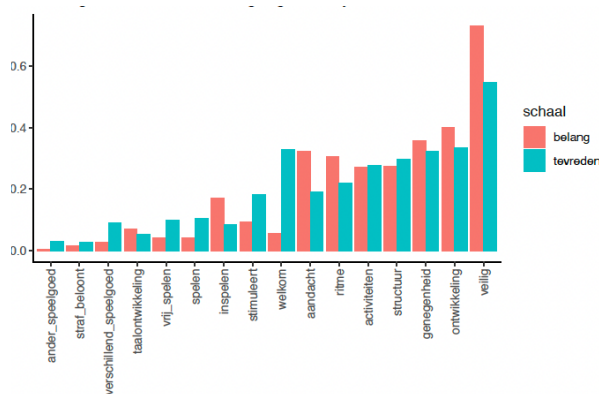


Figuur 9: Items op het aspect leerervaringen van het kind waarvan ouders aangeven dat er ruimte is voor verbetering (in %)

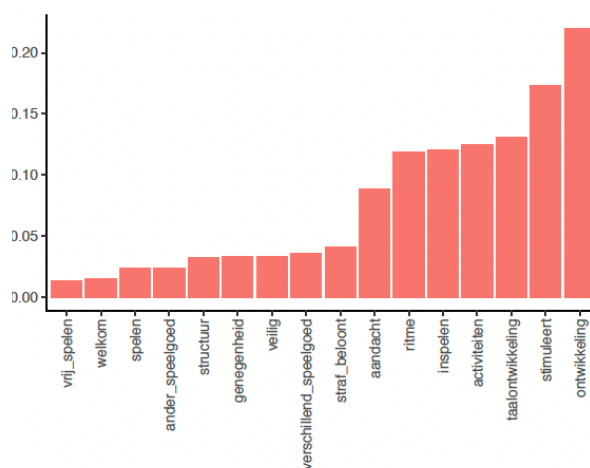
Let op: de y-as van beide figuren is verschillend. Dat komt omdat ouders het gemakkelijkst vonden om 4 leerervaringen aan te geven die ze belangrijk vonden. Dat blijkt uit de respons op deze items. Ouders scoorden gemiddeld 4 items bij de vraag over welke leerervaringen ze belangrijk vonden. Bij de leerervaringen waar ze tevreden over waren is dit ook zo, maar het gemiddeld aantal aangeduide opties is met 3,5 toch net iets lager. Bij de verbeterpunten zien we dat ouders gemiddeld ongeveer 1 optie aanduiden (en men moest minstens 1 aanduiden, dus iedereen die de vragenlijst volledig invulde gaf sowieso minstens 1 optie).

#### 4.4.2 Beoordeling van de omgang met hun kind

Ook hier dienden ouders vier items te kiezen uit een lijst met 16 items die ze het belangrijkste vonden, waar ze het meest tevreden over zijn en die ze voor verbetering vatbaar achten. De keuzemogelijkheden waren: dagelijkse verwelcoming van hun kind; inspelen op de sterktes van het kind; een veilig gevoel geven; de ontwikkeling volgen; aandacht voor hoe het kind zich voelt in de groep; het kind laten spelen met wat het leuk vindt; verschillende soorten activiteiten; rekening houden met het ritme van het kind; vrij laten spelen; verschillende soorten speelgoed aanbieden; ander speelgoed aanbieden dan thuis; structuur bieden; stimuleren; genegenheid tonen; taalontwikkeling stimuleren, gepast straffen en belonen.



Figuur 10: Beoordeling van de omgang met het kind: belang en tevredenheid

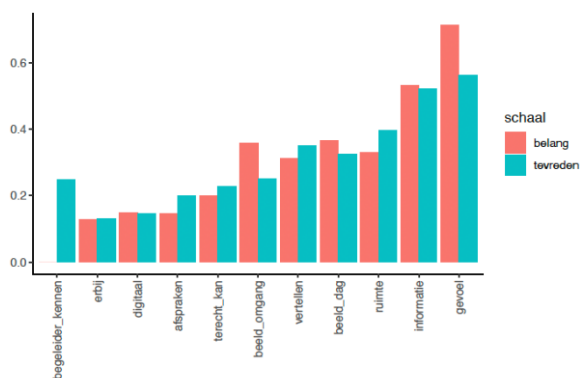


Figuur 11: Beoordeling van de omgang met het kind: voor verbetering vatbaar

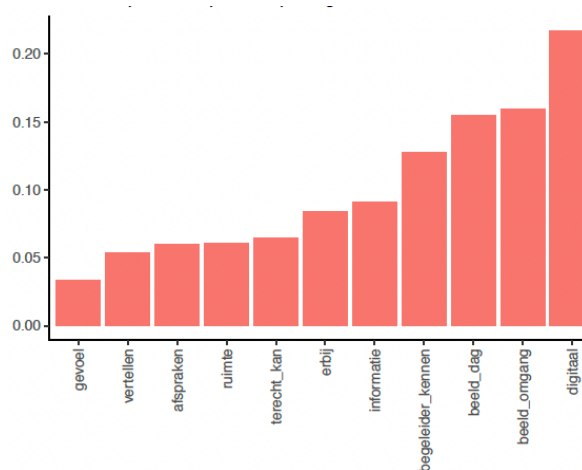
Hoewel veiligheid voor veel ouders het belangrijkste is, kruist een lager aantal ouders veiligheid aan als een aspect waar ze het meest tevreden over zijn. Ook het opvolgen van de ontwikkeling van het kind wordt belangrijk geacht, maar is ook een item waarvan ouders vinden dat verbetering nodig is. Items waar het belang nadrukkelijker hoger ingeschat wordt dan de tevredenheid zijn de aandacht voor hoe het kind zich in de groep voelt en het volgen van het ritme van het kind. Een item dat hoog scoort op tevredenheid, maar waar door de ouders minder belang wordt aan gehecht is het verwelkomen van het kind. Punten waar meerdere ouders verbetering wensten te zien zijn, naast het volgen van de ontwikkeling, het stimuleren van de algehele ontwikkeling, het aanbieden van verschillende activiteiten en het stimuleren van de taalontwikkeling.

#### 4.4.3 Beoordeling van de start van de opvang

Ouders dienden ook vier aspecten te kiezen uit een lijst met 11 items over wat ze belangrijk vinden, waarover ze tevreden zijn en wat voor verbetering vatbaar is inzake de start van de opvang. De mogelijkheden waren: bij het kind aanwezig kunnen blijven; informatie krijgen; over mijn kind kunnen vertellen; mijn kind met een gerust gevoel kunnen achterlaten; duidelijke afspraken; een beeld hebben van hoe de dag er uit ziet; de kinderbegeleiders beter leren kennen; de ruimtes in de opvang zien; een beeld hebben van hoe men met de kinderen omgaat; bij de verantwoordelijke terecht kunnen met vragen en de digitale informatie.



Figuur 12: Beoordeling van de start van de opvang: belang en tevredenheid

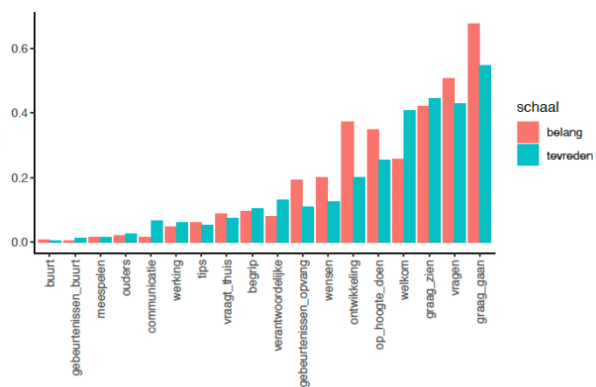


Figuur 13: Beoordeling van de start van de opvang: voor verbetering vatbaar

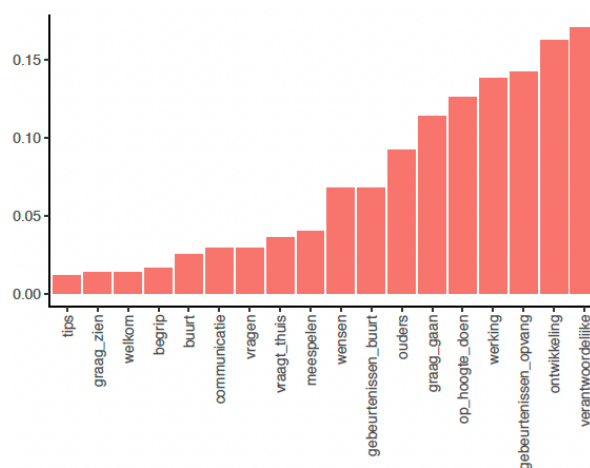
Ook in figuur 12 zien we dat wat de meeste ouders het belangrijkste vinden is dat ze hun kind met een goed gevoel kunnen achter laten en voldoende informatie krijgen over wat in de opvang gebeurt. Dit zijn ook de items waar de meeste ouders het meest tevreden over zijn. Een beeld hebben van hoe met het kind omgegaan wordt, is een aspect dat redelijk wat ouders als het meest belangrijk hebben aangekruist maar waar dan weer minder ouders het meest tevreden over waren. Men duidt vaakst de digitale informatie, het beeld dat men krijgt van een dag in de opvang en van de omgang met de kinderen aan als zaken die voor verbetering vatbaar zijn.

#### 4.4.4 Beoordeling van de dagelijkse werking

Ouders dienden ook vier aspecten te kiezen uit een lijst met 18 items over wat ze belangrijk vinden, waarover ze tevreden zijn en wat voor verbetering vatbaar is inzake de dagelijkse werking: de kinderbegeleiders houden rekening met mijn wensen; ze tonen begrip voor mij en mijn gezin; ik kom in contact met andere ouders; ik kan zelf meespelen in de opvang; ik voel me welkom; ik kan terecht met vragen en bezorgdheden; ik leer via de opvang de buurt beter kennen; ik heb het gevoel dat de kinderbegeleiders mijn kind graag zien; ik heb het gevoel dat mijn kind graag naar de opvang gaat; ze vragen me naar hoe ik thuis met mijn kind omga; ik kan terecht bij de verantwoordelijke; ik ben op de hoogte van hoe mijn kind ontwikkelt; ik ben op de hoogte van wat mijn kind doet in de opvang; ik krijg tips over hoe thuis met mijn kind om te gaan; kinderbegeleiders communiceren in een begrijpelijke taal; ik ben op de hoogte van de werking; ik ben op de hoogte van gebeurtenissen in de buurt; ik ben op de hoogte van de dagelijkse gebeurtenissen in de opvang.



Figuur 14: Beoordeling van de dagelijkse werking: belang en tevredenheid

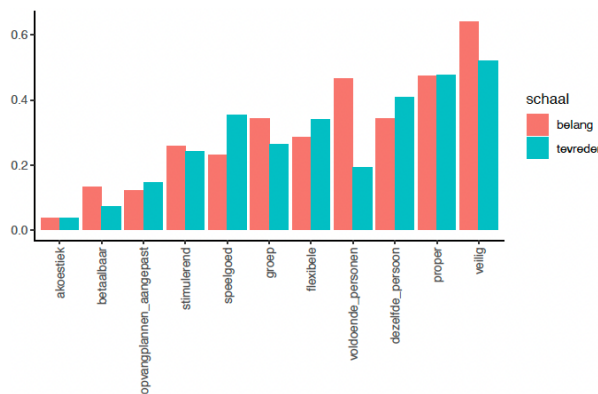


Figuur 15: Beoordeling van de dagelijkse werking: wat is voor verbetering vatbaar

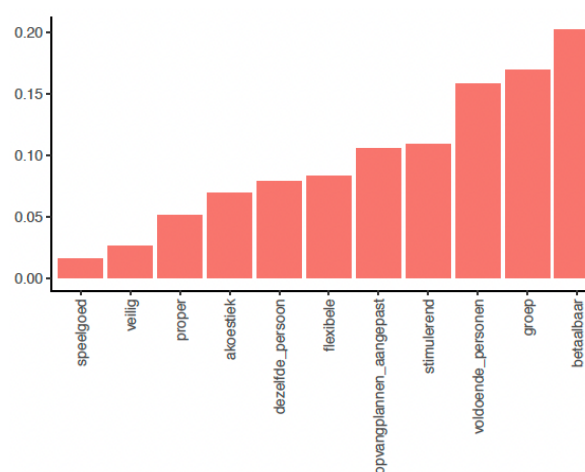
Met betrekking tot de dagelijkse werking, vinden ouders het vooral belangrijk dat hun kind graag gaat, dat ze met hun vragen terecht kunnen in de opvang en dat hun kind graag gezien is. Het zijn ook items met een relatief hoge tevredenheid. Op de hoogte zijn van de ontwikkeling van hun kind en van het reilen en zeilen in de opvang zijn twee items die relatief belangrijk zijn, maar waar men minder tevreden over is. We herhalen hier graag opnieuw dat beiden niet noodzakelijk verband houden met elkaar gezien niet gevraagd werd aan ouders om aan te duiden hoe tevreden ze zijn over datgene wat ze belangrijk vinden.

#### 4.4.5 Beoordeling van de omgeving

Tot slot, dienden ouders ook vier aspecten te kiezen uit een lijst met 11 items over wat ze belangrijk vinden, waarover ze tevreden zijn en wat voor verbetering vatbaar is inzake de materiële en organisatorische omgeving: zijn de ruimtes stimulerend; zijn ze veilig; zijn ze proper; is er een aangename akoestiek; is het aanbod van het speelgoed kindvriendelijk; is de groep niet te groot; zijn er steeds dezelfde begeleiders; zijn er voldoende begeleiders; is de opvang betaalbaar; zijn er flexibele openingsuren; kunnen opvangplannen aangepast worden.



Figuur 16: Beoordeling van de omgeving: belang en tevredenheid



Figuur 17: Beoordeling van de omgeving: wat moet verbeteren

Veiligheid en netheid worden door de meeste ouders als meest belangrijk aangeduid. Over beide aspecten zijn ook veel ouder het meest tevreden. Voldoende personeel en niet te grote groepen zijn aspecten waar veel ouders het meest belang aan hechten, maar ook waar beduidend minder ouders het meest tevreden over zijn. Samen met de betaalbaarheid zijn dit ook de items die volgens de ouders voor verbetering vatbaar zijn. Opvallend is dat betaalbaarheid niet vaak bij de vier meest belangrijke items hoort van ouders.

## 5 WAT HOUDT VERBAND MET DE TEVREDENHEID VAN DE OUDERS?

Aan de hand van een multivariate analyse gaan we na welke factoren geassocieerd zijn met schommelingen in kwaliteitsbeoordeling. We zijn vooral geïnteresseerd in het mogelijke verband tussen de kwaliteitsbeoordeling van de ouders en de door ons waargenomen kwaliteit op elk van de dimensies: welbevinden, betrokkenheid, emotionele ondersteuning, educatieve ondersteuning, groepssocialisatie en omgeving. Op die manier kunnen we onderzoeken of er een relatie is tussen de beoordeling door de ouders en de door de observatoren vastgestelde pedagogische kwaliteit. Aangezien we emotionele en educatieve ondersteuning bij de baby's en de peuters op een aparte schaal gemeten hebben, moeten ook aparte modellen gemaakt worden voor beide groepen. De respondenten die geen score invulden op de items die gebruikt worden om deze analyses te doen, werden weggelaten.

Om het concept tevredenheid te definiëren wordt het gemiddelde over alle ouders heen genomen van de scores op de 5 items van de schaal kwaliteitsbeoordeling. Deze werden hierboven reeds uitvoerig besproken en meten in welke mate ouders de kwaliteit inschatten van de te scoren items op het niveau van de opvanglocatie. Op die manier kunnen we dus ook iets zeggen over hoe tevreden ouders zijn over bepaalde aspecten van de opvanglocatie van hun kind.

De analyse wordt op twee niveaus uitgevoerd. Op het **ouderniveau** worden individuele ouderkenmerken onderzocht om te bepalen hoe deze de tevredenheid beïnvloeden. Wat betreft de kenmerken van ouders gaat het om: (i) geslacht, (ii) geboorteland, (iii) partnerstatus,

(iv) arbeidsregime en (v) taal. Op het niveau van de **opvanglocatie** wordt nagegaan welke kenmerken van de opvanglocatie de tevredenheid beïnvloeden. Wat betreft de kenmerken van de opvanglocatie gaat het om: (i) score op welbevinden, (ii) score op betrokkenheid, (iv) score op emotionele ondersteuning, (v) score op educatieve ondersteuning, (vi) score op groepssocialisatie, (vii) score op omgeving, (ix) opvangvorm en (x) IKT/niet-IKT. Op die manier wordt het verband nagegaan tussen kwaliteitsbeoordeling door ouders en proceskwaliteit. Het gaat dus om het verband tussen wat ouders denken dat goed is en wat de ervaringen van hun kinderen zijn. Daarin worden geen structurele kwaliteitskenmerken meegenomen omdat dit de analyse nagenoeg eindeloos zou maken.

## 5.1 Verschillen in de tevredenheid op ouderniveau

Op het ouderniveau kijken we eerst naar de tevredenheid bij de baby's volgens de hierboven genoemde ouderkenmerken.

Tevredenheid bij ouders met baby's in de opvang <sup>1</sup>				
R <sup>2</sup> = 0,31				
	b	Std.Err	z-waarde	p-waarde
Motieven voor opvang	0,003	0,016	0,184	.854
Beleving zoektocht	0,066	0,020	3,218	.001***
Motieven voor keuze locatie	0,418	0,031	13,312	.000***
Communicatie	0,278	0,018	15,974	.000***
Geslacht respondent	0,036	0,035	1,047	.295
Geboorteland respondent	0,057	0,051	1,111	.266
Partner (ja)	-0,027	0,064	-0,428	.669
Arbeid (voltijds)	0,012	0,044	0,281	.778
Arbeid (deeltijds)	-0,007	0,047	-0,160	.873
Taal (NL)	0,131	0,066	1,992	.046*
Taal (meerdere)	0,074	0,066	1,112	.266

Tabel 23: Multivariate analyse van de tevredenheid van ouders met een baby in de opvang, volgens ouderkenmerken

We zien bij ouders van baby's in de opvang weinig ouderkenmerken die samenhangen met de kwaliteitsbeoordeling, en dus met hun tevredenheid. Er is enkel een licht positief verband met de thuistaal Nederlands. Wat wel samenhangt met de kwaliteitsbeoordeling is het zoekproces en de motivatie. Wie de zoektocht positief beleefde, wie pedagogische motieven voor de keuze van een locatie had en wie een betere communicatie ervaart beoordeelt de kwaliteit van de opvang positiever.

Als we kijken naar de peuters zien we het volgende beeld:

Tevredenheid bij ouders met peuters in de opvang				
R <sup>2</sup> = 0,24				
	b	Std.Err	z-waarde	p-waarde
Motieven voor opvang	0,013	0,015	0,841	.401
Beleving zoektocht	0,044	0,021	2,115	.034*
Motieven voor keuze locatie	0,382	0,032	12,110	.000***
Communicatie	0,294	0,017	17,017	.000***
Geslacht respondent	0,036	0,035	1,030	.303
Geboorteland respondent	0,063	0,056	1,123	.261
Partner (ja)	-,0,072	0,069	-1,042	.297
Arbeid (voltijds)	0,005	0,043	0,114	.909
Arbeid (deeltijds)	-,0,048	0,046	-1,043	.297
Taal (NL)	0,066	0,070	0,936	.349
Taal (meerdere)	-0,014	0,072	-0,0189	.850

<sup>1</sup> \*\*\* p < .001, \*\* p < .01, \* p < .05

Tabel 24: Multivariate analyse van de tevredenheid van ouders met een peuter in de opvang, volgens ouderkenmerken

Bij de peuters zien we dus een gelijkaardig beeld. Ook hier hebben ouderkenmerken nauwelijks een significante invloed op de tevredenheid van ouders. In tegenstelling tot bij de ouders van de baby's is er hier geen significante invloed van thuistaal op de tevredenheid. Wat betreft de manier waarop ouders van peuters de zoektocht naar kinderopvang hebben beleefd, de mate waarin ze een pedagogisch motief hebben voor de specifieke opvanglocatie en de mate van communicatie, zien we dat deze elementen wel invloed hebben op de kwaliteitsbeoordeling en dus op de tevredenheid van ouders.

## 5.2 Verschillen in de tevredenheid volgens de leeftijd van de kinderen

Op het opvangniveau kijken we eerst naar de tevredenheid bij de baby's volgens de hierboven genoemde opvangkenmerken en domeinen van pedagogische kwaliteit:

Tevredenheid bij ouders met baby's in de opvang R <sup>2</sup> = 0,31				
	b	Std.Err	z-waarde	p-waarde
Opvangvorm	-0,035	0,036	-0,967	.334
IKT (versus geen IKT)	-0,066	0,031	-2,138	.033*
Welbevinden	0,035	0,041	0,869	.385
Betrokkenheid	-0,060	0,030	-1,982	.047*
Emotionele ondersteuning	0,029	0,034	0,862	.388
Educatieve ondersteuning	0,011	0,034	0,317	.751
Groepssocialisatie	0,000	0,020	0,000	.999
Omgeving: basis	0,022	0,020	1,104	.269
Omgeving: uitbreiding	0,039	0,016	2,467	.014*

Tabel 25: Multivariate analyse van de tevredenheid van ouders met een baby in de opvang, volgens opvangkenmerken en domeinen van pedagogische kwaliteit

Als we kijken naar de tevredenheid van ouders met een baby in de opvang, zien we dat de opvangvorm geen significante invloed heeft. De opvangvorm houdt geen verband met de tevredenheid: ouders met een baby in de opvang zijn even tevreden over groepsopvang als over gezinsopvang. Men is wel iets minder tevreden over kinderopvang met IKT dan zonder IKT.

Wat betreft de domeinen van pedagogische kwaliteit zien we dat welbevinden, emotionele ondersteuning, educatieve ondersteuning, groepssocialisatie en het basisaanbod van de inrichting van de ruimte geen invloed hebben op de tevredenheid van ouders met een baby in de opvang. Bij het domein betrokkenheid zien we zelfs een zeer lichte negatieve invloed. Wel zien we dat de uitbreiding van de omgeving een positieve significante invloed heeft op de tevredenheid van ouders met een baby in de opvang. Hoe hoger de opvang dus scoort op uitbreiding van de omgeving, hoe tevredener ouders zijn.

Een interessante vaststelling hier is toch dat er amper een verband is tussen de tevredenheid van ouders en de door de observatoren vastgestelde kwaliteit in termen van welbevinden van de kinderen, de emotionele ondersteuning, de educatieve ondersteuning of het basisaanbod in de inrichting van de ruimte. We kunnen daaruit afleiden dat er weinig of geen verband is tussen de objectief vastgestelde pedagogische kwaliteit en de tevredenheid van ouders. Of anders gezegd: de schommelingen in tevredenheid kunnen niet verklaard worden door schommelingen in kwaliteit. Dat kan deels verklaard worden doordat er weinig variatie in



tevredenheid is. Dat was ook zo bij de wetenschappelijke nulmeting, maar het bevestigt vorig onderzoek naar tevredenheid. Heel wat onderzoeken, zowel in de Verenigde Staten als in Europa hebben namelijk aangetoond dat het voor ouders niet mogelijk is om een goede inschatting van de kwaliteit te maken. De essentie van de pedagogische kwaliteit, met name de betekenisvolle interacties tussen kinderbegeleiders en kinderen, speelt zich immers af in afwezigheid van de ouders.

Als we kijken naar de peuters zien we het volgende beeld:

Tevredenheid bij ouders met peuters in de opvang				
R <sup>2</sup> = 0,24				
	b	Std.Err	z-value	p
Opvangvorm	-0,011	0,040	-0,281	.779
IKT (versus geen IKT)	-0,063	0,034	-1,852	.064
Welbevinden	0,011	0,064	0,173	.863
Betrokkenheid	-0,011	0,042	-0,259	.795
Emotionele ondersteuning	0,066	0,039	1,695	.090
Educatieve ondersteuning	0,008	0,039	0,197	.843
Groepssocialisatie	0,001	0,019	0,071	.944
Omgeving: basis	0,017	0,020	0,832	.406
Omgeving: uitbreiding	0,012	0,019	0,623	.533

Tabel 26: Multivariate analyse van de tevredenheid van ouders met een peuter in de opvang, volgens opvangkenmerken en domeinen van pedagogische kwaliteit

We zien dat alle significanties verdwijnen. Dat betekent dat de opvangvorm (groepsopvang of gezinsopvang) geen significante invloed heeft op de tevredenheid van ouders. Waar bij de baby's er nog een onderscheid was in tevredenheid tussen IKT / niet-IKT opvanglocaties, verdwijnt dit effect bij de peuters. Net zoals bij de baby's heeft de score op welbevinden, emotionele ondersteuning, educatieve ondersteuning, groepssocialisatie en basisaanbod omgeving geen invloed op de tevredenheid van ouders met peuters in de opvang. Waar bij de ouders met baby's in de opvang er nog een effect was van betrokkenheid en de uitbreiding van het omgevingsaanbod, is dit bij ouders met peuters in de opvang niet het geval.

## 6 BESLUIT

De resultaten zijn van de ouderbevraging in deze wetenschappelijke éénmeting zijn erg vergelijkbaar met die van de wetenschappelijke nulmeting. Ook nu zien we dat ouders door de band genomen positief tot zeer positief zijn over de verschillende aspecten waarover ze bevraagd zijn en dat zij heel wat pedagogische motieven hebben om voor kinderopvang te kiezen. Tegelijkertijd zien we ook nu dat de mate waarin ouders een keuze hadden tussen meerdere opvanglocaties tijdens hun zoekproces, ongelijk verdeeld is naargelang socio-economische kenmerken: mensen met een andere thuistaal en niet werkende ouders hebben vaker ervaren dat er maar één plaats beschikbaar was voor hun kind en ze dus geen keuze hadden.

De communicatie tussen de opvanglocatie en de ouders lijkt erg goed te zijn als het over klassieke verzorging gaat (eten en slapen), maar de beschrijvende statistiek toont dat dit al wat minder is als het over de ontwikkeling van het kind en de dagelijkse werking gaat. Wat er in de buurt aan aanbod is voor gezinnen in termen van allerlei diensten die gericht zijn op



gezinnen met jonge kinderen zoals het Huis van het Kind, consultatiebureau enzoverder, maakt dan weer zelden deel uit van de communicatie.

Als we kijken naar wat ouders belangrijk vinden, zien we dat de manier waarop het kind zich in de groep voelt en het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen (en de informatie daarover) aspecten van de werking zijn die voor ouders belangrijk zijn maar het zijn ook de aspecten waar ouders ruimte zien voor verbetering. Waar men ook graag verbetering ziet, zijn de groepsomvang, voldoende personeel en de betaalbaarheid.

Verder zien we dat de tevredenheid van ouders amper samenhangt met de door ons vastgestelde kwaliteit. Ze hangt wel samen met hoe de communicatie door de opvang ervaren wordt: hoe beter de communicatie, hoe hoger de tevredenheid. De tevredenheid van ouders wijst dus niet noodzakelijk op een goede pedagogische kwaliteit. Dat neemt niet weg dat die tevredenheid van ouders belangrijk is, maar wel dat ze niet noodzakelijk iets zegt over wat wij gemeten hebben in termen van pedagogische kwaliteit. Het onderscheid tussen beide kan op verschillende manieren verklaard worden, maar een model dat deze schommelingen verklaart, dient altijd rekening te houden met de mate waarin ouderkenmerken zoals thuistaal en werksituatie de keuze en het zoekproces van ouders beïnvloeden, wat op haar beurt de tevredenheid beïnvloedt, eerder dan dat er een verband zou zijn met de gemeten pedagogische kwaliteit.

Tot slot valt op dat de oudervragenlijst toch wel wat onvolledige antwoorden bevat, of dat sommige vragen geïnterpreteerd werden door ouders op een manier die niet zo bedoeld was door de onderzoekers. Dit doet ons concluderen dat de wijze waarop ouders bevroegd worden in de toekomst toe is aan herziening om zowel de kwaliteit als de volledigheid van de antwoorden van ouders te verbeteren. Dit zal ons toelaten om een fijnmaziger beeld te scheppen van het ouderperspectief.