

EEN KWALITEITSMETING IN DE VOORSCHOOLSE, GESUBSIDIEERDE KINDEROPVANG

Inleiding

In de periode van januari tot mei 2010 werden ouders in West-Vlaanderen en Limburg bevestigd over de kwaliteit van de kinderopvang van hun kindje. Met een onderzoek onder begeleiding van Simonne Vandewaerde wilden de studenten Elisabeth Breedijk, Linda Neuville, Cindy Ooms en David Verstraeten uit het tweede jaar bachelor in de gezinswetenschappen een idee krijgen van de kwaliteit in de voorschoolse, gesubsidieerde kinderopvang.

Kwaliteit in de Vlaamse kinderopvang

Een recent UNICEF-rapport (2008) vergelijkt 25 OESO-landen op het vlak van kinderopvang. Vlaanderen scoort niet goed op het vlak van de opleiding van personeel. Het rapport stelt dat minstens 80% van de opvangmedewerkers een relevante opleiding moeten genoten hebben.

Volgens de Europese Commissie (2009) zijn de opleiding, het loon en de werkvoorwaarden van het personeel cruciaal om de kwaliteit van de kinderopvang te verzekeren. Andere belangrijke factoren zijn inclusie en diversiteit, het aantal kinderen per opvangmedewerker, de grootte van de groep en de betrokkenheid van ouders en de gemeenschap.

Een studie naar het gebruik van de kinderopvang in Vlaanderen (Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2009) toont aan dat ouders de kwaliteit van de gesubsidieerde kinderopvang als goed (32%) tot heel goed (64%) beschouwen. De informele opvang, meestal de grootouders, krijgt een nog betere beoordeling. Onderzoek van Test-Aankoop (2010) bevestigt de tevredenheid van ouders over de kwaliteit van verschillende vormen van kinderopvang: 94% van de Nederlandstalige respondenten geeft aan zeer tevreden te zijn. In het bijzonder de communicatie met de begeleider en de inrichting van de ruimte scoren zeer goed.

Jan Peeters (2007) waarschuwt echter voor de interpretatie van kwaliteitsbeoordeling door ouders. Het tekort aan plaatsen maakt dat ouders tevreden zijn omdat ze überhaupt een plaats gevonden hebben.

Methode

Het onderzoek voerden we aan de hand van vragenlijsten die we verdeelden onder vier erkende kinderdagverblijven en twee diensten voor onthaalouders met elk minstens twintig onthaalouders. De vragenlijst komt grotendeels overeen met de criteria die in ander onderzoek gebruikt worden om kwaliteit te meten. Onderzoek van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (2009) bevestigd ouders naar dezelfde aspecten. De opleiding van het personeel komt in die stu-

die niet aan bod. Gezien het belang dat gehecht wordt aan opleiding (cfr UNICEF, 2008), is het te verantwoorden dat we wel peilden naar de mening van ouders over het opleidingsniveau van medewerkers. De tevredenheid over de prijs en de bereikbaarheid bevroegen we niet, in tegenstelling tot bovenvermeld onderzoek. De voorzieningen verspreidden de enquêtes bij de ouders. Daarmee meten we de tevredenheid van ouders over de kwaliteit van de gesubsidieerde voorschoolse opvang. We doen dus enkel uitspraken over de visie van ouders over de kwaliteit. De zelfstandige sector en de informele opvang worden daarbij buiten beschouwing gelaten. Bovendien is het onderzoek om praktische redenen beperkt tot de provincies West-Vlaanderen en Limburg.

In totaal werden 836 vragenlijsten uitgereikt, waarvan we 349 exemplaren ingevuld terug kregen. Dat is een respons van 42%. Van de respondenten doen 99 ouders beroep op een onthaalouder aangesloten bij een dienst voor onthaalouders (OO-ouders) en 250 ouders zoeken opvang bij één van de vier bevroegde kinderdagverblijven (KDV-ouders). Deze KDV-ouders zijn dus beter vertegenwoordigd in ons onderzoek dan OO-ouders.

86% van de respondenten heeft één kind in de opvang en 13% heeft er twee kinderen. Over het hele onderzoek gaat het om 382 kinderen. 7% van de vragenlijsten werd door een man ingevuld.

Resultaten

■ Communicatie

Meer dan 90% van de ouders is tevreden met de informatie die ze krijgen, de frequentie van de informatie, de inhoud van de informatie en de vorm waarop ze informatie krijgen. Ze menen ook dat ze voldoende informatie over hun kind aan de begeleider kunnen geven. Ouders vinden dat opvangmedewerkers open staan voor opmerkingen en dat ze goed worden geïnformeerd bij speciale gebeurtenissen. OO-ouders geven vaker aan “zeer tevreden” te zijn. 13% van de OO-ouders heeft echter geen idee of ze terecht kunnen bij de dienstverantwoordelijke. 94% van de KDV-ouders weet daarentegen zeker dat ze bij de verantwoordelijke van de crèche terecht kunnen. Die is in een kinderdagverblijf uiteraard meer fysiek aanwezig. Bij meer dan 60% van de kindjes wordt gecommuniceerd via een onthaalschrijftje. 99% van de ouders communiceert mondeling met de opvangmedewerker bij het brengen of afhalen.

■ Openings- en sluitingsuren

64% van de ouders is al voor 7u welkom bij de opvang. Tussen onthaalouders en kinderdagverblijven zijn er geen verschillen.

Meer dan de helft van de ouders zegt tot 19u bij het kinderdagverblijf terecht te kunnen, 57% van de ouders die naar een onthaalouder gaat, moet hun kind opha-

len voor 18u.

Het merendeel van de ouders kan gedurende 2 à 4 weken niet terecht bij de opvang omwille van de sluiting door een verlof. Het aantal weken verlof verschilt niet noemenswaardig tussen onthaalouders en kinderdagverblijven. Toch zijn meer OO-ouders (95%) dan KDV-ouders (75%) tevreden over die verlofregeling. Het is opmerkelijk dat dezelfde objectieve gegevens leiden tot een verschillende subjectieve beleving. Overigens komt uit de cijfers van het onderzoek van het Steunpunt WVG (2009) dit verschil niet naar boven: voor beide opvangvormen merken zij een tevredenheid van 75%.

Ouders vinden de flexibiliteit van opvoedingsmedewerkers goed, als er meer opvang nodig is omwille van omstandigheden of als het kindje niet komt omwille van ziekte: 97% van de OO-ouders en 83% van de KDV-ouders zijn tevreden over de flexibiliteit. In het onderzoek blijkt dat OO-ouders vinden dat de opvangmedewerker heel begripvol (63%) of begripvol (27%) reageert, terwijl KDV-ouders naast heel begripvol (35%) ook vaak begripvol (35%) of neutraal (15%) aankruisen.

■ Opleiding van de opvangmedewerker

73% van de ouders weet niet wat de opleiding is van de opvangmedewerker in het kinderdagverblijf. Bij een onthaalouder ligt dat percentage op 59%.

21% van de KDV-ouders en 22% van de OO-ouders denken dat de opvangmedewerker een diploma middelbaar hoger onderwijs heeft.

35% van de ouders vindt het voldoende als de opvangmedewerker een diploma middelbaar hoger onderwijs heeft, 24% geeft de voorkeur aan een diploma hoger onderwijs (niet-universitair). 38% geeft hier geen antwoord.

55% van de ouders vindt dat het diploma een invloed heeft op het omgaan met de kinderen, 22% denkt dat het diploma min of meer een invloed heeft en 9% denkt helemaal niet. 15% geeft geen mening.

■ Omgang van de opvangmedewerker met het kind

70% van de ouders vindt de omgang met het kind liefdevol en 28% vindt de omgang warm. Er zijn geen grote verschillen tussen kinderdagverblijven en onthaalouders.

De groeps sfeer is liefdevol en warm volgens de ouders. Bij onthaalouders scoort 'liefdevol' (62%) hoger dan bij kinderdagverblijven (44%). In die laatste categorie omschrijven ouders de groeps sfeer eerder als warm (53%).

■ Observeren en opvolgen

87% van de KDV-ouders antwoordt dat de opvangmedewerker hun kind observeert, tegenover 77% van de OO-ouders.

Het ZIKO(-VO)-instrument meet in welke mate kinderen zich thuis voelen in de opvang (welbevinden) en in welke mate ze van de activiteiten genieten en

geboeid bezig zijn (betrokkenheid). 64% van de KDV-ouders en 45% van de OO-ouders weet niet wat het ZIKO(-VO)-instrument is.

29% van OO-ouders en 13% van de KDV-ouders zegt dat ze het ZIKO(-VO)instrument al ingevuld mee naar huis kregen. Dit percentage lijkt laag, maar het is mogelijk dat de opvangmedewerkers een andere naam hanteren voor het instrument of het helemaal niet gebruiken: het is immers niet verplicht.

■ Veiligheid

19% van de KDV-ouders en 11% van de OO-ouders vindt de toegang tot de kinderopvang onvoldoende beveiligd.

Ongeveer de helft van de ouders vindt dat er genoeg aandacht gaat naar brandveiligheid, 45% van de KDV-ouders en 20% van de OO-ouders heeft daar geen idee over.

86% van de OO-ouders en 72% van de KDV-ouders geeft een positief oordeel over de ongevalpreventie. 27% van de KDV-ouders en 13% van de OO-ouders heeft geen idee of er aandacht is voor de preventie van ongevallen.

Iets meer dan de helft van de KDV-ouders heeft geen idee over de kennis van EHBO van de opvangmedewerker, bij OO-ouders is dat 26%.

74% van de ouders is heel tevreden over het spelmateriaal en vindt de speelruimte veilig. Tussen beide opvangvormen is er geen verschil.

De slaapruijnte wordt als veilig beoordeeld. 16% van de OO-ouders heeft daar geen zicht op, terwijl dat percentage op 3% ligt bij de KDV-ouders.

10% van de KDV-ouders geeft nog extra adviezen over de veiligheid, 1% van de OO-ouders doet hetzelfde. De adviezen betreffen meestal de in- en uitgang: ouders zouden die graag meer beveiligd zien, zodat niet iedereen zomaar binnen en buiten kan lopen.

De Vlaamse Regering zette in 2009 nochtans sterk in op veiligheid. Gesubsidieerde voorzieningen werden verplicht te voorzien in een vorm van toegangscontrole en konden daarvoor een éénmalige premie ontvangen.

■ Hygiëne

Driekwart van alle ouders is tevreden over de hygiëne in de opvang. 61% van de KDV-ouders beoordeelt de hygiëne als heel goed tegenover 80% van de OO-ouders.

Nog veel ouders geven echter aan niet te weten hoe het met de hygiëne is gesteld: 23% van de KDV-ouders en 12% van de OO-ouders m.b.t de maaltijden, respectievelijk 12 en 16% m.b.t het slaapegebeuren, 4 en 2% i.v.m verzorging, potje en verluieren, 14 en 4% m.b.t het speelgoed; 7 en 1% m.b.t de speelruimte.

■ Het materieel

90% van de ouders is tevreden over de grootte en de inrichting van de speelruimte (binnen en buiten), het beschikbare spelmateriaal, de grootte en inrichting

van de keuken en eetruimte.

9% van de KDV-ouders vindt de grootte en de inrichting van de slaapruijnte minimaal tegenover niemand van de OO-ouders. 24% van de OO-ouders weet echter niet hoe groot en hoe de inrichting is van de slaapruijnte, tegenover slechts 2% van de KDV-ouders.

■ Aantal kinderen per opvangmedewerker

40% van de KDV-ouders en 31% van de OO-ouders weten niet hoeveel kinderen opgevangen worden per opvangmedewerker.

5% van de KDV-ouders zegt dat het aantal kinderen per opvangmedewerker niet van invloed is op de verzorging van het kind, 22% van de OO-ouders vindt dat ook. Daarnaast meent 13% van de KDV-ouders en 33% van de OO-ouders dat het aantal kinderen weinig invloed heeft op de verzorging. 79% van de KDV-ouders en 41% van de OO-ouders vindt dit wel van belang.

Hoewel KDV-ouders dus meer belang lijken te hechten aan het aantal opvangmedewerkers per kind, weten zij vaak niet hoeveel begeleiders er in hun kinderdagverblijf effectief aanwezig zijn per kind.

■ Diversiteit

93% van de ouders vindt dat alle kinderen gelijke kansen krijgen in de opvang, ongeacht ras, stand of ontwikkeling.

Conclusies en evaluatie

Een algemene beoordeling van ouders over de kwaliteit ontbreekt in de vragenlijst, maar over alle rubrieken heen blijken ouders heel erg tevreden te zijn met de kwaliteit van de kinderopvang. Slechts twee deelaspecten krijgen van een beperkt aantal ouders een expliciet negatieve score. 6% van de KDV-ouders en 8% van de OO-ouders vindt de toegang onvoldoende beveiligd. 9% van de KDV-ouders geeft aan de grootte van de slaapruijnte minimaal te vinden.

OO-ouders duiden vaker aan “zeer tevreden” te zijn dan KDV-ouders. Dit zien we op de items communicatie, de verlofregeling, de flexibiliteit bij wijzigingen in opvanguren of dagen, de hygiëne en het beschikbare spelmateriaal.

Ouders zijn tevreden over de communicatie en vinden zich voldoende geïnformeerd. Toch moet een groot aandeel ouders op een aantal vragen in de enquête het antwoord schuldig blijven. Meer dan de helft van de KDV-ouders is niet op de hoogte van de opleiding en de EHBO-kennis van de opvangmedewerkers. Bijna de helft van de KDV-ouders weet niet of de voorziening brandveilig is en hoeveel kinderen één begeleider opvangt. Nochtans hechten ouders belang aan die aspecten: zo’n 80% van de KDV-ouders oordeelt dat opleiding het handelen van een opvangmedewerker beïnvloedt en dat het kinderaantal per begeleider invloed

heeft op de verzorging van hun kind.

Uit ons onderzoek lijken OO-ouders iets beter geïnformeerd. Op vragen over de hygiëne en de veiligheid weten ze beduidend meer dan KDV-ouders een antwoord te geven. Enkel over de slaapvertrekken weten OO-ouders minder af.

De resultaten van het onderzoek worden per voorziening verzameld en teruggekoppeld naar de verantwoordelijke. Op die manier krijgt de studie ook een praktische waarde voor de crèche of voor de dienst voor opvanggezinnen onder de vorm van een tevredenheidsonderzoek. In de eerste plaats mag het een aanmoediging zijn voor de opvangmedewerkers: elke voorziening krijgt voortreffelijke scores. Anderzijds kan de onwetendheid van ouders erop wijzen dat er nog gewerkt moet worden aan het rondleiden of informeren van ouders bij het opvangen van een nieuw kindje? Dit zijn kleine zaken die de betrokkenheid van ouders zouden kunnen verhogen.

Literatuur

EUROPESE COMMISSIE (2009).

Early childhood education and care. Key lessons from research for policy makers. NESSE networks of experts, 72 pp.

HEDEBOUW, G. en PEETERMANS, A. (2009).

Het gebruik van opvang voor kinderen jonger dan 3 jaar in het Vlaams Gewest. Leuven, Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 236 pp.

PEETERS, J. (2007).

De OESO lichtte de Vlaamse kinderopvang door... en zag dat het goed was. *Tijdschrift voor Welzijnswerk*, 284, 34.

TEST-AANKOOP (2009).

Kinderopvang: 4 ouders op 10 vinden aanbod ontoereikend. *Test Aankoop*, 540.

UNICEF (2008).

The child care transition. A league table of early childhood education and care in economically advanced countries (Innocenti Report Card 8). Florence, Unicef Innocenti Research Centre, 36 pp.