

**Rapportage Tevredenheidsonderzoek
Gastouders Basic
Vyvoj Onderzoek en advies
bij SKA 2011**

I.M. Permentier MSc

Paterswolde, Juni 2011

e-mail: onderzoek@vyvoj.nl

www.vyvoj.nl

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| Inhoudsopgave | 1 |
| Hoofdstuk 1 Inleiding | 2 |
| 1.1. Leeswijzer | 2 |
| 1.2. Interpretatie tabellen | 3 |
| Hoofdstuk 2 Onderzoeksmethode..... | 4 |
| 2.1. Vragenlijst..... | 4 |
| Hoofdstuk 3 Respons | 5 |
| 3.1. Respons | 5 |
| 3.2. Achtergrondgegevens respondenten..... | 5 |
| Hoofdstuk 4 Resultaten..... | 7 |
| 4.1. Totaaloordeel SKA | 7 |
| 4.2. Resultaten algemene vragen | 11 |
| 4.3. Resultaten aanmelding en start als gastouder | 17 |
| 1 Aanmelding en start als gastouder | 17 |
| 2 Scholing en koppeling | 18 |
| 4.4. Resultaten begeleiding door gastouderbureau | 19 |
| 1 Informatie en contact | 19 |
| 2 Pedagogische ondersteuning | 20 |
| 3 Inspraak en klachten | 21 |
| 4 Administratie | 22 |
| 4.5. Wensen mbt diensten van gastouderbureau | 23 |
| 1 Algemeen..... | 23 |
| 2 Scholing en koppeling | 24 |
| 3 Inspraak en klachten | 25 |
| 4 Administratie | 25 |
| Hoofdstuk 5 Conclusie..... | 27 |
| Bijlage 1 Open vragen | 30 |
| Bijlage 2 Vragenlijst | 33 |



HOOFDSTUK 1 INLEIDING

De afgelopen periode zijn er veel ontwikkelingen geweest in de gastouderopvang. Vorig jaar hebben gastouders het scholingstraject doorlopen; per 1 januari zijn ze opgenomen in het landelijke register. Dat betekende voor de meeste gastouderbureaus dat er flinke investeringen zijn gedaan in gastouders. Zeker nu alle gastouders geregistreerd worden in het Landelijk Register Kinderopvang en door iedereen te benaderen zijn. Dit is de directe aanleiding geweest voor onderzoeks- en adviesbureau Vyvoj om een tevredenheidsonderzoek onder gastouders te ontwikkelen in deze pilot 'Tevredenheidsonderzoek Gastouders'. De uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek onder gastouders geven SKA inzicht in aandachtspunten bij het werven en behouden van de eigen gastouders.

In opdracht van SKA is door onderzoeks- en adviesbureau Vyvoj een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder gastouders. De resultaten hiervan worden in dit rapport gepresenteerd. Daarnaast worden de resultaten vergeleken met de benchmark. De benchmark is samengesteld uit de resultaten van 14 gastouderbureaus die deelnemen aan de pilot. De resultaten uit de benchmark worden gebruikt om de huidige resultaten van SKA in perspectief van de branche als geheel te plaatsen.

1.1. Leeswijzer

Voor u ligt het totaalrapport. De opbouw is als volgt: In de inleiding en hoofdstuk 2 wordt uitgelegd hoe het onderzoek is uitgevoerd. In het derde hoofdstuk wordt de respons gepresenteerd en enkele achtergrondgegevens van de respondenten. Vervolgens komen in hoofdstuk vier uitgebreid de resultaten aan bod. Allereerst wordt in paragraaf 4.1 in vogelvlucht het totaaloordeel over SKA gegeven in duidelijke figuren en tabellen waarbij deze resultaten vergeleken worden met de benchmark. Vervolgens worden de resultaten gepresenteerd voor de algemene vragen. In paragrafen 4.3 en 4.4 worden SKA beoordeeld over zeven onderwerpen. De resultaten hiervan worden gepresenteerd en vergeleken met de benchmark. Tot slot wordt in paragraaf 5 van hoofdstuk 4 in tabellen en figuren aangegeven welke diensten gastouders van belang vinden. In hoofdstuk 5 worden de belangrijkste bevindingen uit deze pilot 'Tevredenheidsonderzoek Gastouders' besproken.

In bijlage 1 worden alle antwoorden op de open vragen gegeven. Bijlage 2 bevat de gebruikte vragenlijst.



1.2. Interpretatie tabellen

- Verschillen met de benchmark zijn interessant

De interpretatie van cijfers is eenvoudiger door vergelijking met de benchmark. De hoogte van een cijfer zegt niet alles. Een laag cijfer hoeft niet per sé te betekenen dat dit onderwerp speerpunt van uw beleid dient te worden. Als u sterk beneden het landelijk gemiddelde scoort, is dit mogelijk wel raadzaam.

- Let op de cijfers van onderwerpen waar ouders veel belang aan hechten

De onderwerpen die ouders belangrijk vinden, kunnen voor u een leidraad zijn voor uw beleidsontwikkeling. Uitgaande van uw visie en de grootste wensen van de ouders kunt u uw klanten aan u binden.

- Variëteit tussen gastouders is interessant

Het gemiddelde op een onderwerp kan boven de benchmark liggen, maar toch zorgwekkend zijn. Als gastouders zeer extreme antwoorden hebben gegeven is er aanleiding om nader aandacht te geven aan het onderwerp. Dit kunt u afleiden uit de spreidingstabellen.

- Variëteit tussen bemiddelingsmedewerkers is interessant

Om concrete verbeteringen te kunnen treffen in uw gastouderbureau is het van belang dat u goed bekijkt welke bemiddelingsmedewerkers beneden het organisatiegemiddelde scoren op onderwerpen. Dit kan dan naar hen teruggekoppeld worden, zodat er ingezet kan worden op verbetering van de score. Hier is met name aanleiding toe als ouders veel belang hechten aan het onderwerp.

- Let op wat gastouders belangrijk vinden

Uit dit onderzoek volgt wat gastouders belangrijk vinden en waar zij hun keuze voor een gastouderbureau op baseren. Deze kennis kunt u gebruiken in uw externe communicatie en bij de formulering van uw speerpunten.



HOOFDSTUK 2 ONDERZOEKSMETHODE

Het onderzoek is digitaal uitgevoerd. Begin april 2011 hebben de gastouders van SKA een e-mail ontvangen met daarin een link naar de online vragenlijst. Daarbij ontvingen zij een uitleg over hoe in te loggen op hun persoonlijke vragenlijst. De officiële responsperiode duurde drie weken en had als officiële einddatum 25 april 2011.

2.1. Vragenlijst

Het onderzoek is afgenomen aan de hand van een gestandaardiseerde vragenlijst die met inspraak van deelnemende gastouderbureaus is samengesteld. De vragenlijst gaat specifiek in op de diensten die gastouders van belang vinden; of deze diensten geleverd worden en hoe deze diensten, indien geleverd, beoordeeld worden door de gastouders. Door de vragenlijst te standaardiseren kunnen de resultaten van de eigen organisatie vergeleken worden met de andere organisaties in de benchmark.

De vragenlijst bestaat uit twee delen met daarbinnen verschillende onderwerpen. In de vragenlijst wordt gastouders gevraagd een oordeel te geven over verschillende deelaspecten per onderwerp. Ten slotte wordt gastouders gevraagd een eindoordeel te geven over SKA. De structuur van de vragenlijst ziet er als volgt uit. De volledige vragenlijst vindt u in bijlage 2.

Tabel 1: Opbouw vragenlijst Gastouders

| | Onderwerpen: |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oordelen | Algemeen Aanmelding en start Scholing en koppeling Informatie en contact Pedagogische ondersteuning Inspraak en klachten Administratie |
| Belang | Algemeen (Informatie en contact) Scholing, koppeling, pedagogische ondersteuning Inspraak en klachten Administratie |
| Totaaloordeel gastouderbureau | |



HOOFDSTUK 3 RESPONS

Responspercentages geven weer hoeveel van de beoogde deelnemers aan het onderzoek de vragenlijst daadwerkelijk hebben ingevuld. Een hoge respons betekent een grotere kans dat de meningen van alle klanten goed vertegenwoordigd worden in het onderzoek. De bruto respons bestaat uit het percentage gastouders dat een start heeft gemaakt om de vragenlijst in te vullen. Na dataschoning blijft de uiteindelijke respons over. Tabel 3.1 toont de respons.

In verband met de anonimiteit worden, bij organisaties die uitsplitsingen wensten naar regio of bemiddelingsmedewerker, in de onderzoeken van Vyvoj geen gegevens gerapporteerd als minder dan vijf respondenten een vraag hebben beantwoord. Deze resultaten zijn uiteraard wel meegewogen in het eindoordeel over de organisatie.

3.1. Respons

Het responspercentage voor dit onderzoek bedraagt 50%, van de 100 beoogde deelnemers hebben 50 respondenten de vragenlijst ingevuld.

Tabel 3.1: Responsoverzicht

| | Aantal gastouders | Aantal respondenten | Percentage |
|-----------------------|-------------------|---------------------|------------|
| Bruto respons | 100 | 52 | 52,0% |
| Uiteindelijke respons | 100 | 50 | 50,0% |

3.2. Achtergrondgegevens respondenten

Tabel 3.2 : Leeftijd vergeleken met de benchmark

| | Aantal | Percentage | Benchmark (%) |
|-------------------|--------|------------|---------------|
| 18-30 jaar | 6 | 12,0 | 10,4 |
| 30-40 jaar | 17 | 34,0 | 23,1 |
| 40-50 jaar | 14 | 28,0 | 26,2 |
| 50-60 jaar | 8 | 16,0 | 27,3 |
| 60-70 jaar | 5 | 10,0 | 12,1 |
| ouder dan 70 jaar | | | 0,9 |
| Totaal | 50 | 100,0 | 100,0 |



Tabel 3.3 : Geslacht vergeleken met de benchmark

| | Aantal | Percentage | Benchmark (%) |
|--------|--------|------------|---------------|
| Vrouw | 48 | 96,0 | 96,5 |
| Man | 2 | 4,0 | 3,5 |
| Totaal | 50 | 100,0 | 100,0 |

Tabel 3.4 : Provincies vergeleken met de benchmark

| | Aantal | Percentage | Benchmark (%) |
|---------------|--------|------------|---------------|
| Groningen | 1 | 2,0 | 3,4 |
| Friesland | 48 | 98,0 | 4,1 |
| Drenthe | | | 0,9 |
| Noord-Holland | | | 26,8 |
| Flevoland | | | 1,6 |
| Overijssel | | | 18,6 |
| Utrecht | | | 5,8 |
| Gelderland | | | 20,1 |
| Zuid-Holland | | | 9,1 |
| Noord-Brabant | | | 5,4 |
| Zeeland | | | 0,1 |
| Limburg | | | 4,2 |
| Totaal | 49 | 100,0 | 100,0 |



HOOFDSTUK 4 RESULTATEN

In dit hoofdstuk komen uitgebreid de resultaten aan bod. Allereerst wordt in paragraaf 4.1 in vogelvlucht het totaaloordeel over SKA gegeven in duidelijke figuren en tabellen. Deze resultaten worden direct in perspectief geplaatst door de vergelijking te maken met de benchmark. Vervolgens worden de resultaten gepresenteerd voor de algemene vragen.

In paragrafen 4.3 en 4.4 wordt SKA beoordeeld op zeven onderwerpen. De rapportage per onderwerp heeft een vaste structuur:

- De eerste tabel laat de spreiding over de verschillende antwoordmogelijkheden per deelaspect binnen het onderwerp zien. De percentages verwijzen naar het aandeel van de respondenten dat een specifieke antwoordcategorie heeft aangekruist per deelaspect.
- De volgende tabel geeft een overzicht van de gemiddelde resultaten per deelaspect. Hierin is de score 'Niet van toepassing' niet in verdisconteerd. Resultaten zijn, indien afgesproken, opgesplitst naar regio of bemiddelingsmedewerker. Tevens worden de resultaten vergeleken met de benchmark.

De resultaten op de deelaspecten zijn tot stand gekomen door de zeven categorieën om te zetten naar cijfers. Het gaat om de volgende categorieën en cijfers: zeer slecht (3); slecht (4); niet voldoende (5); voldoende (6); ruim voldoende (7); goed (8); zeer goed (9). De resultaten hiervan worden gepresenteerd en vergeleken met de benchmark die samengesteld is met de resultaten van 14 gastouderbureaus. Bij de vergelijking met de benchmark op de zeven onderwerpen wordt uitgebreider ingegaan op de resultaten naar medewerker. Hierbij wordt een kleurenanalyse ingezet waarbij naar mate de score positiever is ten opzichte van het organisatiegemiddelde de kleur groener wordt, en roder naar mate de score negatiever is. Gastouderbureaus waarbij de resultaten niet naar medewerker worden onderscheiden krijgen een andere vergelijking met de benchmark te zien.

Een '+' wordt gegeven wanneer de organisatie op dit onderdeel in de bovenste 25% van de benchmark scoort.

Een '-' wordt gegeven wanneer de organisatie op dit onderdeel in de onderste 25% van de benchmark scoort.

Bij een score die in de middelste 50% van de benchmark zit, wordt deze cel leeg gelaten.

Heeft de organisatie het hoogste cijfer in de benchmark dan wordt dit aangegeven met het woord BESTE, heeft de organisatie het laagste cijfer in de benchmark dan wordt dit aangegeven met het woord SLECHTSTE.

In de kolom 'mediaan' wordt de middelste waarde gegeven van de onderzoeken bij 14 gastouderbureaus.

Tot slot wordt in paragraaf 5 van hoofdstuk 4 in tabellen en figuren aangegeven welke diensten gastouders van belang vinden.

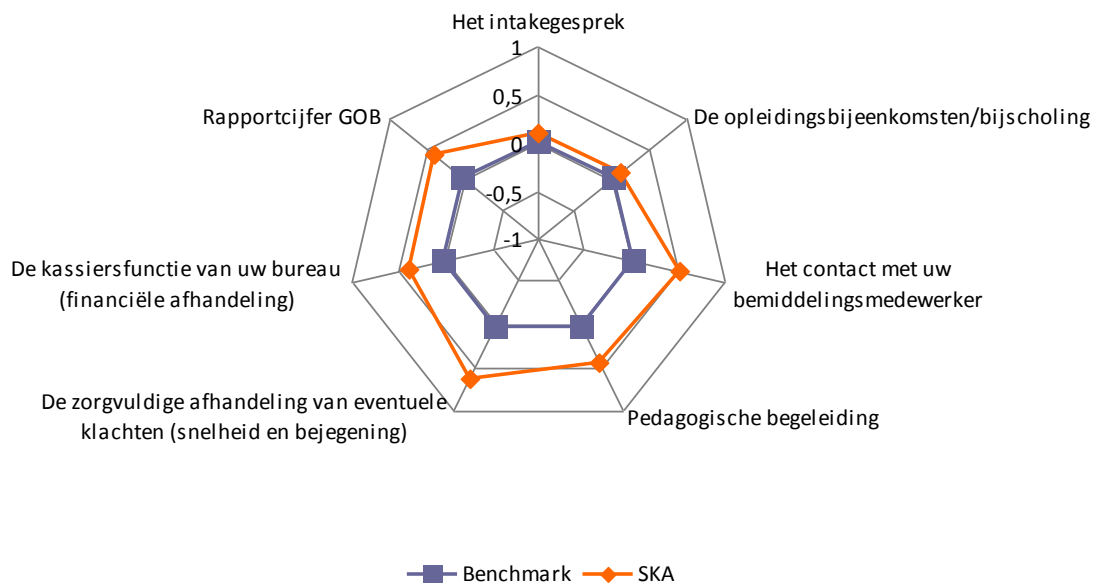


4.1. Totaaloordeel SKA

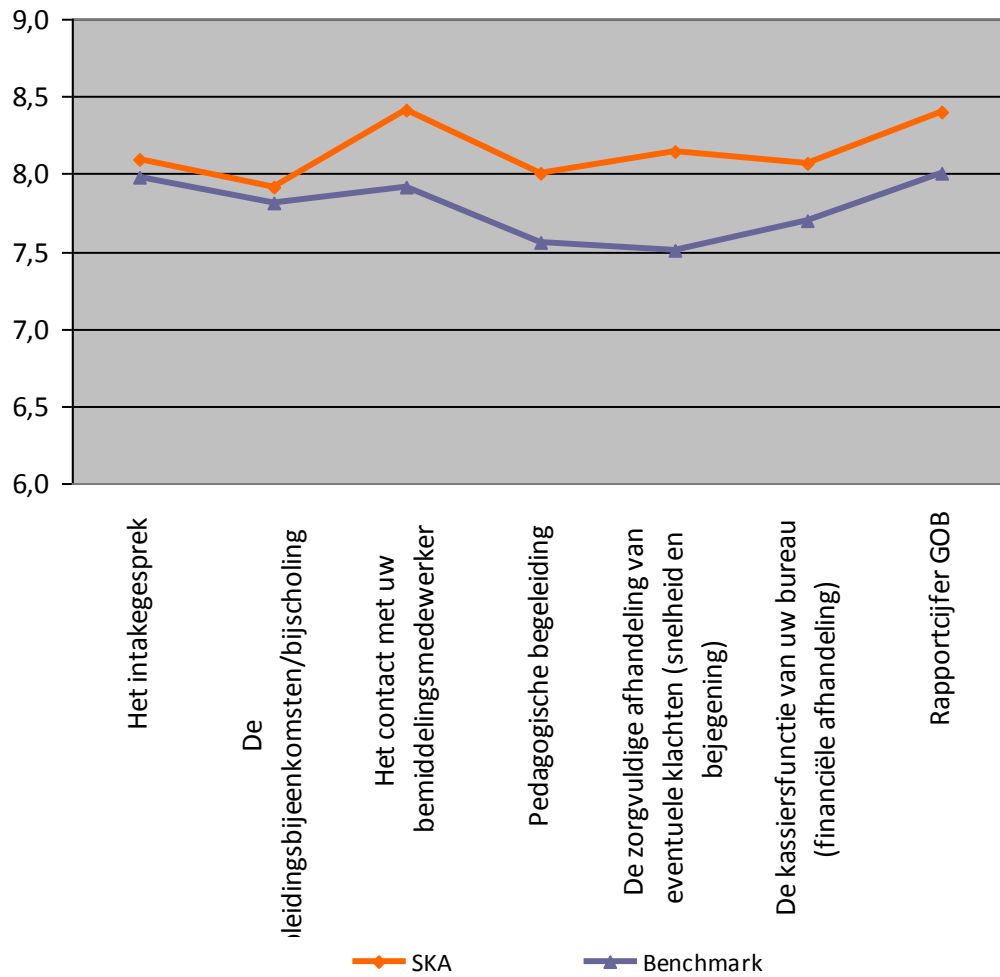
Om de belangrijkste resultaten in één oogopslag te kunnen bekijken zijn in figuur 4.1 en figuur 4.2 de gemiddelde rapportcijfers voor de onderwerpen weergegeven voor SKA en uit de benchmark. Voor elk van de onderwerpen uit de vragenlijst is één deelonderwerp opgenomen: het deelonderwerp dat de gastouders in de benchmark gemiddeld het belangrijkste vinden. Tot slot wordt gerapporteerd of de gastouders van SKA gemiddeld meer of minder tevreden zijn over uw gastouderbureau dan de gastouders in de benchmark. In figuur 4.1 wordt dit weergegeven in een 'web' waarbij getoond wordt hoe SKA zich onderscheidt ten opzichte van de benchmark. Scores boven de nul geven aan dat SKA zich positief onderscheidt van de benchmark, negatieve scores duiden op scores beneden de benchmark. De exacte rapportcijfers zijn af te lezen uit tabel 4.1.

2 Totaaloordeel SKA

Figuur 4.1: Gemiddelde rapportcijfers geselecteerde deelonderwerpen GOB



Figuur 4.2: Gemiddelde rapportcijfers geselecteerde deelonderwerpen GOB



Tabel 4.1 : Gemiddelde rapportcijfers geselecteerde deelonderwerpen GOB

| | SKA | Benchmark |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Het intakegesprek | 8,1 | 8,0 |
| De opleidingsbijeenkomsten/bijscholing | 7,9 | 7,8 |
| Het contact met uw bemiddelingsmedewerker | 8,4 | 7,9 |
| Pedagogische begeleiding | 8,0 | 7,6 |
| De zorgvuldige afhandeling van eventuele klachten (snelheid en bejegening) | 8,1 | 7,5 |
| De kassiersfunctie van uw bureau (financiële afhandeling) | 8,1 | 7,7 |
| Rapportcijfer GOB | 8,4 | 8,0 |

Tabel 4.2 : Zou u een goede vriend/vriendin die als gastouder wil gaan werken, uw gastouderbureau aanraden?

| | | SKA | Benchmark |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----|-----------|
| Zou u een goede vriend/vriendin die als gastouder wil gaan werken, uw gastouderbureau aanraden? | Zeker wel | 81% | 59% |
| | Waarschijnlijk wel | 16% | 32% |
| | Waarschijnlijk niet | 2% | 7% |
| | Zeker niet | | 2% |

Tabel 4.3 : Totaal rapportcijfer SKA

| | SKA | Benchmark | | | | | |
|----------------------------------------------------|-----|------------|--------------|---------|--------------|-----------|-----|
| | | Worst case | onderste 25% | Mediaan | Bovenste 25% | Best Case | |
| Rapportcijfer | | | | | | | |
| Welk rapportcijfer geeft u aan uw gastouderbureau? | + | 8,4 | 6,5 | 7,5 | 8,0 | 8,3 | 8,5 |



4.2. Resultaten algemene vragen

Tabel 4.4: Hoeveel kinderen vangt u op bij dit GOB?

| | | SKA | Bench mark |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|------------|
| Hoeveel kinderen vangt u momenteel per week als gastouder op bij dit gastouderbureau? | 0 | 12% | 5% |
| | 1 | 26% | 18% |
| | 2 | 20% | 27% |
| | 3 | 20% | 17% |
| | 4 | 13% | 12% |
| | 5 | 6% | 7% |
| | 6 | | 4% |
| | 7 | 2% | 3% |
| | 8 | | 2% |
| | 9 | | 1% |
| | 10 | | 1% |
| | 11 | | 1% |

Tabel 4.5: Hoeveel uur per week werkt u voor dit GOB?

| | | SKA | Bench mark |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|-----|------------|
| Hoeveel uren per week werkt u als gastouder voor dit gastouderbureau? | 0-12 uur | 44% | 24% |
| | 12-24 uur | 38% | 32% |
| | 24-40 uur | 14% | 31% |
| | Meer dan 40 uur | 4% | 13% |

Tabel 4.6: Jaartal werkzaam als gastouder

| | | SKA | Bench mark |
|---------------------------------------------------|-----------|-----|------------|
| Vanaf welk jaar bent u al werkzaam als gastouder? | 1985-1990 | 2% | 2% |
| | 1990-1995 | 6% | 5% |
| | 1995-2000 | 10% | 10% |
| | 2000-2005 | 18% | 18% |
| | 2005-2008 | 40% | 36% |
| | 2008-2011 | 24% | 29% |



Tabel 4.7: Jaartal inschrijving dit GOB?

| | | SKA | Bench mark |
|--------------------------------------------------------------|-----------|-----|------------|
| Vanaf welk jaar bent u ingeschreven bij dit gastouderbureau? | 1985-1990 | | 0% |
| | 1990-1995 | | 2% |
| | 1995-2000 | 8% | 6% |
| | 2000-2005 | 14% | 15% |
| | 2005-2008 | 37% | 33% |
| | 2008-2011 | 41% | 43% |

Tabel 4.8: Hoe ziet u het werken als gastouder?

| | | SKA | Bench mark |
|--------------------------------------|-------------------|-----|------------|
| Hoe ziet u het werken als gastouder? | Als serieuze baan | 51% | 68% |
| | Als bijbaan | 20% | 15% |
| | Als hobby | 14% | 10% |
| | Anders | 14% | 7% |

Tabel 4.9: Bent u zelfstandig ondernemer?

| | | SKA | Benchmark |
|----------------------------------------------------------|------------------------|-----|-----------|
| Bent u een zelfstandig ondernemer of regulier gastouder? | Zelfstandig ondernemer | 6% | 23% |
| | Regulier gastouder | 94% | 77% |

Tabel 4.10: Zou u meer informatie willen ontvangen om als zelfstandig ondernemer aan het werk te gaan?

| | Ja | Nee |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Zou u meer informatie willen ontvangen om als zelfstandig ondernemer aan het werk te gaan? | 28% | 72% |

Tabel 4.11: Relatie met de kinderen die u opvangt

| | SKA | Benchmark |
|----------------------------------------------------------|-----|-----------|
| De kinderen die ik opvang ken ik via het gastouderbureau | 52% | 49% |
| De kinderen die ik opvang zijn familie | 20% | 26% |
| De kinderen die ik opvang zijn kennissen | 18% | 15% |



Tabel 4.12: Hoe bent u in contact gekomen met dit GOB?

| | SKA | Benchmark |
|------------------------------|-----|-----------|
| Via internet | 22% | 19% |
| Via een advertentie | 22% | 18% |
| Via een folder of poster | 4% | 3% |
| Via een kennis of familielid | 28% | 30% |
| Weet ik niet meer | 14% | 8% |
| Anders | 10% | 19% |

Tabel 4.13 : Vangt u ook buiten dit bureau op?

| | SKA | Benchmark |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|
| Nee, ik vang alleen op voor dit bureau | 62% | 71% |
| Ja, incidenteel vang ik ook buiten gastouderbureaus en de formele kinderopvang op | 2% | 5% |
| Ja, op vaste basis vang ik buiten gastouderbureaus en de formele kinderopvang op | | 4% |
| Ja, ik vang op via meerdere gastouderbureaus | 36% | 18% |

Tabel 4.14: Werkt u samen met een kinderdagverblijf?

| | SKA | Benchmark |
|-----|-----|-----------|
| Ja | 2% | 0,3% |
| Nee | 98% | 99,7% |



Tabel 4.15: GOB gezorgd voor vraagouders?

| | | SKA | Benchmark |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|
| Heeft uw gastouderbureau gezorgd voor het aanleveren van vraagouders aan u? | Ja | 65% | 54% |
| | Nee, het bureau biedt deze dienst niet | 2% | 4% |
| | Nee. Het bureau biedt deze dienst wel, maar er is geen vraag die bij mijn aanbod past | 6% | 10% |
| | Nee. Het bureau biedt deze dienst wel, maar ik maak er geen gebruik van | 27% | 32% |

Tabel 4.16: Bepaalt u zelf uw uurtarief?

| | | SKA | Benchmark |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|
| Bepaalt u zelf uw uurtarief? | Ja, ik ben hier helemaal vrij in | 4% | 17% |
| | Ja, maar het bureau hanteert een adviestarief wat ik gebruik bij de bepaling | 2% | 26% |
| | Nee, dat wordt door het gastouderbureau geadviseerd | 94% | 57% |

Tabel 4.17: Kosten voor diensten GOB?

| | | SKA | Benchmark |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|
| Wat zijn de kosten van u als gastouder voor de diensten van het gastouderbureau? | Ik betaal niets, dit wordt tussen gastouderbureau en vraagouders verrekend | 68% | 74% |
| | Dit is een vast bedrag per kind per maand | 2% | 3% |
| | Dit is een vast bedrag per uur per kind dat het kind wordt opgevangen | 11% | 7% |
| | Dit is een vast bedrag per uur per gezin | | 1% |
| | Dit is een vast bedrag per gezin per maand | | 1% |
| | Het tarief van het 1e kind is hoger dan het tarief van 2e en volgende kinderen | | 1% |
| | Dit is een percentage van | | 2% |



| | | | |
|--|--------------|-----|-----|
| | mijn omzet | | |
| | Weet ik niet | 19% | 12% |

Tabel 4.18: Wat was voor u de belangrijkste reden om samen te werken met dit gastouderbureau?

| | SKA | Benchmark |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|
| Het gastouderbureau (of de bemiddelingsmedewerker) zit dicht in de buurt | 48% | 13% |
| De goede begeleiding | 30% | 26% |
| Het scholingsaanbod | 16% | 14% |
| Ze hebben een goede naam | 22% | 22% |
| Financieel. Het uurtarief. | 4% | 7% |
| De vraagouder wilde een dienst afnemen bij dit gastouderbureau | 28% | 31% |
| Het gastouderbureau is aangeraden door vrienden | 6% | 9% |
| Het gastouderbureau heeft kinderen voor mij gevonden | 14% | 12% |
| Ik kende het gastouderbureau via advertenties/internet | 16% | 15% |
| De mogelijkheid om zelfstandig ondernemer te kunnen worden | 2% | 6% |
| Anders | | 12% |

Tabel 4.19: Exclusiviteitscontract

| | | Ja | Nee |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-----|
| Heeft u een officiële overeenkomst met dit gastouderbureau gesloten dat u alleen voor dit gastouderbureau mag werken? | SKA | 2% | 98% |
| | Benchmark | 19% | 81% |



Tabel 4.20: Bent u ook benaderd door andere gastouderbureaus?

| | | Ja | Nee |
|---------------------------------------------------|-----------|-----|-----|
| Bent u ook benaderd door andere gastouderbureaus? | SKA | 27% | 73% |
| | Benchmark | 29% | 71% |

Tabel 4.21: Wat vindt u ervan dat u benaderd bent door andere gastouderbureaus?

| | |
|---------------|-----|
| Zeer positief | |
| Positief | 24% |
| Neutraal | 38% |
| Negatief | 38% |
| Zeer negatief | |

Tabel 4.22 : Wat zou u kunnen doen besluiten om over te stappen naar een ander gastouderbureau?

| | | SKA | Benchmark |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----|-----------|
| Wat zou u kunnen doen besluiten om over te stappen naar een ander gastouderbureau? | Minder kosten gastouderbureau, gelijke service | 13% | 15% |
| | Minder kosten gastouderbureau, mindere service | | 1% |
| | Betere service gastouderbureau, gelijke kosten | 3% | 10% |
| | Betere service gastouderbureau, hogere kosten | 3% | 2% |
| | Vraagouders die liever willen overstappen | 54% | 45% |
| | Anders | 28% | 27% |



4.3. Resultaten aanmelding en start als gastouder

1 Aanmelding en start als gastouder

Tabel 4.23: Spreiding antwoorden deelaspecten

| BEOORDELING AANMELDING EN START | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|--------|----------------|-----------|----------------|------|-----------|
| | NVT/Geen mening | Zeer slecht | Slecht | Niet voldoende | Voldoende | Ruim voldoende | Goed | Zeer goed |
| Het eerste telefonisch contact met de medewerkers van dit gastouderbureau | | | | | 9% | 9% | 43% | 39% |
| Het intakegesprek | | | | | 7% | 9% | 52% | 32% |
| De overstapservice van een ander bureau | 73% | | | 2% | 5% | | 11% | 9% |
| Begeleiding bij en verzorging van uw registratie in het Landelijk register Kinderopvang | 11% | | | | 5% | 9% | 32% | 43% |
| De ondersteuning bij de opzet van mijn financiële administratie en urenregistratie | 14% | | | | 14% | 11% | 39% | 23% |
| De volledigheid van de verstrekte informatie bij de aanmelding als gastouder | 5% | | | | 7% | 7% | 45% | 36% |
| De duidelijkheid van de verstrekte informatie | 5% | | | | 5% | 11% | 45% | 34% |

Tabel 4.24 : Vergelijking met benchmark

| | SKA | Benchmark | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|--------------|---------|--------------|-----------|-----|
| | | Worst case | onderste 25% | Mediaan | Bovenste 25% | Best Case | |
| Oordelen op aspecten | | | | | | | |
| Aanmelding en start als gastouder | | | | | | | |
| Het eerste telefonisch contact met de medewerkers van dit gastouderbureau | + | 8,1 | 7,5 | 7,7 | 7,9 | 8,1 | 8,3 |
| Het intakegesprek | | 8,1 | 7,5 | 7,7 | 8,0 | 8,2 | 8,2 |
| De overstapservice van een ander bureau | + | 7,8 | 6,0 | 6,4 | 7,4 | 7,8 | 8,4 |
| Begeleiding bij en verzorging van uw registratie in het Landelijk register Kinderopvang | + | 8,3 | 7,2 | 7,5 | 7,9 | 8,1 | 8,4 |
| De ondersteuning bij de opzet van mijn financiële administratie en urenregistratie | + | 7,8 | 6,6 | 7,0 | 7,3 | 7,6 | 8,2 |
| De volledigheid van de verstrekte informatie bij de aanmelding als gastouder | + | 8,2 | 7,2 | 7,4 | 7,6 | 7,9 | 8,2 |
| De duidelijkheid van de verstrekte informatie | + | 8,1 | 7,1 | 7,4 | 7,7 | 7,9 | 8,2 |



2 Scholing en koppeling

Tabel 4.25 : Spreiding antwoorden deelaspecten

| BEOORDELING SCHOLING EN KOPPELING | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|--------|----------------|-----------|----------------|------|-----------|
| | NVT/Geen mening | Zeer slecht | Slecht | Niet voldoende | Voldoende | Ruim voldoende | Goed | Zeer goed |
| De informatie over het opleidingstraject en de procedure | 14% | | | 9% | 9% | 32% | 36% | 28% |
| De EHBO-module en cursus | 2% | | | | 14% | 44% | 40% | 50% |
| De opleidingsbijeenkomsten/bijscholing | 14% | | | 14% | 14% | 25% | 34% | 39% |
| De ondersteuning bij een opleidingstraject | 16% | | | 16% | 7% | 30% | 32% | 33% |
| De ondersteuning bij het zoeken naar kinderen | 30% | 2% | 2% | 5% | 11% | 25% | 25% | |
| De koppeling tussen u en vraagouders (de match) | 20% | 2% | | 2% | 11% | 27% | 36% | |
| De gelegenheid die u kreeg om uw wensen kenbaar te maken tijdens het koppelingsgesprek | 18% | 2% | | 2% | 7% | 30% | 41% | |
| Uw algehele oordeel over het koppelingsgesprek tussen u, de vraagouder en de bemiddelingsmedewerker | 16% | | | 5% | 7% | 34% | 39% | 6% |

Tabel 4.26 : Vergelijking met benchmark

| | SKA | Benchmark | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|--------------|---------|--------------|-----------|-----|
| | | Worst case | onderste 25% | Mediaan | Bovenste 25% | Best Case | |
| Scholing en koppeling | | | | | | | |
| De informatie over het opleidingstraject en de procedure | + | 8,1 | 6,8 | 7,3 | 7,8 | 8,1 | 8,2 |
| De EHBO-module en cursus | + | 8,3 | 7,3 | 7,5 | 8,1 | 8,2 | 8,5 |
| De opleidingsbijeenkomsten/bijscholing | | 7,9 | 5,8 | 7,4 | 7,8 | 8,0 | 8,4 |
| De ondersteuning bij een opleidingstraject | | 7,9 | 6,4 | 7,3 | 7,6 | 8,0 | 8,4 |
| De ondersteuning bij het zoeken naar kinderen | BESTE | 7,8 | 6,4 | 6,9 | 7,5 | 7,7 | 7,8 |
| De koppeling tussen u en vraagouders (de match) | + | 8,1 | 7,2 | 7,4 | 7,8 | 8,0 | 8,2 |
| De gelegenheid die u kreeg om uw wensen kenbaar te maken tijdens het koppelingsgesprek | BESTE | 8,2 | 7,0 | 7,5 | 7,9 | 8,1 | 8,2 |
| Uw algehele oordeel over het koppelingsgesprek tussen u, de vraagouder en de bemiddelingsmedewerker | + | 8,3 | 7,2 | 7,5 | 7,9 | 8,2 | 8,5 |



4.4. Resultaten begeleiding door gastouderbureau

1 Informatie en contact

Tabel 4.27 : Spreiding beoordeling deelaspecten

| BEOORDELING CONTACT EN INFORMATIE | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|--------|----------------|-----------|----------------|------|-----------|
| | NVT/Geen mening | Zeer slecht | Slecht | Niet voldoende | Voldoende | Ruim voldoende | Goed | Zeer goed |
| De website van uw gastouderbureau | 7% | | | 2% | 11% | 11% | 39% | 30% |
| De bereikbaarheid van uw gastouderbureau (waaronder de financiële administratie) | 2% | | | | | 11% | 41% | 45% |
| De informatievoorziening door uw gastouderbureau | 2% | | | | | 11% | 48% | 39% |
| De bereikbaarheid van uw bemiddelingsmedewerker | 2% | | | | | 11% | 45% | 41% |
| Het contact met uw bemiddelingsmedewerker | 5% | | | | | 12% | 33% | 51% |
| De waardering van de gastouders door bijv. een kerstententje/een uitje o.i.d. | 7% | | | | 7% | 9% | 39% | 39% |
| Contactmomenten met andere gastouders (bijv. koffie-ochtend, intervisie) | 11% | | | 2% | 7% | 9% | 41% | 30% |

Tabel 4.28 : Vergelijking met benchmark

| | SKA | Benchmark | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|--------------|---------|--------------|-----------|-----|
| | | Worst case | onderste 25% | Mediaan | Bovenste 25% | Best Case | |
| Informatie en contact | | | | | | | |
| De website van uw gastouderbureau | + | 7,9 | 6,7 | 7,3 | 7,5 | 7,8 | 8,1 |
| De bereikbaarheid van uw gastouderbureau (waaronder de financiële administratie) | BESTE | 8,3 | 6,8 | 7,3 | 7,5 | 7,8 | 8,3 |
| De informatievoorziening door uw gastouderbureau | BESTE | 8,3 | 6,7 | 7,3 | 7,6 | 7,9 | 8,3 |
| De bereikbaarheid van uw bemiddelingsmedewerker | BESTE | 8,3 | 7,0 | 7,3 | 7,6 | 7,8 | 8,3 |
| Het contact met uw bemiddelingsmedewerker | BESTE | 8,4 | 7,0 | 7,4 | 7,9 | 8,2 | 8,4 |
| De waardering van de gastouders door bijv. een kerstententje/een uitje o.i.d. | BESTE | 8,2 | 5,3 | 6,7 | 7,5 | 7,9 | 8,2 |
| Contactmomenten met andere gastouders (bijv. koffie-ochtend, intervisie) | + | 8,0 | 4,8 | 6,0 | 7,1 | 7,5 | 8,1 |



2 Pedagogische ondersteuning

Tabel 4.29 : Spreiding beoordeling Pedagogische ondersteuning

| BEOORDELING PEDAGOGISCHE ONDERSTEUNING | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------|-----------------|-------------|--------|----------------|-----------|----------------|------|-----------|
| | NVT/Geen mening | Zeer slecht | Slecht | Niet voldoende | Voldoende | Ruim voldoende | Goed | Zeer goed |
| De check op het welbevinden van de gastkinderen | 9% | | | | 7% | 12% | 44% | 28% |
| Het pedagogisch beleid van uw gastouderbureau | 7% | | | | 5% | 12% | 49% | 28% |
| Pedagogische begeleiding | 14% | | | | 5% | 17% | 38% | 26% |
| De uitleen van (spel)materiaal | 16% | | | | 5% | 12% | 40% | 28% |

Tabel 4.30 : Vergelijking met benchmark

| | SKA | Benchmark | | | | | |
|-------------------------------------------------|-----|------------|--------------|---------|--------------|-----------|-----|
| | | Worst case | onderste 25% | Mediaan | Bovenste 25% | Best Case | |
| Pedagogische ondersteuning | | | | | | | |
| De check op het welbevinden van de gastkinderen | + | 8,0 | 6,5 | 7,1 | 7,6 | 7,8 | 8,3 |
| Het pedagogisch beleid van uw gastouderbureau | + | 8,1 | 6,8 | 7,4 | 7,7 | 7,9 | 8,4 |
| Pedagogische begeleiding | + | 8,0 | 6,3 | 7,1 | 7,6 | 7,9 | 8,5 |
| De uitleen van (spel)materiaal | + | 8,1 | 5,0 | 6,0 | 7,0 | 7,4 | 8,5 |



3 Inspraak en klachten

Tabel 4.31 : Spreiding beoordeling inspraak en klachten

| BEOORDELING INSPRAAK EN KLACHTEN | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|--------|----------------|-----------|----------------|------|-----------|
| | NVT/Geen mening | Zeer slecht | Slecht | Niet voldoende | Voldoende | Ruim voldoende | Goed | Zeer goed |
| De mate waarin uw problemen en klachten serieus worden genomen | 32% | | | | 7% | 7% | 27% | 27% |
| De zorgvuldige afhandeling van eventuele klachten (snelheid en bejegening) | 36% | | | | 5% | 5% | 32% | 23% |
| De mogelijkheid tot een extra gesprek met uw bemiddelingsmedewerker bij problemen met kind of ouder | 37% | | | | 9% | 2% | 28% | 23% |
| De wijze waarop uw bemiddelingsmedewerker oplossingen voor eventuele problemen aandraagt | 36% | | | | 5% | 9% | 27% | 23% |
| De mate waarin eventuele problemen aan de orde kunnen komen in het evaluatiegesprek | 27% | | | | 5% | 9% | 30% | 30% |
| De inspraakmogelijkheid voor gastouders | 25% | | | | 7% | 7% | 34% | 27% |

Tabel 4.32 : Vergelijking met benchmark

| | SKA | Benchmark | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|--------------|---------|--------------|-----------|-----|
| | | Worst case | onderste 25% | Mediaan | Bovenste 25% | Best Case | |
| Inspraak en klachten | | | | | | | |
| De mate waarin uw problemen en klachten serieus worden genomen | + | 8,1 | 6,3 | 7,2 | 7,6 | 7,9 | 8,5 |
| De zorgvuldige afhandeling van eventuele klachten (snelheid en bejegening) | + | 8,1 | 6,3 | 6,9 | 7,5 | 7,8 | 8,5 |
| De mogelijkheid tot een extra gesprek met uw bemiddelingsmedewerker bij problemen met kind of ouder | + | 8,0 | 6,8 | 7,5 | 7,8 | 7,9 | 8,6 |
| De wijze waarop uw bemiddelingsmedewerker oplossingen voor eventuele problemen aandraagt | + | 8,1 | 6,5 | 7,3 | 7,7 | 7,9 | 8,4 |
| De mate waarin eventuele problemen aan de orde kunnen komen in het evaluatiegesprek | + | 8,2 | 7,1 | 7,4 | 7,6 | 7,8 | 8,6 |
| De inspraakmogelijkheid voor gastouders | + | 8,1 | 6,8 | 7,2 | 7,4 | 7,8 | 8,5 |



4 Administratie

Tabel 4.33 : Spreiding beoordeling Administratie

| BEOORDELING ADMINISTRATIE | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------|-----------------|-------------|--------|----------------|-----------|----------------|------|-----------|
| | NVT/Geen mening | Zeer slecht | Slecht | Niet voldoende | Voldoende | Ruim voldoende | Goed | Zeer goed |
| De uitvoering van de jaarlijkse risico-inventarisatie | 7% | | | | | 9% | 45% | 39% |
| De wijze van urenregistratie | 9% | | | | 7% | 5% | 40% | 40% |
| Het contact met de financieel medewerker(s) | 18% | | | | 7% | 11% | 32% | 32% |
| De kassiersfunctie van uw bureau (financiële afhandeling) | 7% | | | | 9% | 11% | 36% | 36% |
| Uw algehele oordeel over de evaluatieprocedure | 11% | | | | 2% | 14% | 39% | 34% |

Tabel 4.34 : Vergelijking met benchmark

| | SKA | Benchmark | | | | | |
|-----------------------------------------------------------|-------|------------|--------------|---------|--------------|-----------|-----|
| | | Worst case | onderste 25% | Mediaan | Bovenste 25% | Best Case | |
| Administratie | | | | | | | |
| De uitvoering van de jaarlijkse risico-inventarisatie | BESTE | 8,3 | 7,0 | 7,5 | 7,9 | 7,9 | 8,3 |
| De wijze van urenregistratie | + | 8,2 | 7,0 | 7,4 | 7,6 | 7,8 | 8,3 |
| Het contact met de financieel medewerker(s) | + | 8,1 | 6,7 | 7,0 | 7,6 | 7,8 | 8,2 |
| De kassiersfunctie van uw bureau (financiële afhandeling) | + | 8,1 | 6,6 | 7,0 | 7,7 | 7,9 | 8,1 |
| Uw algehele oordeel over de evaluatieprocedure | BESTE | 8,2 | 7,1 | 7,3 | 7,7 | 8,1 | 8,2 |



4.5. Wensen mbt diensten van gastouderbureau

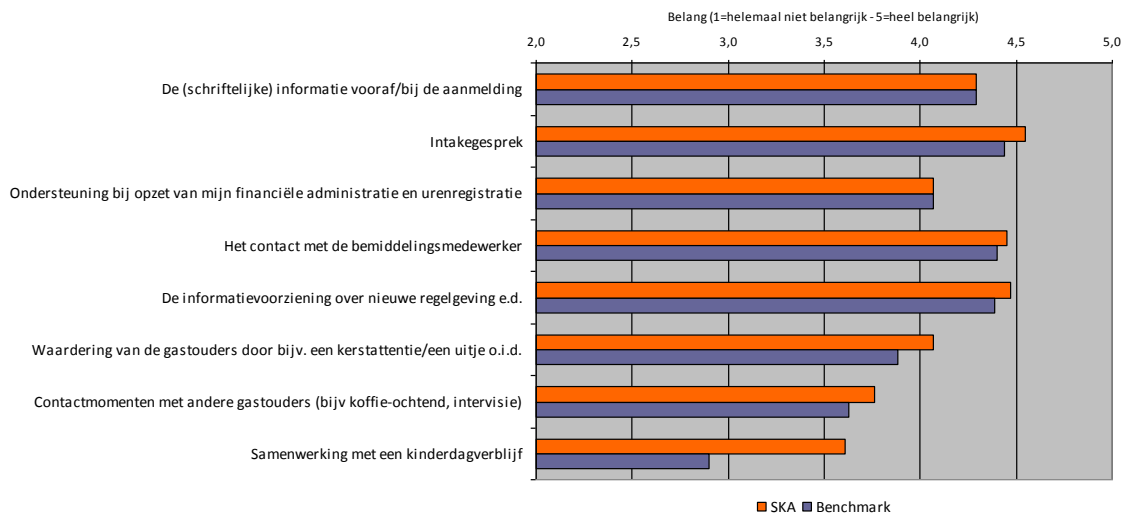
1 Algemeen (informatie en contact)

Tabel 4.35 : Spreiding belang deelonderwerpen

BELANG CONTACT EN INFORMATIE

| | Helemaal niet belangrijk | Onbelangrijk | Niet belangrijk-Niet onbelangrijk | Belangrijk | Heel belangrijk | NVT/Geen mening |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|-----------------------------------|------------|-----------------|-----------------|
| De (schriftelijke) informatie vooraf/bij de aanmelding | | | 7% | 53% | 35% | 5% |
| Het intakegesprek | | | 2% | 40% | 56% | 2% |
| Ondersteuning bij de opzet van mijn financiële administratie en urenregistratie | | 5% | 16% | 42% | 33% | 5% |
| Het contact met de bemiddelingsmedewerker | | | 5% | 44% | 49% | 2% |
| De informatievoorziening over nieuwe regelgeving e.d. | | | 5% | 44% | 51% | |
| Waardering van de gastouders door bijv. een kerstattentie/een uitje o.i.d. | | 2% | 19% | 45% | 31% | 2% |
| Contactmomenten met andere gastouders (bijv. koffie-ochtend, intervisie) | | 5% | 33% | 40% | 19% | 5% |
| Samenwerking met een kinderdagverblijf | | 9% | 21% | 21% | 14% | 35% |

Figuur 4.3 :Vergelijking met benchmark

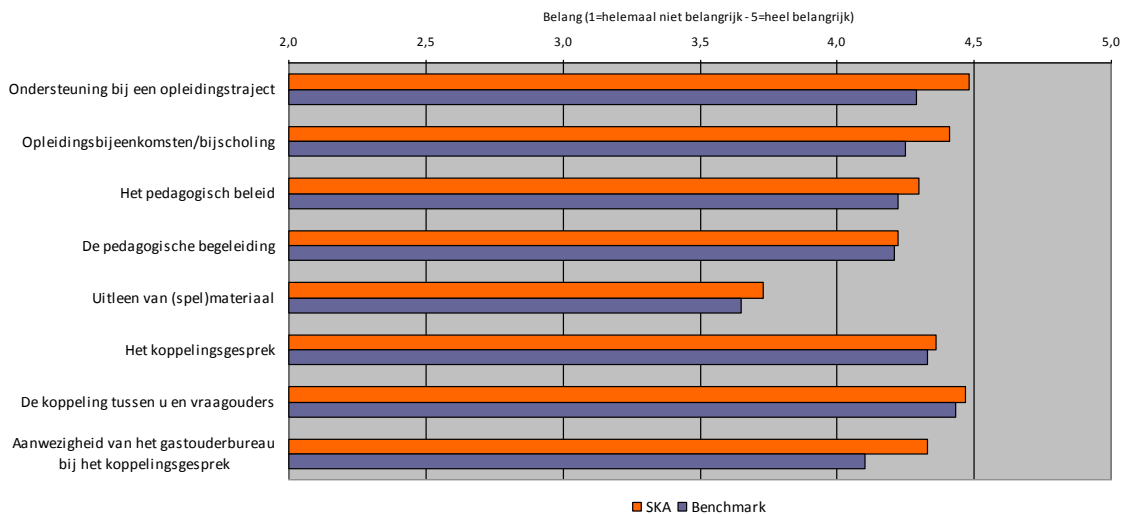


2 Scholing, koppeling en pedagogische ondersteuning

Tabel 4.37 : Spreiding belang deelonderwerpen

| BELANG KOPPELING EN SCHOLING | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|-----------------------------------|------------|-----------------|-----------------|
| | Helemaal niet belangrijk | Onbelangrijk | Niet belangrijk-Niet onbelangrijk | Belangrijk | Heel belangrijk | NVT/Geen mening |
| De ondersteuning bij een opleidingstraject | | | 2% | 47% | 49% | 2% |
| De opleidingsbijeenkomsten/bijscholing | | | 2% | 52% | 43% | 2% |
| Het pedagogisch beleid | | | 7% | 54% | 37% | 2% |
| Pedagogische begeleiding | | | 12% | 51% | 33% | 5% |
| De uitleen van (spel)materiaal | 2% | 2% | 35% | 35% | 21% | 5% |
| Het koppelingsgesprek | | | 5% | 53% | 40% | 2% |
| De koppeling tussen u en vraagouders | | | 5% | 40% | 50% | 5% |
| Aanwezigheid van het gastouderbureau bij het koppelingsgesprek | | | 7% | 51% | 40% | 2% |

Figuur 4.4 : Vergelijking met benchmark



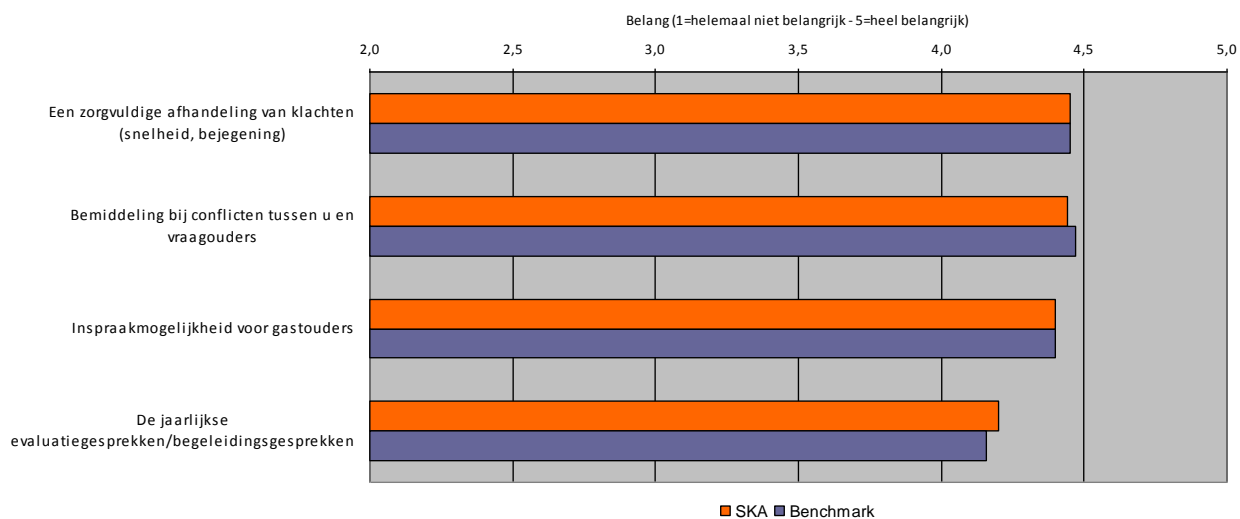
3 Inspraak en klachten

Tabel 4.39 : Spreiding belang deelonderwerpen

BELANG KLACHTEN EN INSPRAAK

| | Helemaal niet belangrijk | Onbelangrijk | Niet belangrijk-Niet onbelangrijk | Belangrijk | Heel belangrijk | NVT/Geen mening |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|-----------------------------------|------------|-----------------|-----------------|
| Een zorgvuldige afhandeling van klachten (snelheid, bejegening) | | | 2% | 46% | 44% | 7% |
| Bemiddeling bij conflicten tussen u en vraagouders | | | 5% | 38% | 43% | 14% |
| Inspraakmogelijkheid voor gastouders | | | 5% | 48% | 43% | 5% |
| De jaarlijkse evaluatiegesprekken/begeleidingsgesprekken | | | 17% | 43% | 36% | 5% |

Figuur 4.5 : Vergelijking met benchmark

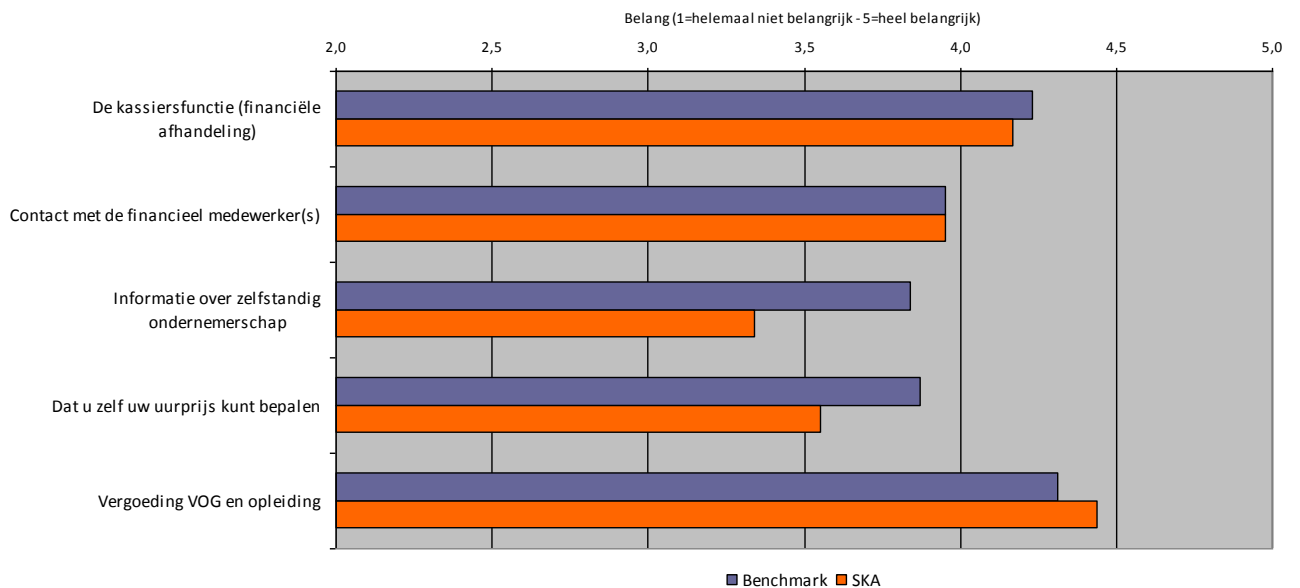


4 Administratie

Tabel 4.41 : Spreiding belang deelonderwerpen

| BELANG ADMINISTRATIE | | | | | | |
|---------------------------------------------|--------------------------|--------------|-----------------------------------|------------|-----------------|-----------------|
| | Helemaal niet belangrijk | Onbelangrijk | Niet belangrijk-Niet onbelangrijk | Belangrijk | Heel belangrijk | NVT/Geen mening |
| De kassiersfunctie (financiële afhandeling) | | 2% | 12% | 51% | 33% | 2% |
| Het contact met de financieel medewerker(s) | | 2% | 21% | 51% | 21% | 5% |
| Informatie over zelfstandig ondernemerschap | | 14% | 33% | 16% | 12% | 26% |
| Dat u zelf uw uurprijs kunt bepalen | | 9% | 26% | 19% | 14% | 33% |
| Vergoeding VOG en opleiding | | | 2% | 49% | 44% | 5% |

Figuur 4.6 : Vergelijking met benchmark



HOOFDSTUK 5 CONCLUSIE

Gastouders zijn erg tevreden over hun gastouderbureau, blijkt uit grootschalig onderzoek door onderzoeks- en adviesbureau Vyvoj. Na een intensief opleidingstraject van de gastouders in 2010, ziet meer dan twee derde van de gastouders het gastouderschap als een serieuze baan.

In het voorjaar van 2011 is bij 14 gastouderbureaus, met in totaal 4922 gastouders, een onderzoek uitgevoerd naar de houding ten opzichte van het beroep en de diensten die gastouderbureaus leveren. Elf gastouderbureaus hiervan zijn regionale gastouderbureaus, variërend in grootte van 37 tot 970 gastouders. Aan het onderzoek namen drie landelijke gastouderbureaus deel die tezamen 3415 gastouders hebben. Om nog beter aan te kunnen sluiten bij de wensen van de eigen gastouders en nieuwe gastouders te vinden is dit onderzoek gestart. Dit is steeds belangrijker aangezien het wettelijk mogelijk is om voor verschillende bureaus te werken.

Gastouder: Een serieus beroep

In 2010 hebben gastouderbureaus zich met man en macht ingezet om hun gastouders bij te scholen zodat zij aan de nieuwe opleidingseisen voldoen die landelijk verplicht zijn gesteld. Dankzij de ROC's en de e-learningmodules van onder meer de Gastouderacademie van Vyvoj is een groot aantal gastouders opgeleid en geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang.

Gastouders zijn sinds de invoering van de Wet Kinderopvang door de media vaak afgeschilderd als bijbeunende opa's en oma's. Dit beeld dient bijgesteld te worden.

De invoering van deze Wet Kinderopvang heeft het mogelijk gemaakt dat voorheen informele, vaak onbetaalde opvang door bijvoorbeeld oma's voortaan in aanmerking komt voor kinderopvangtoeslag, mits oma aan alle eisen van de wet voldoet.

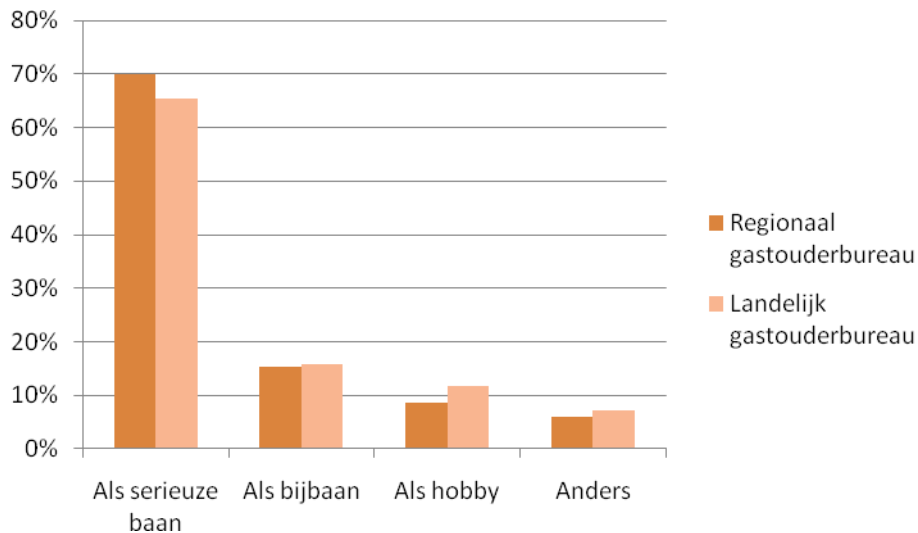
Formele gastouderopvang door gastouders die diverse gastkinderen opvangen, bemiddeld door deskundige gastouderbureaus, bestaat echter al ruim 25 jaar en is een waardevolle opvangvorm. Uit eerder onderzoek blijkt dat het welbevinden van kinderen die opgevangen worden bij gastouders hoger is dan bij kinderen op kinderdagverblijven (Groeneveld, 2010). Daarnaast is de stabiliteit in de gastouderopvang hoger, wat met name meerwaarde heeft voor baby's.

In dit onderzoek zien we dat bij de regionale gastouderbureaus 18 procent van de gastouders kinderen uit de eigen familie opvangen. Bij de landelijke gastouderbureaus in dit onderzoek zien we dat dit percentage beduidend hoger is.

Daarnaast zien we dat, wellicht door de opleidingseisen, gastouders hun werk als volwaardig beschouwen. Meer dan tweederde van de gastouders zien het gastouderschap als een serieuze baan. Bij



de regionale gastouderbureaus is dit zelfs 70%, 5% hoger dan bij de landelijke bureaus. Uit een netwerkbijeenkomst met de deelnemende gastouderbureaus komt naar voren dat de gastouders zich gewaardeerd en professioneel voelen door de wijzigingen in 2010. Gastouders lijken door het opleidingstraject getriggerd te zijn en op zoek te zijn naar meer verdieping.



Gastouderbureaus: Noodzakelijke schakel tussen vraagouder en gastouder?

Gastouders zijn tevreden met de bureaus die hen als intermediair ondersteunen met hun (financiële) administratie, opleiding en de bemiddeling tussen hen en vraagouders. Gastouders geven de gastouderbureaus een 7,9 (mediaan).

Regionale gastouderbureaus: Goede scholing en koppeling

Gastouders bij regionale gastouderbureaus zijn heel tevreden met hun gastouderbureau en geven hun bureau een 8,1 (mediaan). De regionale bureaus scoren vrijwel over de hele linie ruim voldoende of goed. Met name over de scholing en de koppeling met de vraagouders zijn de gastouders bij regionale bureaus erg tevreden (een gemiddelde mediaanscore van 7,9 op acht deelonderwerpen over scholing en koppeling). Opvallend zijn de verschillen tussen de regionale gastouderbureaus en de landelijke gastouderbureaus. In het algemeen scoren de landelijke gastouderbureaus iets minder goed dan de regionale gastouderbureaus. Gastouders bij regionale gastouderbureaus zijn met name meer te spreken over de scholing en koppeling dan gastouders bij landelijke gastouderbureaus. Een voorbeeld: de bijscholing wordt bij regionale bureaus beoordeeld met een 7,9 (mediaan), terwijl de landelijke bureaus een 7,2 krijgen. Ook de beoordeling van de financiële afhandeling (kassiersfunctie) valt bij regionale gastouderbureaus hoger uit (mediaan: 7,7) dan bij landelijke gastouderbureaus (mediaan: 7,0).



De hoge tevredenheid onder de gastouders wijst op een goede organisatie bij de gastouderbureaus. In dit onderzoek scoren de regionale gastouderbureaus beter dan de landelijke bureaus. Om hier met zekerheid conclusies aan te verbinden zou een grootschaliger onderzoek uitgevoerd moeten worden onder landelijke gastouderbureaus.

NB: Bij het schrijven van de conclusie is de meest actuele benchmark gebruikt. Hierdoor kunnen de weergegeven cijfers decimalen afwijken van de cijfers in de rapportage zelf. Hiervoor is gekozen om zo veel mogelijk up to date te blijven en een zo compleet mogelijk beeld te kunnen geven.



BIJLAGE 1 OPEN VRAGEN

Bij een aantal vragen hadden de respondenten de mogelijkheid om hun antwoord toe te lichten. Hieronder volgen eerst de antwoorden op deze vragen. Vervolgens zullen de antwoorden gerapporteerd worden die over sterke en verbeterpunten van het gastouderbureau gaan.

Hoe ziet u het werken als gastouder?

Anders, namelijk:

- veilige basis voor kinderen
- Oppas oma
- oma
- kleinkinderen
- kleinkinderen
- leuk te combineren met thuis
- serieuze/ hobby baan

Hoe bent u in contact gekomen met dit GOB?

Anders, namelijk:

- basisschool
- Gemeente
- Het is de keus geweest van de vraagouder
- via vraagouder
- via de vraagouder

Wat vindt u ervan dat u benaderd bent door andere gastouderbureaus?

Toelichting:

- ik maak zelf de keuze bij ik wil zijn aangesloten
- je kan verschillen bekijken, concurrentie
- Ik vind het niet prettig dat ik met naam en adres bekend ben bij andere bureaus.
- liever niet, als ik een ander gob wil bel ikzelf wel
- een ander het werk laten doen en dan met de eer strijken

Wat zou u kunnen doen besluiten om over te stappen naar een ander gastouderbureau?

Anders, namelijk:

- meer uren
- geen mening
- niet
- ben te vreden over SKA
- geen waaring voor mijn werk heeft.
- niet nodig
- meer uurloon



- hogere vergoeding
- niet overstappen tevreden
- dat zou ik niet weten ik heb het er naar mijn zin
- nvt

De drie sterkste punten van dit gastouderbureau zijn voor mij:

- - het informele - je kunt ze alles vertellen, openheid - ze stellen jou zeer op prijs als gastouder
- de bemiddelingsmedewerker voor je klaar staat als je vragen hebt. ze zijn altijd eerlijk .
- 1:vriendelijke bemiddelings medewerkers 2:leuke attentie`s uitjes voor gastouders 3: goede begeleiding bij veranderingen is een heel gezellig job
- goed contact met de bemiddelingsmedewerker geen problemen goede bereikbaarheid
- -je kunt er altijd binnen lopen. -het is duidelijk wanneer wie werkt. -ze zijn vriendelijk.
- ze zijn zo gastvrij en helpen je echt met alles!
- snelle betaling goede informatie goede begeleiding
- goede begeleiding. helpen direct bij een vraag. ze staan voor alles open
- Persoonlijk contact Vergoeding van alle kosten Dichtbij huis
- 1. bereikbaarheid 2. contact met hun 3. informatie geven indien er veranderingen zijn
- goed mail, bel en persoonlijk contact altijd goed bereikbaar uitleen materiaal
- goede samenwerking veel plezier in je werk duidelijkheid
- vriendelijk, contact, bereikbaar
- geen gezuur
- dat je altijd met vragen bij hen terecht kan. correcte betalingen de risicoinventarisatie altijd goed verloopt
- - Goede communicatie - Leuke activiteiten - Kan goed opschieten met het personeel
- Goede samenwerking Goede informatie Vriendelijkheid
- begeleiding, je kunt altijd bij ze aankloppen, je krijgt een antwoord op al je vragen
- vergoeding van opleiding, vog en scholingsbijeenkomsten mogelijkheden van scholing, uitleen van speelgoed en ander materiaal
- altijd bereikbaar op tijd betalen leuk contact
- De begeleiding vriendelijk
- bereikbaarheid, begeleiding, problemen snel oplossen.
- eerlijk en openheid snelle uitbetaling altijd iemand bereikbaar
- goed contact. Gezocht naar vraagouders. Opleiding vergoed en goed geholpen.
- persoonlijke benadering, prima organisatie, geschikte bemiddelaar
- sociaal , aardig , gasvrij
- Menselijke en kindvriendelijke opstelling. De opleiding waartoe wij allemaal werden verplicht hebben ze intensief ondersteund en meegeleefd.
- vriendelijkheid, kundigheid en opleidingsmogelijkheden.
- gezellig, behulpzaam, aanspreekpunt
- de goede begeleiding de vriendelijke medewerkers de duidelijke informatie over belangrijke zaken via mail en persoonlijk advies bij eventuele problemen
- Alles is zeer duidelijk Altijd bereikbaar Zorgen voor goed contact met vraagouder
- Als je problemen hebt is er altijd een luisterend oor voor je.
- De aandacht De ondersteuning De begeleiding
- goed contact onderling goede informatie vooraf en tussentijds e.h.b.o. training
- ze staan altijd voor je klaar de gesprekken zijn altijd leuk en gezellig iedereen die daar werkt zijn ontzettend aardig
- persoonlijk contact dichtbij bereikbaarheid
- Contact/ Vriendelijkheid Openheid/ informatievoorziening Bereikbaarheid



De drie belangrijkste verbeterpunten van dit gastouderbureau zijn voor mij:

- ?
- ? ? ?
- kan ik niet bedenken zo
- wat meer cursussen/ opleiding mogelijkheden
- Ik weet het niet.
- geen mening
- kan er geen bedenken.voel me erg goed bij dit gastouderbureau,ik heb nog een job waar ik voor werk maar ska krijgt zeer zeker mijn voorkeur door het persoonlijke contact en de leuke medewerkers.nog nooit een probleem mee gehad.ze geven altijd erg veel informatie over bepaalde veranderingen en stellen ons goed op de hoogte.ook met betrekking tot de verplichte opleiding voor gastouders,als ik om mij heen hoor hebben we het echt getroffen met ska.petje af
- altijd bereikbaar
- heb ik momenteel niet
- geen mening
- niet van toepassing
- weet ik niet
- Die zijn er niet.
- Niet van toepassing
- geen idee
- niet van toepassing
- uur loon mag wel wat omhoog.
- zou ik zo niet weten
- Hogere vergoeding. Verder zou ik het zo niet weten.
- Ik heb weinig klachten omdat tot nu toe geen problemen zijn geweest.
- geen
- nvt
- zou het niet weten
- geen
- Zijn er niet ik ben helemaal tevreden
- zou ik niet weten
- regeltjes maar ja die bepalen ze niet zelf

Heeft u nog aanvullende opmerkingen of suggesties?

- Niet alle werknemers zijn even prettig in omgaan, er is iemand die liegt en verkeerde informatie geeft, dit vind ik heel vervelend.
- geen opmerkingen
- zie hier boven
- nee
- op deze manier door blijven gaan
- niet echt maar ben wel blij met mijn over stap naar hun.
- Nee geen opmerkingen of suggesties
- maak het simpel
- nee



BIJLAGE 2 VRAGENLIJST



Kinderopvang met beleid

Vragenlijst tevredenheidsonderzoek gastouders

Welkom bij dit Tevredenheidsonderzoek onder Gastouders. In deze vragenlijst behandelen wij een groot aantal zaken die betrekking hebben op uw werk als gastouder en hoe u uw werk ervaart. Om te beginnen vragen wij van u enkele achtergrondin de rapportage bent u als invuller niet herkenbaar, daar draagt Onderzoeksbureau Vyvoj zorg voor.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten. U kunt ons altijd een e-mail sturen met uw vragen (onderzoek@vyvoj.nl)

Achtergrondgegevens

Om te beginnen vragen wij van u enkele achtergrondgegevens. De vragenlijst is anoniem. Door combinatie van een aantal gegevens zou in een heel enkel geval de identiteit van de invuller achterhaald kunnen worden. Wij garanderen u dat wij geen enkel gegeven waarmee uw identiteit als invuller te achterhalen zou zijn aan uw gastouderbureau kenbaar zullen maken.

1. Bij welk gastouderbureau bent u aangesloten?

2. Wat is uw leeftijd?

3. Wat is uw geslacht?

vrouw

man

4. In welke provincie bent u gastouder?

Groningen

Friesland

Drenthe

Noord-Holland

Flevoland

Overijssel

Utrecht

Gelderland

Zuid-Holland

Noord-Brabant



- Zeeland
- Limburg

5. Postcodegebied werkadres: (alleen cijfers vermelden)



Algemene vragen

6. Hoeveel kinderen vangt u momenteel per week als gastouder op bij dit gastouderbureau?

7. Hoeveel uren per week werkt u als gastouder voor dit gastouderbureau?

- 0-12
- 12-24
- 24-40
- Meer dan 40

8. Vanaf welk jaar bent u al werkzaam als gastouder? (vermeld alleen het jaartal a.u.b.)

Vanaf

9. Vanaf welk jaar bent u ingeschreven bij dit gastouderbureau? (vermeld alleen het jaartal a.u.b.)

Vanaf

10. Hoe ziet u het werken als gastouder?

- Als serieuze baan
- Als bijbaan
- Als hobby

Anders, nl

11. Bent u een zelfstandig ondernemer of regulier gastouder?

- Zelfstandig ondernemer (bijv. F&F, u staat ingeschreven bij de KvK)
- Regulier gastouder

12. Wat is uw relatie met de kinderen die u opvangt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- De kinderen die ik opvang ken ik via het gastouderbureau
- De kinderen die ik opvang zijn familie
- De kinderen die ik opvang zijn kennissen
- De vraagouders heb ik zelf geworven door middel van reclame (bijv. advertentie/supermarktkkaartje)
- De vraagouders zijn via via bij mij gekomen (mond op mond reclame)

13. Hoe bent u in contact gekomen met dit gastouderbureau?

- Via internet
- Via een advertentie
- Via een folder of poster
- Via een kennis of familielid
- Weet ik niet meer

Anders, namelijk

14. Combineert u de opvang via dit gastouderbureau met opvang van kinderen buiten dit gastouderbureau om?

- Nee, ik vang alleen op voor dit bureau
- Ja, incidenteel vang ik ook buiten gastouderbureaus en de formele kinderopvang op
- Ja, op vaste basis vang ik buiten gastouderbureaus en de formele kinderopvang op



Ja, ik vang op via meerdere gastouderbureaus

15. Werkt u samen met een kinderdagverblijf?

Nee

Ja, namelijk met

16. Heeft uw gastouderbureau gezorgd voor het aanleveren van vraagouders aan u?

Ja

Nee, het bureau biedt deze dienst niet

Nee. Het bureau biedt deze dienst wel, maar er is geen vraag die bij mijn aanbod past

Nee. Het bureau biedt deze dienst wel, maar ik maak er geen gebruik van

17. Bepaalt u zelf uw uurtarief?

Ja, ik ben hier helemaal vrij in

Ja, maar het bureau hanteert een adviestarief wat ik gebruik bij de bepaling

Nee, dat wordt door het gastouderbureau geadviseerd

18. Wat zijn de kosten van u als gastouder voor de diensten van het gastouderbureau?

Ik betaal niets. Dit wordt tussen gastouderbureau en vraagouder geregeld

Dit is een vast bedrag per kind per maand

Dit is een vast bedrag per uur per kind dat het kind wordt opgevangen

Dit is een vast bedrag per uur per gezin

Dit is een vast bedrag per gezin per maand

Het tarief van het 1^e kind is hoger dan het tarief van 2^e en volgende kinderen

Dit is een percentage van mijn omzet

Weet ik niet.

19. Wat was voor u de belangrijkste reden om samen te werken met dit gastouderbureau? (meerdere antwoorden mogelijk)

Het gastouderbureau (of de bemiddelingsmedewerker) zit dicht in de buurt

De goede begeleiding

Het scholingsaanbod

Ze hebben een goede naam

Financieel. Het uurtarief.

De vraagouder wilde een dienst afnemen bij dit gastouderbureau

Het gastouderbureau is aangeraden door vrienden

Het gastouderbureau heeft kinderen voor mij gevonden

Ik kende het gastouderbureau via advertenties/internet

De mogelijkheid om zelfstandig ondernemer te kunnen worden

Anders, namelijk

20. Heeft u een officiële overeenkomst met uw gastouderbureau gesloten dat u alleen voor dat gastouderbureau mag werken?

Ja

Nee

21. Vanaf 1 januari bestaat het Landelijk Register Kinderopvang waarin ook gastouders zijn geregistreerd. Er zijn gastouderbureaus die actief gastouders van collega-bureaus benaderen of ze ook voor hen willen werken. Bent u ook benaderd?

Ja

Nee (door naar vraag 23)



22. Wat vindt u van het feit dat u benaderd bent door andere gastouderbureaus?

Zeer positief

Positief

Neutraal

Negatief

Zeer negatief

23. Licht uw antwoord bij vraag 21 toe.



AANMELDING EN START ALS GASTOUDER

24. Hoe beoordeelt u de werkwijze van gastouderbureau XX bij de aanmelding en start als gastouder?
 Het gaat om de gehele procedure van de start, de opleiding tot de registratie en het
 koppelingsgesprek.

| | Zeer goed | Goed | Ruim voldoende | Voldoende | Niet voldoende | Slecht | Zeer slecht | Niet van toepassing/ geen mening |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|----------------|-----------|----------------|--------|-------------|-------------------------------------|
| Start als gastouder | | | | | | | | |
| Het eerste telefonisch contact met de medewerkers van gastouderbureau XX | | | | | | | | |
| Het intakegesprek | | | | | | | | |
| De overstapservice van een ander bureau | | | | | | | | |
| Begeleiding bij en verzorging van uw registratie in het Landelijk Register Kinderopvang | | | | | | | | |
| De ondersteuning bij de opzet van mijn financiële administratie en urenregistratie | | | | | | | | |
| De volledigheid van de verstrekte informatie bij de aanmelding als gastouder | | | | | | | | |
| De duidelijkheid van de verstrekte informatie | | | | | | | | |
| Ondersteuning scholing | | | | | | | | |
| De informatie over het opleidingstraject en de procedure | | | | | | | | |
| De EHBO-module en cursus | | | | | | | | |
| De opleidingsbijeenkomsten/bijstelling | | | | | | | | |
| De ondersteuning bij een opleidingstraject | | | | | | | | |
| Koppeling | | | | | | | | |
| De ondersteuning bij het zoeken naar kinderen | | | | | | | | |
| De koppeling tussen u en vraagouders (de match) | | | | | | | | |
| De gelegenheid die u kreeg om uw wensen kenbaar te maken tijdens het koppelingsgesprek | | | | | | | | |
| Uw algehele oordeel over het koppelingsgesprek tussen u, de vraagouder en de bemiddelingsmedewerker | | | | | | | | |

BEGELEIDING DOOR UW GASTOUDERBUREAU

25. Hoe beoordeelt u de begeleiding door uw gastouderbureau op de volgende punten? Als er onderdelen genoemd worden die uw gastouderbureau niet levert vult u in: geen mening/niet van toepassing.

| | Zeer goed | Goed | Ruim voldoende | Voldoende | Niet voldoende | Slecht | Zeer slecht | Niet van toepassing/ geen mening |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|----------------|-----------|----------------|--------|-------------|-------------------------------------|
| Informatie en contact | | | | | | | | |
| De website van uw gastouderbureau | | | | | | | | |
| De bereikbaarheid van uw gastouderbureau (waaronder de financiële administratie) | | | | | | | | |
| De informatievoorziening door uw gastouderbureau | | | | | | | | |
| De bereikbaarheid van uw bemiddelingsmedewerker | | | | | | | | |
| Het contact met uw bemiddelingsmedewerker | | | | | | | | |
| De waardering van de gastouders door bijv. een kerstententjes/een uitje o.i.d. | | | | | | | | |
| Contactmomenten met andere gastouders (bijv. koffie-ochtend, intervisie) | | | | | | | | |
| Pedagogische ondersteuning | | | | | | | | |
| De check op het welbevinden van de gastkinderen | | | | | | | | |
| Het pedagogisch beleid van uw gastouderbureau | | | | | | | | |
| De uitleen van (spel)materiaal | | | | | | | | |
| Pedagogische begeleiding | | | | | | | | |
| Ondersteuning bij problemen en klachten | | | | | | | | |
| De mate waarin uw problemen en klachten serieus worden genomen | | | | | | | | |
| De zorgvuldige afhandeling van eventuele klachten (snelheid en bejegening) | | | | | | | | |
| De mogelijkheid tot een extra gesprek met uw bemiddelingsmedewerker bij problemen met kind of ouder | | | | | | | | |
| De wijze waarop uw bemiddelingsmedewerker oplossingen voor eventuele problemen aandraagt | | | | | | | | |
| De mate waarin eventuele problemen aan de orde kunnen komen in het evaluatiegesprek | | | | | | | | |
| De inspraakmogelijkheid voor gastouders | | | | | | | | |
| Administratie en formaliteiten | | | | | | | | |



| | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| De uitvoering van de jaarlijkse risico-inventarisatie | | | | | | | | |
| De wijze van urenregistratie | | | | | | | | |
| Het contact met de financieel medewerker(s) | | | | | | | | |
| De kassiersfunctie van uw bureau (financiële afhandeling) | | | | | | | | |
| Uw algehele oordeel over de evaluatieprocedure | | | | | | | | |

WENSEN m.b.t. DIENSTEN VAN EEN GASTOUDERBUREAU

26. Hoe *belangrijk* vindt u de volgende onderdelen van de diensten van *een* gastouderbureau?



| | Heel belangrijk | Belangrijk | Niet belangrijk/ niet onbelangrijk | Onbelangrijk | Helemaal niet belangrijk | Niet van toepassing/ geen mening |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|------------------------------------------|--------------|-----------------------------|----------------------------------------|
| Informatie en begeleiding | | | | | | |
| De (schriftelijke) informatie vooraf/bij de aanmelding | | | | | | |
| Het intakegesprek | | | | | | |
| Ondersteuning bij de opzet van mijn financiële administratie en urenregistratie | | | | | | |
| Het contact met de bemiddelingsmedewerker | | | | | | |
| De informatievoorziening over nieuwe regelgeving e.d. | | | | | | |
| Waardering van de gastouders door bijv. een kerstattentie/een uitje o.i.d. | | | | | | |
| Contactmomenten met andere gastouders (bijv. koffie-ochtend, intervisie) | | | | | | |
| Samenwerking met een kinderdagverblijf | | | | | | |
| Koppeling en scholing | | | | | | |
| De ondersteuning bij een opleidingstraject | | | | | | |
| De opleidingsbijeenkomsten/bijbscholing | | | | | | |
| Het pedagogisch beleid | | | | | | |
| Pedagogische begeleiding | | | | | | |
| De uitleen van (spel)materiaal | | | | | | |
| Het koppelingsgesprek | | | | | | |
| De koppeling tussen u en vraagouders | | | | | | |
| Aanwezigheid van het gastouderbureau bij het koppelingsgesprek | | | | | | |
| Een zorgvuldige afhandeling van klachten (snelheid, bejegening) | | | | | | |
| Bemiddeling bij conflicten tussen u en vraagouders | | | | | | |
| Inspraakmogelijkheid voor gastouders | | | | | | |
| De jaarlijkse evaluatiegesprekken/begeleidingsgesprekken | | | | | | |
| Administratie | | | | | | |
| De kassiersfunctie (financiële afhandeling) | | | | | | |
| Het contact met de financieel medewerker(s) | | | | | | |
| Informatie over zelfstandig ondernemerschap | | | | | | |
| Dat u zelf uw uurprijs kunt bepalen | | | | | | |
| Vergoeding VOG en opleiding | | | | | | |



27. Zijn er diensten die u erg belangrijk vindt, die hierboven niet genoemd zijn?

- Nee
- Ja, namelijk

ALGEMEEN/ TOTAALoordeel

28. Welk rapportcijfer geeft u aan uw gastouderbureau?

| | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Uw rapportcijfer: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

29. Zou u meer informatie willen ontvangen om als zelfstandig ondernemer aan het werk te gaan?

- Ja
- Nee

30. Wat zou u kunnen doen besluiten om over te stappen naar een ander gastouderbureau?

- Minder kosten gastouderbureau, gelijke service
- Minder kosten gastouderbureau, mindere service
- Betere service gastouderbureau, gelijke kosten
- Betere service gastouderbureau, hogere kosten
- Vraagouders die liever willen overstappen
- Anders, namelijk

31. Zou u een goede vriend/vriendin die als gastouder wil gaan werken, uw gastouderbureau aanraden?

- Zeker wel
- Waarschijnlijk wel
- Waarschijnlijk niet
- Zeker niet

32. De drie belangrijkste sterke punten van dit gastouderbureau zijn voor mij:

33. De drie belangrijkste verbeterpunten van dit gastouderbureau zijn voor mij:

34. Heeft u nog aanvullende opmerkingen of suggesties?

Hartelijk dank voor uw medewerking

