



Bacheloropdracht

‘BSO in de vakantie’



Naam: Kirsten Hegeman
Studentnummer: s0170518
Studie: Bedrijfskunde
Begeleider UT: Michel Ehrenhard
Meelezer UT: Kasia Zalewska - Kurek
Begeleiders SKE Kinderopvang: Rick Kuhlmann en Benno Vermaning
Datum: 9 september 2010

Managementsamenvatting

In dit onderzoek wordt gekeken hoe SKE Kinderopvang de buitenschoolse opvang (BSO) tijdens de schoolvakanties centraler kan organiseren wanneer er rekening wordt gehouden met de behoeften van de klant. Om hier antwoord op te krijgen is het belangrijk eerst te kijken naar hoe de huidige situatie van de BSO bij SKE Kinderopvang er in de schoolvakanties uitziet. Vervolgens worden de behoeften van de klant tijdens schoolvakanties in kaart gebracht. Ten slotte wordt er gekeken op wat voor manier SKE Kinderopvang haar organisatiestructuur en aanbod tijdens de schoolvakanties efficiënt kan laten aansluiten op de vraag.

Om het doel van dit onderzoek te bereiken zijn er allereerst interviews gehouden met locatiedirecteuren van de verschillende BSO-locaties. Op deze manier wordt in kaart gebracht hoe de huidige situatie van de BSO bij SKE Kinderopvang er op dit moment uitziet tijdens schoolvakanties. De wensen van de klanten worden onderzocht middels een online enquête, waarvoor zij een uitnodigingse-mail hebben gekregen. Als laatste wordt er gekeken hoe SKE Kinderopvang het product BSO in de vakantie centraler kan organiseren wanneer er rekening wordt gehouden met de wensen van de klant.

Uit het onderzoek blijkt dat de behoeften van de klanten in vier paragrafen onderverdeeld kunnen worden, namelijk het halen en brengen van en naar de BSO-locatie, het aanbod van thema-BSO's, het aanbieden van een thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar en het geplande gedrag (heeft de klant de intentie om daadwerkelijk naar een BSO-locatie in en andere wijk te rijden voor deelname aan de thema-BSO?). Uit het onderzoek blijkt dat klanten van SKE het liefste hun kinderen naar de eigen BSO-locatie brengen tijdens de vakantie. Zij geven wel aan dat zij een thema-BSO tijdens de vakantie erg belangrijk vinden voor hun kinderen, maar zij hebben niet de intentie om hiervoor naar een andere wijk te rijden. SKE Kinderopvang zou de stad Enschede in vier 'wijken' moeten indelen waar drie verschillende thema-BSO's per wijk georganiseerd worden. De vraag naar de 'gewone' BSO tijdens de vakantie blijft, dus er moeten ook twee grote BSO-locaties in één wijk geopend blijven. Op deze manier wordt de buitenschoolse opvang tijdens de schoolvakanties door SKE Kinderopvang centraler georganiseerd en wordt er rekening gehouden met de behoeften en de tevredenheid van de klant.

Een aanvulling om de buitenschoolse opvang tijdens de vakanties centraler te organiseren is het aanbieden van een thema-BSO voor kinderen tussen 8 en 12 jaar. Zij moeten meer uitdaging krijgen en meer geprikkeld worden dan op de normale BSO-locatie, zodat ook zij meer plezier hebben op de BSO. De locatie zal centraal gelegen moeten zijn omdat kinderen van alle locaties de mogelijkheid moeten hebben er gebruik van te kunnen maken. Ook voor deze optie geldt dat het een aanvulling moet zijn op het huidige product BSO in de vakantie.

Thema-BSO's:

- Deel de stad Enschede op in vier wijken: noord, oost, zuid en west en organiseer in elke wijk drie thema-BSO's en houd twee grote BSO-locaties open als 'gewone' BSO-locatie.
- Zorg dat bij elke locatie (zowel thema-BSO als gewone locatie) bekende begeleiding is voor de kinderen.
- Wijzig zo nodig de openingstijden (bv. wanneer ouders niet op tijd op hun werk kunnen zijn omdat ze nu iets verder moeten rijden dan naar de eigen BSO-locatie).
- Organiseer thema-BSO's die het liefste gezien worden. Keuze uit de volgende thema's: buitenspelen, hobby/knutselen, muziek, zingen/dansen, sporten en natuur/dieren.
- Verhoog de prijzen niet voor ouders die geen gebruik maken van de thema-BSO's.
- Liever zo min mogelijk extra kosten voor ouders die gebruik maken van de thema-BSO's. Op deze manier maak je zo min mogelijk onderscheid tussen kinderen, wanneer de ouders een duurdere thema-BSO wel of niet kunnen betalen.
- Houd vooraf goede informatiebijeenkomsten hierover, zodat er nog meer klanten over de streep getrokken worden om te kiezen voor de thema-BSO's.

Thema-BSO leeftijd 8 tot 12 jaar:

- Alle bovenstaande aanbevelingen gelden ook voor deze specifieke thema-BSO, maar organiseer nu een thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar die centraal gelegen is in de stad (moet goed bereikbaar zijn met openbaar vervoer, wanneer de oudste kinderen zelfstandig naar de BSO mogen gaan).

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie welke het resultaat is van een onderzoek naar de mate van centralisering van de buitenschoolse opvang (BSO) van SKE Kinderopvang gedurende de schoolvakanties, wanneer er rekening wordt gehouden met de behoeften van hun klanten. Met deze scriptie zal ik de bachelorfase van de studie Bedrijfskunde afronden.

Mijn interesse voor dit onderwerp is gewekt door een combinatie van verschillende factoren. Na deze bachelorfase afgerond te hebben, wil ik beginnen aan de Master Service Management aan de Universiteit Twente. Omwille van de interesse in deze Master heb ik gekozen om mijn bacheloronderzoek in een dienstverlenende organisatie uit te willen voeren. Organisaties waarin gewerkt wordt met kinderen hebben mijn aandacht vrijwel altijd getrokken. In het verleden bestond er bij mij zelfs even de twijfel om de onderwijssector in te gaan. Toen ik de opdracht van SKE Kinderopvang met betrekking tot de inrichting van de vakantie-BSO tegenkwam, heb ik geen moment gearzeld om te solliciteren voor de uitvoering van dit onderzoek.

Het daadwerkelijk uitvoeren van dit onderzoek was een aspect waar ik in het begin tegenop zag, omdat je als student redelijk in het diepe gegooid wordt. Achteraf gezien, en met de juiste begeleiding, leek dit gelukkig erg mee te vallen. Om deze reden wil ik tot slot nog enkele mensen bedanken.

Ik wil graag de mensen bedanken die deze bachelorscriptie mede mogelijk gemaakt hebben. Met name wil ik noemen Michel Ehrenhard, mijn begeleider vanuit de Universiteit Twente, en Rick Kuhlmann en Benno Vermaning, mijn begeleiders vanuit SKE Kinderopvang. Tot slot bedank ik ook de mensen die mij op enige wijze dan ook hebben bijgestaan tijdens het schrijven van deze scriptie.

Kirsten Hegeman

Wierden, september 2010

Inhoudsopgave

1. Inleiding	p. 5
1.1. Achtergrond	p. 5
1.2. Onderzoeksdoel	p. 5
1.3. Onderzoeksvraag en deelvragen	p. 5
1.4. Onderzoeksaanpak	p. 6
1.5. Structuur	p. 7
2. Theoretisch kader	p. 8
2.1. Kano-model	p. 8
2.2. Theory of planned behavior	p. 10
2.3. Specifieke theorie kinderopvang	p. 11
3. Methodologie	p. 12
3.1. Interviews locatiedirecteuren BSO	p. 12
3.2. Conceptualisatie en operationalisatie	p. 12
3.3. Ontwerpen vragenlijst	p. 14
3.4. Afname vragenlijst	p. 15
3.5. Klantgesprek	p. 15
4. Resultaten	p. 16
4.1. Kwalitatief onderzoek	p. 16
4.2. Kwantitatief onderzoek	p. 16
4.2.1. Behoeften van de klant tijdens schoolvakanties	p. 16
4.2.1.1. Halen en brengen van en naar de BSO-locatie	p. 17
4.2.1.2. Aanbod thema-BSO's	p. 18
4.2.1.3. Thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar	p. 20
4.2.1.4. Gepland gedrag	p. 21
4.2.2. Achtergrondgegevens respondenten	p. 25
4.2.3. Organisatiestructuur en aanbod SKE Kinderopvang versus klantvraag	p. 26
4.2.4. Overige wensen klanten BSO	p. 27
5. Conclusie en aanbevelingen	p. 28
5.1. Kernconclusies	p. 28
5.2. Beperkingen	p. 28
5.3. Wetenschappelijke implicaties	p. 29
5.4. Praktische implicaties/aanbevelingen	p. 29
6. Bronnen	p. 30
Bijlage 1: Uitwerking interviews locatiedirecteuren BSO's	p. 32
Bijlage 2: Vragenlijst	p. 53
Bijlage 3: Uitwerking klantgesprek	p. 70
Bijlage 4: Uitgebreide analyse resultaten	p. 75
Bijlage 5: Reflectie	p. 95

1. Inleiding

Deze bacheloropdracht wordt uitgevoerd in opdracht van SKE Kinderopvang (voorheen Stichting Kinderopvang Enschede) en richt zich op het product BSO vakantieopvang, waarbij het gaat om de inrichting van buitenschoolse opvang tijdens schoolvakanties. Het eerste hoofdstuk zal gaan over de achtergrond van SKE Kinderopvang en over het doel van het onderzoek. Vervolgens worden de onderzoeksvraag en deelvragen opgesteld en wordt verteld hoe het onderzoek aangepakt wordt. Ten slotte zal de structuur van deze bachelorscriptie uiteengezet worden.

1.1. Achtergrond

Als eerste zal er kort wat over de achtergrond van SKE Kinderopvang geschreven worden.

SKE Kinderopvang is een grote aanbieder van kinderopvang in de regio Twente. In Enschede heeft zij ongeveer 95% van het marktaandeel als het gaat om kinderopvang. De diensten van SKE bestaan uit kinderdagverblijf (KDV, voor kinderen van 0 tot 4 jaar), buitenschoolse opvang (BSO, voor kinderen van 4 tot 13 jaar), tussenschoolse opvang (ook bekend als 'overblijven') en sinds kort ook peuterspeelzalen. SKE Kinderopvang telt 20 verschillende Kindercentra (0 tot 4 jaar) en 37 verschillende BSO's welke gevestigd zijn in Enschede, Hengelo, Boekelo, Haaksbergen, Neede, IJbergen en Glanerbrug. Deze vestigingen zijn verdeeld in drie verschillende clusters, die allen een eigen clustermanager als aanspreekpunt binnen de organisatie hebben.

De openingstijden van het KDV en de BSO (tijdens de schoolvakanties) zijn normaliter van 07.30 tot 18.00 uur. De kinderen van 4 tot 13 jaar gaan overdag naar de basisschool, waardoor zij gedurende schoolweken alleen 's middags (en eventueel 's ochtends voor schooltijd) gebruik maken van de opvangmogelijkheden; de buitenschoolse opvang (BSO). Wanneer deze kinderen schoolvakantie hebben en ouders toch gebruik maken van de diensten van SKE Kinderopvang, blijven de schoolgaande kinderen een gehele dag bij de opvang (BSO vakantieopvang). Hier zitten echter wel nadelen aan verbonden. Het is namelijk lastig om kinderen, zeker vanaf 7 à 8 jaar oud, een interessant vakantieprogramma aan te bieden, waardoor zij het de gehele dag naar hun zin hebben. Ook is de vraag naar buitenschoolse opvang in de vakantie beduidend minder, waardoor de BSO vakantieopvang misschien centraler ingericht zou kunnen worden.

Nu ziet SKE Kinderopvang dat veel collega's in het land vestigingen sluiten en er voor zorgen dat er per wijk één grote locatie geopend blijft, waar alle kinderen van overige vestigingen in deze wijk dan naartoe kunnen. Op deze locatie kan dan een uitdagend vakantieprogramma aangeboden worden met verschillende thema's als circus, theater, dans, muziek etc. SKE Kinderopvang wil graag weten, ook naar aanleiding van de organisatorische wijzigingen tijdens de vakanties door collega's, of de BSO vakantieopvang ook op een andere manier ingericht kan worden dan de huidige.

1.2. Onderzoeksdoel

Zoals hierboven al vermeld is het voor kinderen vanaf 8 jaar oud niet erg interessant om een hele (vakantie)dag bij de BSO te zijn. Omdat SKE Kinderopvang denkt dat de huidige BSO vakantieopvang misschien centraler ingericht kan worden, zal er eerst gekeken worden naar hoe de huidige situatie er uit ziet; dus wat SKE Kinderopvang op dit moment wat betreft BSO in de vakantie aan de klant aanbiedt. Daarna zal gekeken worden naar wat de klanten vinden van de huidige situatie en wat hun wensen zijn. Dit zal uitgevoerd worden door middel van een onderzoek naar de klantentevredenheid wat betreft de BSO in de vakantie. Ten slotte zal gekeken worden in hoeverre de huidige situatie en de wensen van de klant, wat betreft BSO in de vakantie, overeenkomen.

Het doel van dit onderzoek is:

De huidige situatie van BSO vakantieopvang van SKE Kinderopvang analyseren, waarna de tevredenheid en de wensen van de klant in kaart worden gebracht en dit vergeleken wordt met de huidige situatie.

1.3. Onderzoeksvraag en deelvragen

Hieronder staat de centrale onderzoeksvraag waarmee ik het doel van het onderzoek probeer te bereiken. De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt:

Op wat voor manier kan SKE Kinderopvang de buitenschoolse opvang tijdens de schoolvakanties centraler organiseren als rekening wordt gehouden met de behoeften en tevredenheid van de klant?

Om de centrale vraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. Wat is de huidige situatie van de BSO van SKE Kinderopvang in de schoolvakanties?
2. Wat zijn de behoeften van de klant tijdens de schoolvakanties?
3. Op wat voor manier kan SKE Kinderopvang haar organisatiestructuur en aanbod tijdens de schoolvakanties efficiënt laten aansluiten op de vraag?

1.4. Onderzoeksaanpak

Vanaf medio april 2010 (week 16) wordt er gestart met het onderzoek bij SKE Kinderopvang. De planning is om dit onderzoek binnen drie maanden geheel af te ronden.

Om de eerste deelvraag te beantwoorden zal er een analyse gemaakt worden van de huidige situatie, door middel van kwalitatieve informatie. Omdat er veel verschillende opvangcentra zijn die buitenschoolse opvang aanbieden binnen SKE Kinderopvang, worden er interviews gehouden met verschillende locatiedirecteuren om de huidige situatie goed in beeld te krijgen. Ook zal er gevraagd worden hoe de locatiedirecteuren zelf denken dat SKE Kinderopvang haar product BSO vakantieopvang beter kan organiseren.

Via de clustermanagers van SKE Kinderopvang is er een selectie gemaakt van de locatiedirecteuren die geïnterviewd worden. Uit elk cluster van SKE worden drie locatiemanagers benaderd voor een interview. Op deze manier zullen wij veel verschillen zien per locatie, onder andere omdat zij op totaal verschillende locaties en in verschillende wijken/gemeenten gevestigd zijn.

Om de behoeften van de klant tijdens de schoolvakanties te onderzoeken, wordt er gebruik gemaakt van zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve methode. Voor de kwantitatieve methode zijn er vele verschillende theoretische modellen die gebruikt kunnen worden om de klanttevredenheid in kaart te brengen. Drie bekende modellen zijn bijvoorbeeld de Balanced Scorecard van Kaplan & Norton, het ServQual-model van Parasuraman, Zeithaml & Berry en het Kano-model ontworpen door Kano. De Balanced Scorecard is een veelgebruikt model in tevredenheidonderzoek. Hierbij gaat het voornamelijk om het meten en verbeteren van de organisatieprestaties. De relatie met klanten is slechts een klein aspect in deze prestaties, wat een nadeel is voor het onderzoek dat voor SKE uitgevoerd wordt. Om deze reden wordt dit model niet gebruikt. Het ServQual (Service Quality) model is een model dat veelal in de dienstverlening wordt gebruikt. De klanttevredenheid zal bepaald worden door de verschillen tussen de verwachtingen en de ervaringen van de klant. Het derde model is het KANO-model, het model dat gebruikt wordt voor de kwantitatieve methode die zal resulteren in een online enquête. Ik heb gekozen voor het KANO-model omdat dit model zich richt op de behoeften van de klant, maar ook op de onderscheidende functies van het product. Ook zal het TPB-model gebruikt worden, ook wel de 'Theory of Planned Behavior' van Ajzen. Deze methode geeft inzicht in de manier waarop gedrag verklaard kan worden. Met behulp van enquêtevragen volgens het TPB-model zullen de vragen die met het KANO-model gesteld zijn verder uitgediept worden en kan men zien welke variabelen er onder andere van invloed zijn op het geplande gedrag.

De keuze voor het uitzetten van een online enquête is gebaseerd op enkele voordelen van online onderzoek:

- Het uitzetten van een online onderzoek is relatief arbeidsextensief en daardoor kostenefficiënt;
- Met een online onderzoek kan snel een grote groep mensen bereikt worden. Er is dus een groot bereik.
- Men kan de resultaten gelijk bijhouden en bekijken.
- De drempel om deel te nemen is voor de respondent minder groot. Hij of zij kan namelijk zelf bepalen wanneer men mee wil werken aan het onderzoek.

Er zitten echter ook nadelen aan het uitvoeren van een online enquête:

- Men zal tijdens het onderzoek de experimentele controle verliezen, doordat men geen inzicht meer heeft wat de respondent doet tijdens het invullen van de vragenlijst.
- Ook zijn er praktische nadelen als een uitvallende of trage internetverbinding, waardoor mensen halverwege de vragenlijst af kunnen haken.

Om inzicht te krijgen in de redenering van de consumenten waarom bepaalde behoeften belangrijker zijn dan andere, wordt er een focusgroep gehouden bestaande uit 6 à 7 personen. Deze personen worden geworven op basis van een e-mailing naar consumenten van het product BSO vakantieopvang. De duur van de focusgroep zal twee uur bedragen. Op deze manier hoop ik meer input van de klant te krijgen over de specificering van de wensen van de klant tijdens de BSO vakantieopvang.

De derde deelvraag zal bestaan uit aanbevelingen die ik baseer op de resultaten van zowel het kwalitatieve en kwantitatieve consumentenonderzoek.

1.5. Structuur

De thesis bestaat uit drie delen. In het eerste deel wordt er een theoretisch kader opgesteld dat als basis dient voor het empirisch onderzoek en worden de concepten van het product BSO van SKE Kinderopvang geanalyseerd (hoofdstuk 2 en 3). Deel twee gaat over de methodologie, uitvoering en resultaten van het empirisch onderzoek (hoofdstuk 4). In het laatste deel worden de resultaten van het empirische onderzoek vertaald naar antwoorden op de centrale onderzoeksvraag en de deelvragen. Ook worden er aanbevelingen gedaan aan SKE Kinderopvang (hoofdstuk 5).

2. Theoretisch Kader

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet op welke manier de behoeften van de consumenten die gebruik maken van de BSO vakantieopvang in kaart kunnen worden gebracht, met behulp van het Kano-model. Dit staat in de eerste paragraaf. De tweede paragraaf gaat over de Theory of Planned Behavior, waarvan ook gebruik gemaakt zal worden in dit onderzoek. Bij de Theory of Planned Behavior wordt het gedrag van mensen geleid door de intentie die door drie verschillende overwegingen veroorzaakt kan worden. Tot slot worden er in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk enkele bevindingen uit voormalige onderzoeken met betrekking tot de kinderopvang weergegeven.

2.1. Kano-model

Het eerste model dat besproken wordt is het Kano-model. Het Kano-model (Kano, Seraku, Takahashi & Tsuji, 1984) geeft de relatie tussen klanttevredenheid en de prestaties van een product of dienst weer. De x-as illustreert de mate waarin een kwaliteitselement aanwezig is ten opzichte van de verwachtingen van de consument. Hoe meer de pijl naar rechts beweegt, des te groter is de mate waarin het kwaliteitselement aanwezig is ('fulfillment'; ook wel 'functional'), waarbij de verwachtingen van de consument overtroffen wordt. Als de pijl meer naar links beweegt, zal de mate waarin het kwaliteitselement aanwezig is minder zijn ('nonfulfillment'; ook wel 'disfunctional'), hierbij worden de verwachtingen van de consument niet bevredigd (Berger et al., 1993). Op de y-as wordt de mate van klanttevredenheid aangegeven. Wanneer de pijl omhoog beweegt, zal de klanttevredenheid ook beter zijn. Wanneer de pijl omlaag beweegt, zal de klantontevredenheid groter zijn (Chen & Lee, 2009). Deze tevredenheid is gebaseerd op de 'Motivation-Hygiene'-theorie (Herzberg et al., 1959) waarbij er een onderscheid wordt gemaakt tussen 'dissatisfiers'/'hygiene factors' en 'satisfiers'/'motivator factors'. 'Dissatisfiers'/'Hygiene factors' zijn factoren die leiden tot ontevredenheid wanneer deze elementen afwezig zijn. 'Satisfiers'/'Motivator factors' zijn factoren die leiden tot motivatie wanneer deze elementen aanwezig zijn, wanneer deze elementen afwezig zijn leidt dit niet tot ontevredenheid. Kano's model verdeelt de product- of dienstenfuncties in vijf verschillende categorieën, gebaseerd op de twee bovengenoemde assen, waarbij elke categorie de klant op een andere manier beïnvloedt. De vijf categorieën van kwaliteitsattributen zijn:

1. *Attractive quality attribute*

Wanneer dit element voldoende is, is de consument tevreden, maar het is nog steeds aanvaardbaar wanneer het element onvoldoende is (Chen & Lee, 2009).

2. *One-dimensional quality attribute*

Als dit element voldoende is, voelen de consumenten zich bevredigend. Ontoereikendheid van dit element resulteert in ontevredenheid (Chen & Lee, 2009). Deze factor bevat het 'meer is beter', 'sneller is beter', of 'gemakkelijker is beter'-principe (Shanin & Zairi, 2009).

3. *Must-be quality attribute*

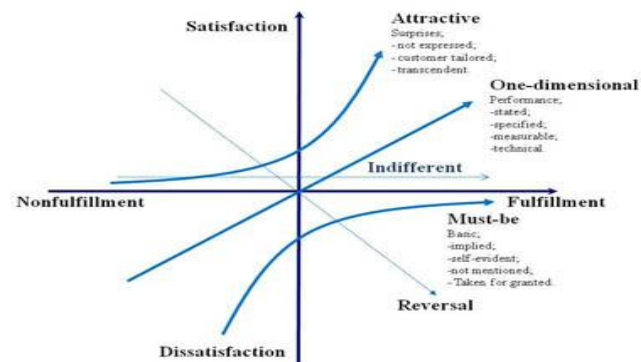
Wanneer dit element voldoende is zal het niet resulteren in grotere tevredenheid, maar wanneer dit element onvoldoende is, zal dit wel resulteren in ontevredenheid (Chen & Lee, 2009).

4. *Indifferent quality attribute*

Dit element zal, ongeacht of het voldoende is of niet, niet leiden tot ontevredenheid of tevredenheid (Chen & Lee, 2009).

5. *Reverse quality attribute*

De klant is ontevreden wanneer het element functioneel is en tevreden wanneer het niet functioneel is (Y.-H. Chen & C.-T. Su, 2006).



Figuur 1. Kano's model en vijf categorieën van kwaliteitskenmerken (Matzler & Hinterhuber, 1998)

Must-be, one-dimensional en attractive behoeften, maar ook behoeften waar de klant onverschillig tegenover staat, kunnen worden ingedeeld door middel van een vragenlijst. Voor elke dienst wordt er een vragenpaar geformuleerd waarbij de consument op vijf verschillende manieren kan antwoorden (figuur 2). Wanneer men de twee antwoorden combineert in de Kano evaluatietabel (figuur 3), kunnen de functies van de dienst geclassificeerd worden (Shanin & Zairi, 2009).

If your skis make it much easier for you to ski in deep powder snow, how do you feel?

(Functional form of the question)

☒ I like it that way
 ☐ It must be that way
 ☐ I am neutral
 ☐ I can live with it that way
 ☐ I dislike it that way

If your skis do not make it any easier for you to ski in deep powder snow, how do you feel?

(Dysfunctional form of the question)

☐ I like it that way
 ☐ It must be that way
 ☒ I am neutral
 ☐ I can live with it that way
 ☐ I dislike it that way

How would you rank the deep powder snow features of your skis?

☐ 1
 ☒ 2
 ☐ 3
 ☐ 4
 ☐ 5
 ☐ 6
 ☐ 7

totally unsatisfactory excellent

Figuur 2. Functionele en disfunctionele vragen in de Kano-vragenlijst (Matzler & Hinterhuber, 1998)

Als de combinatie van de antwoorden in de evaluatietabel uitkomt in een categorie A, waarbij aangetoond is dat de behoefte een attractieve consumentenwens is vanuit consumentenooqpunt, zal de klanttevredenheid (indien aanwezig) waarschijnlijk exponentieel stijgen. Als het combineren van de antwoorden een categorie I oplevert, betekent dit dat de klant onverschillig staat tegenover deze functie van de dienst en is de klant neutraal. Het kan ook zo zijn dat de tevredenheid van de klant door dit element niet sterk beïnvloed wordt. Categorie Q staat voor een twijfelachtig resultaat. Twijfelachtige scores betekenen dat de vraag onjuist geformuleerd is of dat de respondent de vraag verkeerd begrepen heeft. Indien het antwoord in de evaluatietabel uitkomt in categorie R, is de functie van deze dienst meer dan ongewenst door de klant en verwacht hij/zij het omgekeerde (Shanin & Zairi, 2009). Categorie O staat voor eendimensionale kwaliteitseigenschap, waarbij het 'meer is beter'-principe gehanteerd wordt (Shanin & Zairi, 2009). Wanneer een behoefte in de categorie M valt, de must-be kwaliteitseigenschap, dan dient aan deze behoefte voldaan te worden, anders zal dit leiden tot klantontevredenheid (Chen & Lee, 2009).

Customer need		Dysfunctional				
	Like	Like	Must-be	Neutral	Live with	Dislike
Functional	Like	Q	A	A	A	O
	Must-be	R	I	I	I	M
	Neutral	R	I	I	I	M
	Live with	R	I	I	I	M
	Dislike	R	R	R	R	Q

Notes: A = attractive, O = one-dimensional, M = must-be, Q = questionable, R = reverse, I = indifferent

Figuur 3. Kano evaluatietabel (Matzler & Hinterhuber, 1998)

De evaluatie en interpretatie van de Kano-vragenlijst kan op verschillende manieren. Als eerste is er de methode aan de hand van de frequentie van de antwoorden (Shanin & Zairi, 2009). De tweede manier is de 'Customer Satisfaction Coefficient'. De coëfficiënt bepaalt of de tevredenheid kan worden verhoogd door te voldoen aan een bepaalde behoefte, of dat het antwoorden op deze behoefte voorkomt dat consumenten ontevreden zijn (Berger et al., 1993). De mate van tevredenheid kan als volgt berekend worden: $((A+O)/(A+O+M+I))$. De mate van ontevredenheid wordt berekend op een zelfde soort manier, namelijk: $((O+M)/(A+O+M+I) \times (-1))$ (Matzler & Hinterhuber, 1998). Een positief klanttevredenheidscoëfficiënt ligt tussen 0 en 1. Hoe dichter de waarde bij 1 ligt, des te groter is de invloed op klanttevredenheid. Een positief klanttevredenheidscoëfficiënt dat nagenoeg 0 is, oefent zeer weinig invloed uit op de klanttevredenheid. Een negatief klanttevredenheidscoëfficiënt ligt tussen 0 en -1. Wanneer de waarde -1 nadert, is de invloed op klantontevredenheid met name sterk wanneer het geanalyseerde productkenmerk niet voldoet of niet aanwezig is. Een waarde van ongeveer 0 betekent dat dit kenmerk geen ontevredenheid veroorzaakt wanneer dit niet aanwezig. (Matzler & Hinterhuber, 1998).

Matzler en Hinterhuber houden in hun artikel de volgende stappen aan om de wensen van de klant te achterhalen:

Stap 1: het identificeren van de vereisten van het product

Stap 2: het opstellen van de vragenlijst middels het Kano-model

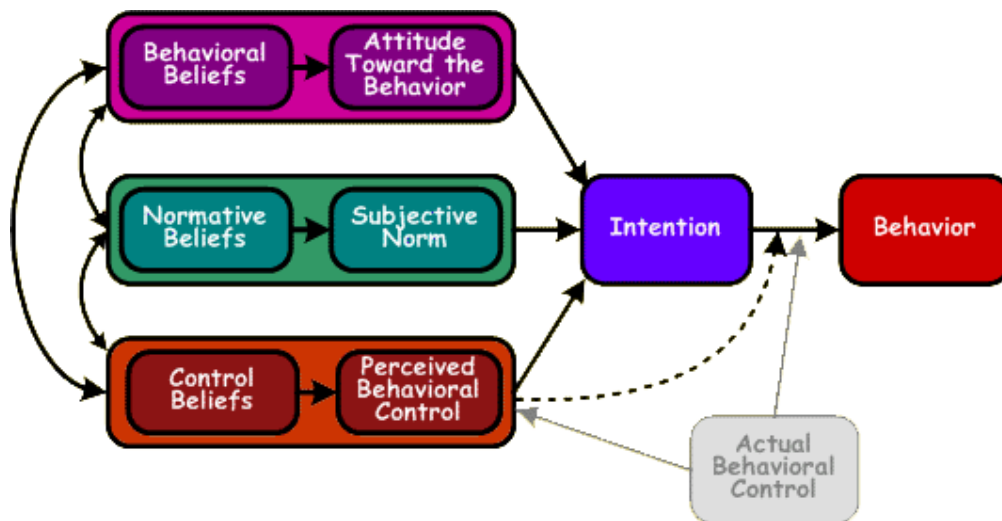
Stap 3: het uitzetten van de vragenlijst

Stap 4: de evaluatie en interpretatie van de vragenlijst en resultaten

2.2. Theory of Planned Behavior

De tweede theorie die gebruikt wordt is de 'Theory of Planned Behavior'. Zoals gezegd wordt met dit model het geplande gedrag verklaard. Dit model is dus een aanvulling op het Kano-model en laat de variabelen zien die invloed hebben op de intentie die het daadwerkelijke gedrag zal verklaren.

Volgens de 'Theory of Planned Behavior' wordt het menselijk handelen geleid door drie soorten overwegingen: overtuigingen over de waarschijnlijke uitkomsten van het gedrag en de evaluaties van deze uitkomsten ('behavioral beliefs'), opvattingen over de normatieve verwachtingen van anderen en de motivatie om te voldoen aan deze verwachtingen ('normative beliefs'), en opvattingen over de aanwezigheid van factoren die het gedrag belemmeren of vergemakkelijken en de perceptie van de macht van deze factoren ('control beliefs'). 'Behavioral beliefs' produceren een gunstige of ongunstige houding ten opzichte van het gedrag; 'normative beliefs' resulteren in waargenomen sociale druk of 'subjective norm' en 'control beliefs' leiden tot de waargenomen gedragscontrole (Ajzen, 2002).



Figuur 4. Theory of Planned Behavior (Ajzen, 2002)

De 'attitude ten opzichte van het gedrag' gaat over de mate waarin het gedrag positief of negatief beoordeeld wordt door de betreffende individu. Deze houding ten opzichte van het gedrag bestaat uit opvattingen en meningen over de gevolgen van het gedrag.

De 'subjectieve norm' bestaat uit de waargenomen sociale druk om het gedrag wel of niet uit te voeren. Deze sociale druk is afkomstig van personen in de directe omgeving van het gedrag en bestaat uit meningen van deze personen.

Bij de 'waargenomen gedragscontrole' gaat het over de bekwaamheid en de controle van de individu om het gedrag tot uitvoer te kunnen brengen. Hierbij gaat het dus over de aanwezigheid van factoren die het gedrag kunnen faciliteren of tegenhouden en de mate waarin dit daadwerkelijk van toepassing is (Ajzen, 2002).

Deze drie aspecten leiden tot de vorming van een gedragsintentie. De intentie zal resulteren in daadwerkelijk gedrag. Als algemene regel geldt: hoe gunstiger de attitude en de subjectieve norm, en hoe groter de waargenomen gedragscontrole, des te sterker wordt de intentie om het gedrag uit te voeren. Ten slotte, wanneer er een voldoende mate van daadwerkelijke controle over het gedrag is, verwacht men dat mensen hun intenties uitvoeren wanneer de gelegenheid zich voordoet (Ajzen, 2002).

2.3. Specifieke theorie kinderopvang

Deze laatste paragraaf van het theoretische kader gaat specifiek over theorieën met betrekking tot de kinderopvang. Ook staan er enkele resultaten van eerdere onderzoeken die men in deze sector heeft uitgevoerd vermeld. Deze specifieke theorie geeft bevindingen weer die goed zijn om te weten wanneer men een onderzoek gaat doen naar behoeften van klanten van SKE Kinderopvang.

Kinderopvang is een gezamenlijk product dat diensten levert voor zowel ouders en kinderen, zodat de diensten kunnen worden gedifferentieerd op basis van het relatieve belang van de twee functies van kinderopvang aan de klant. Als een dienst het mogelijk maakt voor de ouders om te gaan werken, moet kinderopvang voldoen aan de betaalbaarheid, betrouwbaarheid, gemak en een subjectief gevoel van welbevinden of comfort met de regeling voor zorgverlening. Als het een dienst is voor kinderen moet kinderopvang uitgebreid worden met het stimuleren van educatieve activiteiten die de ontwikkeling van de kinderen aanmoedigen (Hayes et al., 1990; Kontos et al., 1995).

Uit het onderzoek van McCartney et al. (2010) met betrekking tot de kinderopvang kwamen drie belangrijke bevindingen naar voren. In de eerste plaats het bewijs dat het aantal uren kinderopvang verbonden is aan externaliserend gedrag dubbelzinnig was aangezien de resultaten varieerden tussen modelspecificaties. Ten tweede is de associatie tussen het aantal uren kinderopvang en externaliserend gedrag niet te wijten aan een kindeffect. Ten derde, de kwaliteit van kinderopvang en de hoeveelheid tijd dat doorgebracht wordt met een grote groep leeftijdsgenoten modereert de effecten van het aantal uren kinderopvang op externaliserend gedrag. Het aantal uren dat men doorbracht op de kinderopvang is sterker gerelateerd aan externaliserend gedrag wanneer kinderen in lage kwaliteit kinderopvang terecht kwamen en een groter gedeelte van de tijd met een grote groep leeftijdsgenoten doorbracht (McCartney et al., 2010).

In een ander onderzoek van Hayes et al. (1990) beweren ontwikkelingspsychologen dat de cognitieve, sociale en emotionele ontwikkeling van kinderen vergroot wordt door blootstelling aan hoge kwaliteit kinderopvang en geschaad wordt door blootstelling aan een lage kwaliteit kinderopvang.

Wanneer men kijkt naar kinderen die een groot risico lopen te falen op school, heeft goede kwaliteit kinderopvang op lange termijn positieve effecten die de openbare uitgaven verminderen op het speciaal onderwijs, tienerzwangerschappen, gevangenneming, etc. en kan uiteindelijk de belastinginkomsten verhoogd worden door de toegenomen verdien capaciteit van de ontvangers van kwalitatief goede kinderopvang (Barnett, 1995; Ramey et al., 1999, 2000; Schweinhart & Weikart, 1997; Yoshikawa, 1995).

Uit onderzoek van Blau en Mocan (2002) blijkt dat kwaliteit en prijs positief aan elkaar gerelateerd zijn, maar dat de meeste andere attributen van kinderopvang, die gemakkelijk geobserveerd kunnen worden, niet geassocieerd zijn met de prijs. Uit dit onderzoek blijkt ook dat de kosten hoger zijn voor oudere centra, centra die vrijwillig aan hogere normen voldoen dan vereist zijn, centra die een groter deel van de zuigelingen en peuters dienen en centra die kinderen van goed opgeleide ouders dienen. De kosten zijn lager voor kerkelijke centra. Uit dit onderzoek blijkt echter geen bewijs dat de kosten tussen for-profit en non-profit verschillen (Blau, D. M. & Mocan, H. N., 2002).

3. Methoden

In dit hoofdstuk worden de methoden uitgelegd die gebruikt worden voor het onderzoek naar het product BSO vakantieopvang. Als eerste zijn er interviews geweest met locatiedirecteuren van de verschillende BSO-locaties. Volgens het artikel van Matzler en Hinterhuber (1998) zijn er een aantal stappen die men gebruikt om de wensen van de klant te achterhalen. De eerste stap is het identificeren van de vereisten van het product BSO, waar paragraaf 3.2 over gaat. Hierin worden de conceptualisatie en operationalisatie weergegeven. Hierin wordt duidelijk welke attributen het product BSO heeft en welke indicatoren daarvoor gelden. Daarna zal de vragenlijst opgesteld worden volgens het theoretische kader dat in hoofdstuk 2 is afgebakend, wat stap twee is in het artikel van Matzler en Hinterhuber. Ook wordt de afname van deze vragenlijst uiteengezet (stap drie) en wordt het klantgesprek dat gehouden is op 15 juni 2010 uitgelegd. In Hoofdstuk 4.2 staat een evaluatie en interpretatie van de vragenlijst, wat stap vier is in het artikel.

3.1. Interviews locatiedirecteuren BSO

Om een beter idee te krijgen van wat de BSO precies inhoudt, hebben er interviews met zes verschillende directeuren van BSO-locaties plaatsgevonden. Deze zes locaties zijn bewust gekozen. De locaties waren namelijk erg verschillend qua grootte, ligging (stad of dorp) en aanbod van kinderen. De clusterindeling die SKE Kinderopvang hanteert bestaat uit drie clusters, namelijk Noord- en West- Enschede, Zuid- en Oost-Enschede en de BSO-locaties die buiten Enschede gevestigd zijn. Uit elk cluster zijn twee verschillende locatiedirecteuren geïnterviewd. Op deze manier krijg je een duidelijk beeld van wat de BSO precies inhoudt, ook tijdens de vakanties.

De volgende personen van de volgende locaties zijn geïnterviewd:

Interview 1: BSO Piccolo – Ria Mulder en Carla Huisman

Interview 2: BSO Noord-Kids en BSO De Lonneker Speelbölt; onderdeel van Kindercentrum De Speelweide – Yvonne Kroese

Interview 3: BSO Pico Bello en BSO Villa Bombarie te Neede ; Dorien Bossewinkel

Interview 4: BSO De Helmerhoek, BSO De Helmer, BSO De Bijenkorf, BSO De Heksenketel en BSO De Kameleon – Annemiek Geerdink

Interview 5: BSO De Grote Tuin, BSO Het Kraaiennest en BSO De Boomhut – Anja Pen

Interview 6: BSO De Meiboom en BSO Het Avontuur – Desiree van de Vendel

Deze interviews zijn nodig om de eerste deelvraag 'Wat is de huidige situatie van de BSO van SKE Kinderopvang in de schoolvakanties?' te kunnen beantwoorden. In bijlage 1 staan de uitwerkingen van deze zes verschillende interviews.

3.2. Conceptualisatie en operationalisatie

Deze tweede paragraaf over het identificeren van de vereisten van het product BSO, ook wel de conceptualisatie en operationalisatie genoemd.

De dienst die SKE Kinderopvang aanbiedt zijn de verschillende soorten opvang die onderverdeeld kunnen worden in subdiensten. De subdiensten zijn kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang, tussenschoolse opvang en peuterspeelzalen. Dit onderzoek richt zich specifiek op de buitenschoolse opvang (BSO). De basis van de BSO is de opvang na schooltijd. Wanneer de kinderen schoolvakantie hebben, is de BSO de gehele dag geopend. Dit onderzoek zal zich voornamelijk richten op de BSO tijdens de vakanties. In principe wordt er tijdens de vakanties hetzelfde product aangeboden, alleen dan meer uren per dag (eventueel op een andere locatie, wanneer er op de eigen locatie weinig kinderen gebruik maken van de BSO tijdens de vakantie).

De BSO bestaat uit verschillende attributen met eigen indicatoren, die naar voren zijn gekomen tijdens de interviews met de locatiedirecteuren van de BSO's en het klanttevredenheidonderzoek dat SKE Kinderopvang in 2008 heeft laten uitvoeren. Bepaalde attributen en indicatoren zijn niet uit de interviews of uit het klanttevredenheidonderzoek van 2008 naar voren gekomen, maar zijn wel aspecten die in de toekomst van groot belang kunnen zijn. Deze aspecten zijn in de opsomming vetgedrukt.

Deze indicatoren kan men observeren of dit wel of niet van toepassing is op de BSO-locatie. De vetgedrukte indicatoren worden op dit moment niet of nauwelijks aangeboden, voor enkele aspecten geldt een uitzondering. Op bepaalde vestigingen wordt er geen voorschoolse opvang aangeboden, vandaar dat er ook geen mogelijkheid is om ontbijt aan te bieden.

De volgende attributen met bijpassende indicatoren worden onderscheiden:

- Opvanglocatie met toezicht van pedagogisch medewerkers
 - o Een locatie met een speelruimte zowel binnen als buiten.
 - o Geschoolde pedagogisch medewerkers die toezicht houden op de kinderen.
 - o Voldoende aanbod van speelmateriaal zowel binnen als buiten.
 - o Het creëren van een huiselijke sfeer waarin kinderen zich thuis voelen en hun verhaal kwijt kunnen aan de pedagogisch medewerkers. Hierbij kan men denken aan een kringgesprek waarbij de kinderen vertellen hoe hun dag was.
- Voeding
 - o Het aanbieden van een ontbijt.
 - o Het aanbieden van een lunch (tijdens vakanties).
 - o Het aanbieden van tussendoortjes/fruit en drinken.
 - o Het aanbieden van een warme maaltijd.
- Ophalen van school
 - o Kinderen worden bij hun school opgehaald door de pedagogisch medewerker, waarna ze gezamenlijk naar de BSO-locatie lopen. Wanneer dit niet mogelijk is in verband met de afstand, worden de kinderen met een taxi opgehaald.
 - o In overleg met de ouders en pedagogisch medewerkers mogen kinderen soms ook zelfstandig naar de BSO-locatie lopen.
- Ouders informeren over activiteiten
 - o Ouders op een bepaalde manier informeren wat hun kind zoal op de BSO doet qua activiteiten. Ouders kunnen behoefte hebben aan informatie over wat hun kind(eren) zoal bij de BSO doen en leren. Manieren die hiervoor gebruikt kunnen worden zijn een soort dagboek per kind, een monitorscherm aan de muur zodat ouders bij het ophalen van hun kind(eren) al kunnen zien wat er die dag op de BSO gedaan is, etc.
- Verlengde openingstijden
 - o Het aanbieden van een dagprogramma waarbij kinderen vanaf 07.00 uur gebracht kunnen worden en tot 19.00 uur opgehaald kunnen worden. Pedagogisch medewerkers brengen en halen de kinderen dan van en naar school.
- Educatieve activiteiten
 - o Het aanbieden van huiswerkbegeleiding.
 - o Het aanbieden van natuureducatie, denk aan het bezoeken van een kinderboerderij of een speurtocht in de natuur.
 - o Ontwikkeling van sociale vaardigheden en taal.
 - o Het aanbieden van zwemlessen.
 - o Onderstaande activiteiten kunnen allemaal vallen onder educatieve activiteiten.
- Sportactiviteiten
 - o Alle activiteiten gericht op de lichamelijke opvoeding voor kinderen. Hierbij kan men denken aan voetbal, basketbal, softbal etc.
- Culturele activiteiten
 - o Activiteiten op locatie zelf, bijvoorbeeld muziek, zang, dans, drama.
 - o Uitstapjes naar musea, schouwburg, bioscoop.
- Creatieve activiteiten
 - o Activiteiten op locatie zelf, bijvoorbeeld schilderen, knutselen, tekenen, schminken.
- Culinaire activiteiten
 - o Activiteiten op locatie zelf, bijvoorbeeld koken of bakken.
 - o Uitstapjes naar een locatie waar culinaire activiteiten plaats vinden, bijvoorbeeld bij een bakkerij of een restaurant.
- Workshops
 - o In alle bovengenoemde activiteitencategorieën kunnen workshops aangeboden worden door pedagogisch medewerkers van SKE Kinderopvang of door externe partijen die ingehuurd worden om een workshop te geven. Ook kan er een samenwerkingsovereenkomst aangegaan worden met sport- en cultuurverenigingen.

Een nieuw product dat SKE Kinderopvang tijdens de zomervakantie aan zou willen bieden is de thema-BSO. Hierbij gaat het om verschillende thema's die op verschillende BSO-locaties georganiseerd zullen worden. Het

kan zo zijn dat hierbij de huidige BSO-locatie van de klant gesloten is. Deze thema's duren een gehele week. Als ouder/kind kan men zelf kiezen voor welke themaweken en op welke BSO-locaties men zich inschrijft. Men rouleert dan dus zowel van thema als van BSO-locatie.

3.3. Ontwerpen vragenlijst

In deze paragraaf zal de tweede stap van het artikel Matzler en Hinterhuber aan de orde komen, namelijk de constructie van de vragenlijst. In de vorige paragraaf zijn er al attributen gekozen die horen bij het product buitenschoolse opvang. Hierin is een selectie gemaakt welke attributen en indicatoren het belangrijkst zijn voor de toekomst en eventuele verbeteringen van het product BSO.

In het begin van de vragenlijst worden de volgende attributen en indicatoren behandeld:

- Opvanglocatie met toezicht van pedagogisch medewerkers
 - o Een locatie met een speelruimte zowel binnen als buiten.
 - o Voldoende aanbod van speelmateriaal zowel binnen als buiten.
- Voeding
 - o Het aanbieden van een ontbijt.
 - o Het aanbieden van een warme maaltijd.
- Ouders informeren over activiteiten
 - o Ouders op een bepaalde manier informeren wat hun kind zoal op de BSO doet qua activiteiten. Manieren die hiervoor gebruikt kunnen worden zijn een soort dagboek per kind, een monitorscherm aan de muur zodat ouders bij het ophalen van hun kind(eren) al kunnen zien wat er die dag op de BSO gedaan is, etc.
- Educatieve activiteiten
 - o Het aanbieden van huiswerkbegeleiding.
 - o Het aanbieden van natuureducatie, denk aan het bezoeken van een kinderboerderij of een speurtocht in de natuur.
 - o Het aanbieden van zwemlessen.

Bovenstaande attributen en indicatoren worden gemeten aan de hand van het 'Kano-model' dat in het theoretische kader afgebakend is.

Het gedeelte in de vragenlijst met het thema 'BSO in de vakantie', gaat met name over de mogelijkheid om te kijken of de BSO tijdens de zomervakantie centraler ingericht kan worden. Hierbij gaat het vooral om het begrip 'thema-BSO' dat in hoofdstuk 3.2 is uitgelegd. Hierbij wordt er gekeken of klanten bereid zijn om eventueel om te rijden naar een andere locatie, wanneer men zich in kan schrijven voor een thema wat men leuk vindt. Kinderen van de verschillende locaties worden samengevoegd, wat het voor de kinderen zelf ook al uitdagender maakt, omdat ze dan niet met een kleine groep kinderen zijn die dag, maar met een veel grotere groep. Op dit moment vindt deze samenwerking tussen locaties al plaats tijdens de schoolvakanties. Dit is echter bijna alleen het geval met de locaties die op loopafstand van elkaar aflaggen. De locaties zijn dus bijna altijd in dezelfde wijk gevestigd. De vraag is of ouders om willen rijden naar een andere locatie in een andere wijk, wanneer hun kind(eren) daar een thema aangeboden krijgen wat hen echt aanspreekt. Het gaat dus over omrijden naar een andere locatie. Met 'omrijden' wordt bedoeld: het kind naar een andere locatie in een andere wijk brengen, waardoor de ouders vaak 15 minuten tot 20 minuten langer onderweg zijn om hun kind naar de opvang te brengen. Deze aspecten worden gemeten aan de hand van het 'Kano-model' en de 'Theory of planned behavior' die in het theoretische kader afgebakend zijn.

Het derde gedeelte in de vragenlijst gaat over de toekomst van de BSO, wat toegevoegd is door Joscintha Ballast. Ook zij voert een onderzoek voor SKE Kinderopvang uit. Om klanten maar één keer te belasten met een vragenlijst is besloten om één vragenlijst te versturen naar de klanten in plaats van twee verschillende. Het onderdeel 'BSO in de toekomst' kan voor het onderzoek naar BSO in de vakantie geheel buiten beschouwing gelaten worden.

Ten slotte worden de achtergrondgegevens van de klanten gevraagd, zodat er meer specifieke informatie over de klantengroep bekend is. Tijdens de analyse kan dan gekeken worden of bepaalde aspecten uit het onderzoek samenhangen met bepaalde achtergrondaspecten en kan er gekeken worden of de steekproef representatief is voor de gehele populatie.

3.4. Afnahme vragenlijst

De derde stap in het artikel van Matzler en Hinterhuber is de keuze die men maakt hoe de vragenlijst uitgezet wordt. Hier zal deze paragraaf over gaan.

De vragenlijsten zijn online afgenomen via een onderzoekstool waarvan gebruik is gemaakt. Doordat deze vragenlijst online uitgezet werd, kon gedurende de afnametijd de respons bekeken worden. De gehele vragenlijst is te vinden in bijlage 2. De vragenlijst is afgenomen bij verschillende doelgroepen, namelijk 'BSO Enschede', 'BSO buiten Enschede', 'KDV (kinderdagverblijf) Enschede' en 'KDV buiten Enschede'. Alleen 'BSO Enschede' is voor het onderzoek BSO in de vakantie relevant, omdat het voornamelijk gaat om het centraler inrichten van de BSO tijdens de vakantie. Het gaat dan om locaties samenvoegen of het ontwerpen van de zogenoemde 'thema-BSO's, die in paragraaf 3.2 uitgelegd staat. Dit kan eigenlijk alleen bij de BSO-locaties in Enschede, omdat er in de kleinere dorpen rondom Enschede te weinig locaties zijn om dit nog centraler in te richten dan op dit moment gebeurt. De overige doelgroepen worden door Joscintha Ballast gebruikt.

In totaal hebben 517 klanten van de doelgroep 'BSO Enschede' een uitnodiging per e-mail voor de vragenlijst ontvangen. Dit waren alle e-mailadressen die van deze doelgroep beschikbaar waren. Er is dus geen selectie gemaakt welke e-mailadressen wel of geen uitnodiging voor het onderzoek zouden krijgen.

Na 1,5 week is er een herinneringsmail verstuurd naar deze doelgroep om hen nogmaals uit te nodigen voor deelname aan deze vragenlijst, mochten zij dit nog niet gedaan hebben. Om de respons zo hoog mogelijk te krijgen wordt er onder alle deelnemers die hun gegevens ingevuld hebben een weekend naar attractiepark Duinrell voor vier personen verloot. De uiteindelijke respons in de doelgroep 'BSO Enschede' is 140 respondenten.

3.5. Klantgesprek

Op dinsdagavond 15 juni 2010 stond er in de planning om een focusgroep te houden met enkele klanten van SKE Kinderopvang. Deze klanten hebben zich aangemeld middels de laatste vraag in de vragenlijst. In totaal hebben ruim 40 mensen zich aangemeld voor deze bijeenkomst. Er is zo veel mogelijk geprobeerd diversiteit in de focusgroep aan te brengen (geslacht, opleiding, nationaliteit), zodat het een representatieve groep voor de gehele doelgroep is. Dit ging erg lastig omdat veel mensen inmiddels niet meer beschikbaar waren voor deze dinsdagavond of zeer lastig te bereiken waren. In totaal hebben acht klanten telefonisch bevestigd dinsdagavond 15 juni op het hoofdkantoor van SKE Kinderopvang aanwezig te zijn om deel te nemen aan deze focusgroep. Uiteindelijk is het meer een 'individueel klantgesprek' geworden dan een focusgroep, omdat er maar twee klanten daadwerkelijk aanwezig waren. Overigens waren er maar twee afmeldingen per e-mail, wat betekent dat er vier personen niet gekomen zijn zonder zich af te melden. De resultaten van deze bijeenkomst zijn dus absoluut niet representatief voor de gehele doelgroep, maar wel is er enige opheldering ontstaan over de achterliggende gedachten bij bepaalde enquêtevragen.

Deze bijeenkomst bevatte een algemeen deel en een specifiek deel wat in ging op het thema 'BSO in de vakantie'. Tijdens deze bijeenkomst werd er uitgebreider op de onderwerpen van de vragenlijst ingegaan. Dit werd gedaan door een discussie tussen de klanten op te wekken aan de hand van stellingen. Op deze manier is er meer kwalitatieve informatie verkregen, omdat de klanten continu hun eigen mening onderbouwden met verschillende redeneringen. Op deze manier kom je erachter waarom klanten het ergens wel of niet mee eens zijn. De samenvatting van dit klantgesprek staat in bijlage 3.

4. Resultaten

Zoals in hoofdstuk 3 al vermeld is zal in dit hoofdstuk de laatste stap van het artikel van Matzler en Hinterhuber behandeld worden. Deze stap bestaat uit de evaluatie en interpretatie van de vragenlijst. Ook zal er antwoord gegeven worden op de drie verschillende deelvragen die in hoofdstuk 1 opgesteld zijn.

De eerste deelvraag zal beantwoord worden in de eerste paragraaf. De tweede en de derde deelvraag worden in de tweede paragraaf behandeld.

4.1. Kwalitatief onderzoek

Het eerste gedeelte van het onderzoek begon met kwalitatief verkennend onderzoek dat antwoord zou geven op de eerste deelvraag. Om de eerste deelvraag te kunnen beantwoorden zijn er interviews gehouden met de locatiedirecteuren van de verschillende BSO-locaties. Op deze manier is duidelijk geworden hoe de huidige situatie van de BSO vakantieopvang er op dit moment uitziet.

Op dit moment worden er binnen bepaalde wijken al locaties samengevoegd tijdens de schoolvakanties. Dit betekent dat er één locatie gesloten is en de kinderen hiervan naar een andere, meestal grotere, locatie gaan. Deze locaties zijn meestal erg dicht bij elkaar en ouders weten niet anders dan dat zij hun kinderen tijdens de vakantie naar de andere locatie moeten brengen. Deze afstand is vaak uit te drukken in minder dan vijf minuten omrijtijd. Ouders zijn hiertoe bereid en vinden het omrijden naar een dichtbij zijnde locatie geen probleem.

Ook komt het vaak voor dat er een nieuwe BSO-locatie in de wijk geopend wordt. Sommige kinderen gaan dan van hun oude locatie naar deze nieuwe BSO-locatie. Wel wordt er dan bijgezegd door de locatiedirecteur dat zij gedurende de vakanties hun kinderen naar de oude locatie moeten brengen, omdat er op de nieuwe locatie (meestal) te weinig kinderen zijn in de vakantie en dit gemakkelijk samengevoegd kan worden op één grotere locatie. Voor de kinderen is het ook leuk wanneer zij niet met drie kinderen op één kleine locatie zijn, maar met meer kinderen op een grotere BSO-locatie. Hier kunnen de activiteiten dan op aangepast worden. Zo kan er bijvoorbeeld met een grotere groep kinderen verschillende leuke workshops gehouden worden die aangeboden worden vanuit de programmacoördinator van SKE.

Bij locaties die verder van elkaar liggen qua afstand maar toch samengevoegd worden, regelt SKE het vervoer naar de andere locatie. Denk bijvoorbeeld aan de locaties Haaksbergen en Eibergen. Omdat er in Haaksbergen tijdens de vakanties soms maar twee kinderen gebruik maken van de BSO, worden deze kinderen door de pedagogisch medewerker die in Haaksbergen woont en in Eibergen werkt, heen-en-weer gebracht.

Natuurlijk zijn er ook vele andere activiteiten die tijdens de vakantie gedaan kunnen worden. Dit komt omdat de tijden van de BSO nu veel ruimer zijn. Kinderen kunnen vanaf 07.30 uur terecht bij de BSO-locatie en kunnen tot 18.00 uur opgehaald worden. In deze tijd kunnen er hele andere activiteiten gedaan worden dan in de normale BSO-tijden die maximaal drie uren zijn.

Ook wordt er dit jaar een 'Simbo-kamp' georganiseerd door SKE, waar de kinderen van alle vestigingen zich voor op kunnen geven. Dit is een kamp waarbij kinderen van verschillende BSO-locaties op eenzelfde kampeerlocatie gevestigd zijn. Dit is ook niet in Enschede, maar in Vorden.

4.2. Kwantitatief onderzoek

Om de tweede deelvraag te beantwoorden is er een kwantitatief onderzoek, door middel van een enquête, uitgevoerd. Hiervoor zijn de stappen gebruikt die Matzler en Hinterhuber in hun artikel gebruiken.

De eerste stap was het identificeren van de vereisten van het product BSO. Dit is gedaan in paragraaf 3.2.

Vervolgens is de vragenlijst opgesteld met behulp van het Kano-model. Het ontwerpen van de vragenlijst is in paragraaf 3.3 behandeld. In paragraaf 3.4 is er aangegeven hoe de vragenlijsten bij de respondent zouden moeten komen (per e-mail). Dit was de derde stap volgens het artikel van Matzler en Hinterhuber. De vierde stap is de evaluatie en interpretatie van de vragenlijst. Dit zal in deze paragraaf uitvoering naar voren komen.

4.2.1. Behoeften van de klant tijdens schoolvakanties

Deze subparagraaf gaat over de behoeften van de klant tijdens de schoolvakanties. Deze bestaat uit verschillende aspecten. De eerste paragraaf gaat over het halen en brengen van en naar de BSO-locatie in de vakantie. Paragraaf 4.2.1.2 gaat over het aanbod van een thema-BSO. Het derde deel gaat over een thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar. De laatste paragraaf gaat over gepland gedrag (theory of planned behavior).

4.2.1.1. Halen en brengen van en naar de BSO-locatie

In deze subparagraaf worden de behoeften van de klanten met betrekking tot het halen en brengen van en naar de BSO-locatie in kaart gebracht. Uit de resultaten van de vragenlijst blijkt dat klanten hun kinderen liever niet naar een andere BSO-locatie brengen gedurende de vakantie. Wanneer zij dit wel moeten, dan brengen zij hun kinderen liever naar een BSO-locatie in dezelfde wijk als waar de huidige BSO-locatie gevestigd is, dan dat zij naar een andere wijk moeten rijden.

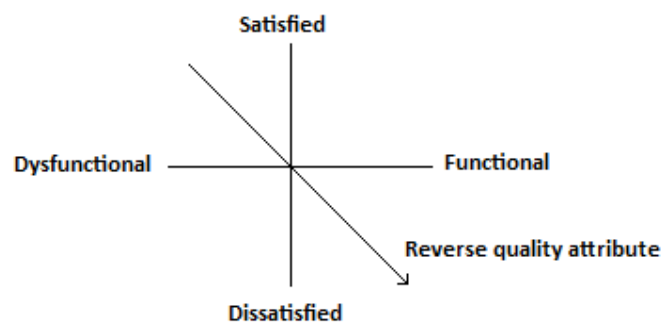
In tabel 1 staat uitgesplitst hoe de respondenten antwoord hebben gegeven op de functionele en disfunctionele vraag met betrekking tot het rijden naar een andere locatie in een andere wijk (dit aspect kwam in de evaluatietabel uit in categorie R, waarbij klanten het omgekeerde verwachten).

- 29,88% van de respondenten geeft aan het niet prettig te vinden wanneer zij hun kind(eren) naar een andere locatie in een andere wijk moeten brengen omdat hun eigen locatie tijdens de vakantie gesloten is. Zij vinden het prettig wanneer zij hun kind(eren) niet naar een andere locatie in een andere wijk te hoeven brengen.
- 10,37% van de respondenten vindt het niet prettig wanneer zij hun kind(eren) naar een andere locatie moeten brengen in een andere wijk. Zij vinden dat zij hun kind(eren) tijdens de zomervakantie niet naar een andere locatie in een andere wijk horen te brengen.
- In totaal vindt dus ruim 40% het niet prettig wanneer zij hun kind(eren) naar een andere locatie in een andere wijk moeten brengen.
- 12,20% van de respondenten geeft aan ermee te kunnen leven wanneer zij hun kind(eren) tijdens de vakanties naar een andere locatie in een andere wijk moeten brengen. Echter, zij geven wel aan dat zij het prettig vinden wanneer dit niet hoeft. In totaal geeft ongeveer 23% van de respondenten aan dat zij ermee kunnen leven wanneer zij hun kind(eren) tijdens de vakanties naar een andere locatie in een andere wijk moeten brengen.
- 14,63% van de respondenten staat neutraal tegenover dit thema. Zij geven aan dat het hen niet zo veel uitmaakt.

Tabel 1

Functionaliteit/Disfunctionaliteit	1	2	3	4	5
1	Q 0 A 0 A 0 O 0				
2	R 0 I 0 I 0 M 0				
3	R 1,83% I 0 I 14,63% I 0 M 0				
4	R 12,20% I 1,22% I 7,31% I 1,83% M 0,61%				
5	R 29,88% R 10,37% R 7,31% R 6,70% Q 6,10%				

In figuur 5 is te zien wat het inhoudt wanneer klanten in categorie R uitkomen, zij verwachten dan het omgekeerde.



Figuur 5. Categorie R: Reverse quality attribute

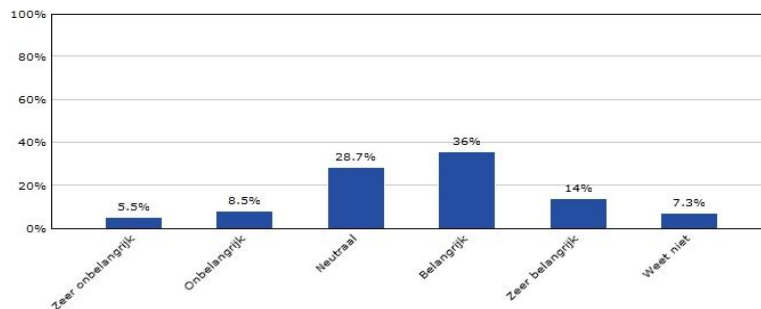
Slechts 1/5^e deel van de respondenten heeft er geen problemen mee wanneer zij hun kind(eren) naar een andere BSO-locatie in een andere wijk moeten brengen gedurende de vakantie. De overige respondenten geven verschillende redenen aan waarom zij hun kind(eren) niet naar een andere locatie willen brengen gedurende de vakantie.

Tabel 2

Leeftijd/Reden waarom niet	< 25 jaar	25 - 30 jaar	30 - 35 jaar	35 - 40 jaar	> 40 jaar	Totaal
Onbekende kinderen, begeleiding en locatie	0,00%	0,99%	6,93%	21,78%	17,82%	47,52%
Kost te veel tijd	0,00%	0,00%	5,94%	6,93%	8,91%	21,78%
Afstand	0,00%	0,99%	0,00%	4,95%	3,96%	9,90%
Liever op BSO-locatie in eigen wijk	0,00%	0,00%	2,97%	4,95%	0,99%	8,91%
Te veel gedoe	0,00%	0,00%	1,98%	3,96%	1,98%	7,92%
Bewust voor huidige locatie gekozen	0,00%	0,00%	0,00%	3,96%	0,00%	3,96%

De voornaamste reden die ouders noemen waarom zij hun kind(eren) niet naar een andere locatie willen brengen tijdens de schoolvakanties is het feit dat de kinderen onbekend zijn met deze locatie, de medewerkers en de kinderen. Veel ouders geven aan dat gewenning belangrijk is voor een kind en dat zij daarom wensen hun kind gewoon naar hun eigen locatie te brengen tijdens de vakantie. Ook is er een groot percentage respondenten (21,78%) dat heeft aangegeven dat het halen en brengen naar een andere locatie te veel tijd kost of dat de afstand een rol speelt (9,9% van de respondenten). Veel ouders hebben aangegeven hun kind(eren) naar de locatie te brengen op de fiets, hierbij speelt de afstand dus een zeer grote rol. Wanneer de andere locatie in de eigen wijk is, hebben ouders er al minder problemen mee. Ook zijn er mensen die aangegeven hebben dat het 'te veel gedoe' is om steeds van locaties te wisselen. Anderen hebben aangegeven bewust voor de huidige BSO-locatie te hebben gekozen. Hier wensen zij in de vakantie dan ook gebruik van te kunnen maken. Wat betreft de relatie tussen de reden waarom men hun kind(eren) niet naar een andere locatie wil brengen en de leeftijd van de respondent is niet direct een verband te vinden. De meeste respondenten (bijna 80%) die deze vragenlijst hebben ingevuld vallen in de laatste twee leeftijdscategorieën. Er zijn geen respondenten in de eerste leeftijdscategorie. Dit maakt het niet mogelijk om daadwerkelijk iets te kunnen zeggen over het verband tussen leeftijd en de reden waarom men hun kind(eren) niet naar een andere locatie in een andere wijk wil brengen.

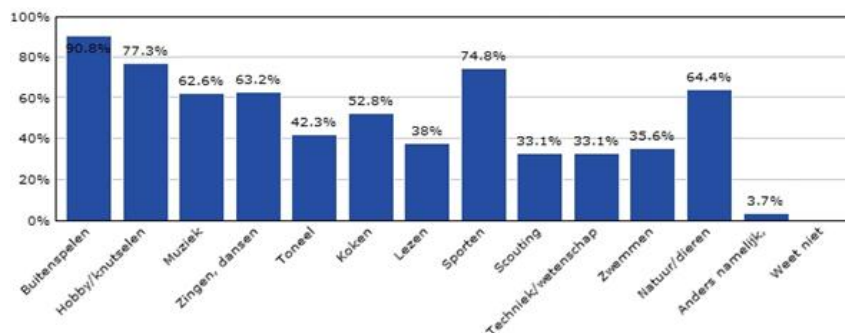
Precies de helft van de ouders geeft aan dat zij de tijd en moeite die zij moeten doen om hun kind(eren) tijdens de zomervakantie naar de BSO-locatie te brengen belangrijk of zeer belangrijk vinden. Slechts 14% vindt dit onbelangrijk of zeer onbelangrijk. In figuur 6 komt dit naar voren.



Figuur 6. Tijd en moeite die ouders moeten doen om hun kinderen tijdens de vakantie naar de BSO te brengen

4.2.1.2. Aanbod thema-BSO's

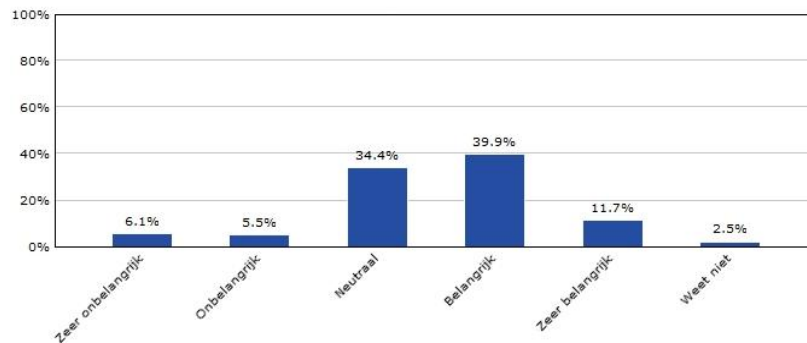
Deze subparagraaf gaat over het aanbieden van thema-BSO's tijdens de schoolvakanties. Wat betreft het aanbieden van de thema-BSO geven ouders aan dat dit moet afwijken van de normale BSO en het uitdagende activiteiten moet bevatten die kinderen leuk vinden. De thema's die ouders aanspreken staan in figuur 7.



Figuur 7. Thema's voor thema-BSO

In het voorgaande figuur is te zien dat het thema 'buitenspelen' het meest gewild is bij de ouders. Andere belangrijke thema's zijn 'hobby/knutselen', 'Muziek', 'Zingen/dansen', 'Sporten' en 'Natuur/dieren'. Ook zijn er respondenten die 'anders, namelijk' hebben aangegeven. Hieruit kwam onder andere het bezoeken van een bedrijf en het maken van kleine uitstapjes.

In figuur 8 staat de mate van belangrijkheid over het aanbod van een thema-BSO tijdens de zomervakantie weergegeven. Slechts 11,6% van de respondenten geeft aan dit onbelangrijk of zeer onbelangrijk te vinden. Het grootste percentage (bijna 40%) bestaat echter uit mensen die het aanbod van een thema-BSO tijdens de zomervakantie belangrijk vinden. In totaliteit zegt 51,6% van de respondenten het aanbod van een thema-BSO tijdens de zomervakantie belangrijk of zeer belangrijk te vinden.

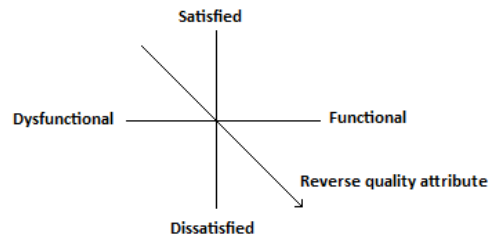


Figuur 8. Mate van belang aanbod thema-BSO tijdens de zomervakantie

Het aspect 'aanbieden van een thema-BSO gedurende de zomervakantie, waar wel of geen prijsverhoging voor plaatsvindt' komt volgens de evaluatietabel uit in categorie R (zie tabel 3). Indien het antwoord in de evaluatietabel uitkomt in de categorie R, dan is de functie van deze dienst meer dan ongewenst door de klant en verwacht hij of zij het omgekeerde. De klant geeft dan aan ontevreden te zijn wanneer het element functioneel is en tevreden te zijn wanneer het niet functioneel is. Dit is ook weergegeven in figuur 9.

Tabel 3

	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie
Aanbieden thema-BSO; wel/geen prijsverhoging	0	0	2	33	125	0	100%	R



Figuur 9. Categorie R: Reverse quality attribute

Tabel 4

Functionaliteit/Disfunctionaliteit	1	2	3	4	5
1	Q 0	A 0	A 0	A 0,62%	O 0
2	R 1,24%	I 0	I 1,24%	I 0,62%	M 0
3	R 3,11%	I 0	I 11,18%	I 0	M 0
4	R 18,01%	I 3,11%	I 4,35%	I 0	M 1,24%
5	R 27,33%	R 21,19%	R 6,21%	R 0,62%	Q 0

In tabel 4 staat uitgesplitst hoe de respondenten antwoord hebben gegeven op de functionele en disfunctionele vraag.

- 48,52% van de respondenten heeft aangegeven het niet prettig te vinden wanneer de prijzen voor de BSO tijdens de zomervakantie omhoog zullen gaan wanneer er een thema-BSO aangeboden wordt. 27,33% hiervan heeft aangegeven dat zij het prettig vindt wanneer de prijzen niet verhoogd zullen worden tijdens de zomervakantie. 21,19% van de respondenten vindt dat het zo hoort wanneer de prijzen niet zullen stijgen bij aanbod van een thema-BSO gedurende de zomervakantie.

- 18,01% van de respondenten kan er mee leven wanneer de prijzen voor de BSO tijdens de vakantie omhoog gaan wanneer er een thema-BSO aangeboden wordt. Echter, zij geven wel aan het prettig te vinden wanneer de prijzen niet verhoogd worden.
- Slechts 3,72% van de respondenten geeft aan dat zij positief tegenover een prijsverhoging staan van de BSO gedurende de zomervakantie, bij aanbod van een thema-BSO.
- 11,18% van de respondenten staat hier neutraal tegenover. Zij geven aan dat het hen niet uitmaakt of er wel of geen prijsverhoging wordt ingevoerd wanneer er een thema-BSO tijdens de zomervakantie wordt aangeboden.

Uit deze gegevens kan geconcludeerd worden dat de respondenten het niet zullen waarderen wanneer de prijzen voor BSO tijdens de vakantie omhoog zullen gaan wanneer er een thema-BSO aangeboden wordt. Bijna de helft van de respondenten staat hier negatief tegenover. Slechts 21% van de respondenten kan leven met een prijsverhoging bij aanbod van een thema-BSO tijdens de zomervakantie of staat hier positief tegenover.

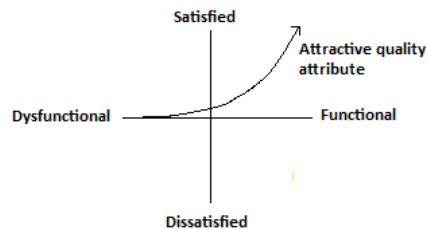
4.2.1.3. Thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar

Deze subparagraaf gaat specifiek over een thema-BSO voor kinderen in de leeftijd van 8 tot 12 jaar. Hieronder staat een tabel volgens het Kano-model. Hierin staat hoe de respondenten gereageerd hebben op het aanbieden van een extra thema-BSO voor kinderen in deze leeftijd.

Tabel 5

	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van tevredenheid	Mate van ontevredenheid
Extra thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar	34	12	4	27	10	2	100%	A	0,597	-0,208

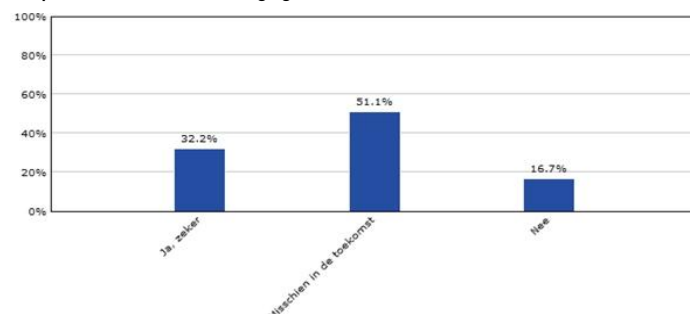
Het aanbieden van een extra thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar centraal in de stad is een aspect dat volgens de evaluatietabel in categorie A uitkomt. Dit betekent dat het aanbieden van dit aspect een attractieve consumentenwens is vanuit consumenten oogpunt. Dit is ook weergegeven in figuur 10.



Figuur 10. Categorie A: Attractive quality attribute

De waarde van de mate van tevredenheid ligt tussen 0 en 1 in (zie tabel 5). Hieruit kan men opmaken dat het niet zeer veel of zeer weinig invloed heeft op de klanttevredenheid. Wanneer deze extra thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar niet aangeboden zal worden, is het voor de consument nog steeds aanvaardbaar. Ook aan de 'mate van ontevredenheid' is te zien dat dit dicht bij de waarde 0 ligt. Dit betekent dat wanneer deze extra thema-BSO niet aangeboden wordt, dit geen ontevredenheid bij de consument zal veroorzaken.

In figuur 11 staat de reactie op de vraag of de respondenten zouden kiezen voor een thema-BSO, centraal in de stad gelegen, voor hun kinderen in de leeftijd van 8 tot 12 jaar. Bijna 1/3^e van het totale aantal respondenten zou kiezen voor een dergelijke thema-BSO voor hun kind. Dit is een groot percentage, aangezien de klanten bijna geen informatie gekregen hebben over het aspect van deze thema-BSO. Ruim de helft van de respondenten heeft aangegeven misschien in de toekomst hiervan gebruik te maken.



Figuur 11. Kiezen voor thema-BSO kinderen 8 tot 12 jaar

In tabel 6 is te zien om welke redenen ouders hebben aangegeven niet voor een thema-BSO te kiezen. Veel ouders hebben aangegeven dat ze het een leuk initiatief vinden, maar dat dit initiatief praktische problemen oplevert. De afstand naar de centrale locatie van de thema-BSO is waarschijnlijk verder dan de huidige locatie. Ook is het voor hen lastig wanneer zij hun kinderen naar verschillende locaties moeten brengen. De keuze om kind(eren) wel of niet naar de centrale thema-BSO te laten gaan is ook afhankelijk van het thema dat aangeboden wordt. Dit moet interessant en uitdagend zijn. Ouders geven aan dat zij het zeer belangrijk vinden dat het thema aansluit bij de behoefte van het kind. Ook het financiële aspect is een reden waarom ouders er niet voor kiezen. Als er extra kosten verbonden zijn aan de thema-BSO willen zij hier geen gebruik van maken. Wat betreft de categorisering naar leeftijd en de reden waarom men niet kiest voor de centrale thema-BSO geldt hetzelfde als voor tabel 2. Hierover kan geen duidelijke uitspraak gedaan worden omdat bijna alle respondenten tot de laatste twee leeftijdscategorieën behoren. Er kan dus niets gezegd worden of leeftijd een bepaalde invloed heeft op de reden waarom men niet voor een thema-BSO kiest.

Tabel 6. Redenen waarom geen thema-BSO kinderen 8 tot 12 jaar

Leeftijd/Reden waarom niet	< 25 jaar	25 - 30 jaar	30 - 35 jaar	35 - 40 jaar	> 40 jaar	Totaal
Afstand	0,00%	0,00%	1,89%	5,66%	16,98%	24,53%
Kinderen naar verschillende locaties brengen	0,00%	0,00%	0,00%	16,98%	3,77%	20,75%
Thema moet wel aansluiten bij de behoefte van het kind	0,00%	0,00%	0,00%	3,77%	5,66%	9,43%
Wanneer er extra kosten aan verbonden zijn	0,00%	0,00%	0,00%	3,77%	5,66%	9,43%
Afhankelijk van wat het kind wil	0,00%	1,89%	1,89%	0,00%	3,77%	7,55%
Tevreden met huidige situatie	0,00%	1,89%	0,00%	3,77%	1,89%	7,55%
Afhankelijk van kinderen die daar komen	0,00%	0,00%	1,89%	1,89%	0,00%	3,78%
Kinderen (broers/zussen) worden uit elkaar gehaald	0,00%	0,00%	0,00%	3,77%	0,00%	3,77%
Eerst meer informatie	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,89%	1,89%
Kan extra prikkels (adhd) oproepen	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,89%	1,89%
Ook leren omgaan met jongere kinderen	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,89%	1,89%
Saaï wanneer kinderen de hele week met één thema bezig zijn	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,89%	1,89%
Vind het onnodig	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,89%	1,89%
Weet niet	0,00%	0,00%	0,00%	3,77%	0,00%	3,77%

4.2.1.4. Gepland gedrag

Deze subparagraaf gaat over de theorie van gepland gedrag, ook wel de 'Theory of Planned Behavior', die in paragraaf 2.2 uitgelegd staat. Hierbij zal het gaan om de intentie die het geplande gedrag veroorzaakt.

De attitude, de subjectieve norm en de waargenomen gedragscontrole zijn drie verschillende variabelen die invloed hebben op de intentie. De intentie zal het gedrag veroorzaken. Hierbij zal het gaan over het volgende gedrag: 'Het brengen en halen van de kind(eren) naar een andere BSO-locatie tijdens de (zomer)vakantie, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is.'

Met behulp van het programma SPSS wordt gekeken hoe sterk de drie verschillende variabelen van invloed zijn op de intentie. Dit wordt gedaan met behulp van een multiple regressie analyse. Als eerste worden de waarden van de verschillende variabelen gemeten.

Attitude

Voor mij is het brengen van mijn kinderen naar een andere BSO, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is, gedurende de vakantieperiode...

Tabel 7. Attitude; relatief

	1	2	3	4	5	6	7	
Nadelig	33,56%	19,18%	15,75%	28,77%	2,05%	0,00%	0,68%	Voordelig
Onprettig	36,99%	20,55%	14,38%	25,34%	2,05%	0,00%	0,68%	Prettig
Slecht	22,60%	14,38%	15,75%	43,84%	2,05%	0,68%	0,68%	Goed
Waardeloos	21,23%	14,38%	16,43%	42,47%	3,42%	1,34%	0,68%	Waardevol

Tabel 8. Attitude volgens SPSS

	One-Sample Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Zeer nadelig - zeer voordelig	140	2,5	1,338	0,113
Zeer onprettig - zeer prettig	140	2,38	1,333	0,113
Zeer slecht - zeer goed	140	2,93	1,328	0,112
Zeer waardeloos - zeer waardevol	140	2,99	1,349	0,114

Hierboven is te zien dat zeer weinig mensen het aspect 'brengen van hun kinderen naar een andere BSO die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is gedurende de vakantieperiode' positief beoordelen. Dit betekent dat de houding van deze respondenten ten opzichte van dit aspect zeer negatief is.

- Slechts 2,73% van de respondenten heeft aangegeven dit in een bepaalde mate voordelig te vinden. Dit tegen 68,49% van de respondenten die aangegeven hebben dit in een bepaalde mate nadelig te vinden. Via het programma SPSS is ook te zien dat de gemiddelde waardering van het aantal respondenten tussen waarde 2 en 3 ligt; oftewel tussen de waarden 'nadelig' en 'enigszins nadelig'. Ruim 33% van de respondenten heeft aangegeven dit zeer nadelig te vinden.
- Ruim 71% van de respondenten heeft aangegeven dit aspect in bepaalde mate onprettig te vinden. Ook hier heeft slechts 2,73% van de respondenten aangegeven dit in een bepaalde mate prettig te vinden. De gemiddelde waardering voor dit aspect ligt wederom tussen de waarden 2 en 3; oftewel tussen de waarden 'onprettig' en 'enigszins onprettig'.
- 52,73% van de respondenten heeft aangegeven dit aspect in bepaalde mate slecht te vinden. 3,41% van de respondenten vindt dit aspect in bepaalde mate goed. De gemiddelde waardering ligt bijna bij de waarde 3, wat betekent dat het gemiddelde van de respondenten uitkomt bij 'enigszins slecht'.
- 5,44% van de respondenten waarderen dit aspect in bepaalde mate waardevol. Ook hier beoordeelt ruim 52% van de respondenten het aspect in bepaalde mate waardeloos. De gemiddelde waardering is hier nagenoeg 3, wat betekent dat het gemiddelde van de respondenten uitkomt bij 'enigszins waardeloos'.

Subjectieve norm

Mijn omgeving verwacht van mij dat ik mijn kinderen gedurende de vakantieperiode naar een andere BSO-locatie breng die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is.

Tabel 9. Subjectieve norm; relatief

	1	2	3	4	5	6	7	
Zeer onwaarschijnlijk	52,05%	8,90%	5,48%	24,66%	1,37%	2,74%	4,79%	Zeer waarschijnlijk

Tabel 10. Subjectieve norm volgens SPSS

	One-Sample Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Zeer onwaarschijnlijk - zeer waarschijnlijk	140	2,4	1,758	0,149

Ruim 52% beoordeelt dit aspect als 'zeer onwaarschijnlijk'. Dit betekent dat ruim de helft van het aantal respondenten het zeer onwaarschijnlijk vindt dat de omgeving dit van hem of haar verwacht. Bijna een kwart van de respondenten geeft aan neutraal tegenover dit aspect te staan. Slechts 8,9% van de respondenten beoordeelt dit aspect met de waarden 5, 6 of 7, wat betekent dat zij dit als 'enigszins waarschijnlijk', 'waarschijnlijk', of 'zeer waarschijnlijk' beoordeeld hebben. Ook hier ligt het gemiddelde van de respondenten tussen de waarden 2 en 3 (tabel 10).

Veel mensen zoals ik brengen de kinderen gedurende de vakantieperiode naar een andere BSO-locatie, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is.

Tabel 11. Subjectieve norm; relatief

	1	2	3	4	5	6	7	
Zeer onwaarschijnlijk	43,15%	12,33%	9,59%	23,97%	4,11%	3,42%	3,42%	Zeer waarschijnlijk

Tabel 12. Subjectieve norm volgens SPSS

	One-Sample Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Zeer onwaarschijnlijk - zeer waarschijnlijk	140	2,54	1,698	0,144

Dit aspect is voornamelijk beoordeeld als 'zeer onwaarschijnlijk' (43,15%). Dit betekent dat men eigenlijk niet verwacht dat mensen hun kinderen naar een andere BSO-locatie in een andere wijk gaan brengen of dat zij dit gedrag zelf uit zullen gaan voeren. Wederom ligt hier het gemiddelde van de respondenten tussen de waarden 2 en 3 (tabel 12). Dit betekent dat het voor hen 'onwaarschijnlijk' of 'enigszins onwaarschijnlijk' is dat dit gedrag onderhevig is aan de subjectieve norm.

Waargenomen gedragscontrole

Voor mij is het brengen van mijn kinderen naar een andere BSO-locatie, die buiten de wijk gevestigd is waar de huidige BSO-locatie gevestigd is tijdens de vakantieperiode...

Tabel 13. Waargenomen gedragscontrole; relatief

	1	2	3	4	5	6	7	
Geheel onmogelijk	12,33%	8,90%	20,55%	29,45%	8,90%	11,64%	8,22%	Geheel mogelijk

Tabel 14. Waargenomen gedragscontrole volgens SPSS

	One-Sample Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Geheel onmogelijk - geheel mogelijk	140	3,81	1,738	0,147

De waardering voor dit aspect is redelijk gelijk verdeeld over de respondenten. Bijna 30% van de respondenten staat neutraal tegenover dit aspect. Dit kan betekenen dat men niet altijd in staat is om dit gedrag uit te voeren, doordat men bijvoorbeeld afhankelijk is van tijd, vervoer etc. Ook de gemiddelde waardering van de respondenten ligt dichtbij de waarde 4, oftewel neutraal (tabel 14). Ruim 28% van de respondenten geeft aan dat dit voor hen wel mogelijk is. Bijna 42% van de respondenten geeft aan dat dit gedrag voor hen in bepaalde mate onmogelijk is om uit te voeren (tabel 13).

Als ik zou willen, zou ik mijn kinderen tijdens de vakantieperiode naar een andere BSO-locatie kunnen brengen, die buiten de wijk gevestigd is waar de huidige BSO-locatie gevestigd is.

Tabel 15. Waargenomen gedragscontrole; relatief

	1	2	3	4	5	6	7	
Helemaal niet waar	22,60%	10,27%	7,53%	23,97%	15,07%	13,01%	7,53%	Helemaal waar

Tabel 16. Waargenomen gedragscontrole volgens SPSS

	One-Sample Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Helemaal niet waar - helemaal waar	140	3,66	1,937	0,164

Ook hier geeft ruim 40% van de respondenten aan dat zij hun kinderen niet naar een andere BSO-locatie in een andere wijk zouden kunnen brengen tijdens de vakantieperiode, ook al zouden zij dat wel willen. Uit deze vraag en de vorige vraag blijkt dat ruim 40% van de respondenten niet in staat is om hun kinderen naar een andere BSO-locatie te kunnen brengen. 35,61% van de respondenten geeft aan dat deze mogelijkheid er voor hen wel is (tabel 15). Dit verschilt met het antwoord op de vorige vraag, waar slechts 28% in staat was om dit gedrag uit te kunnen voeren (tabel 13). Dit verschil zou verklaard kunnen worden door het verschil tussen wat mensen kunnen en wat zij willen. Het kan zo zijn dat mensen echt niet de mogelijkheid hebben om hun kinderen naar een andere BSO-locatie in een andere wijk te brengen tijdens de vakanties. Het kan ook zo zijn dat zij dit niet willen en dat zij dit gedurende de vraagstelling door elkaar halen.

Intentie

Ik ben van plan om mijn kinderen tijdens de vakantie naar een andere BSO-locatie te brengen, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is.

Tabel 177. Intentie; relatief

	1	2	3	4	5	6	7	
Uiterst onwaarschijnlijk	62,33%	10,27%	5,48%	17,81%	1,37%	0,00%	2,74%	Uiterst waarschijnlijk

Tabel 18. Intentie volgens SPSS

	One-Sample Statistics		
	N	Mean	Std. Deviation
Uiterst onwaarschijnlijk - uiterst waarschijnlijk	140	1,96	1,493

62,33% van de respondenten geeft aan dat het uiterst onwaarschijnlijk is dat zij hun kinderen naar een andere BSO-locatie gaan brengen tijdens de vakantie (tabel 17). Ook de gemiddelde waardering ligt nagenoeg bij de waarde 2 (tabel 18), wat betekent dat het voor veel mensen onwaarschijnlijk is dat zij hun kinderen tijdens de vakantie naar een andere BSO-locatie gaan brengen.

Ik wil proberen om mijn kinderen tijdens de vakantie naar een andere BSO-locatie te brengen, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is.

Tabel 19. Intentie; relatief

	1	2	3	4	5	6	7
Zeker niet waar	56,16%	10,96%	8,90%	17,81%	2,74%	2,74%	0,68%
Zeker waar							

Tabel 20. Intentie volgens SPSS

	One-Sample Statistics		
	N	Mean	Std. Deviation
Zeker niet waar - zeker waar	140	2,12	1,505

Ook bij deze vraag wordt de intentie gemeten of mensen dit gedrag uit zullen gaan voeren of niet. Ook hieruit blijkt dat de gemiddelde waarde dicht bij de waarde 2 ligt (tabel 20). Dit betekent dat men gemiddeld genomen niet wil proberen om hun kinderen tijdens de vakantie naar een andere BSO-locatie te brengen die buiten de wijk gevestigd is. 76,02% van de respondenten heeft dit aspect beoordeeld met een waarde 1, 2 of 3 (tabel 19). Wat betekent dat zij de intentie zeker niet hebben, niet hebben of liever niet hebben om het gedrag uit te voeren. Wanneer zij niet de intentie hebben om dit gedrag uit te voeren (zie ook de resultaten in tabellen 17 en 18), dan zal dit gedrag zeker niet uitgevoerd worden.

Multiple regressieanalyse

Met behulp van de regressieanalyse zal bepaald worden welke variabelen een rol spelen bij het tot stand komen van het geplande gedrag. Hierbij gaat het om het genoemde gedrag: 'Het brengen en halen van de kind(eren) naar een andere BSO-locatie tijdens de (zomer)vakantie, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is.'

Het gedrag wordt hierbij bepaald door de intentie. Wanneer de intentie er niet is, zal het gedrag ook niet tot stand komen. Dus wanneer men niet de intentie heeft om hun kinderen tijdens de vakantie naar een andere BSO-locatie te brengen buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is, zal dit gedrag ook niet tot stand komen. De intentie die het gedrag bepaald wordt beïnvloed door drie verschillende variabelen (attitude, subjectieve norm en waargenomen gedragscontrole).

Een probleem dat vaak voorkomt bij een regressieanalyse is dat er veel variabelen zijn die van invloed zouden kunnen zijn op de afhankelijke variabele. Er zal bepaald moeten worden hoeveel en welke variabelen in de vergelijking worden opgenomen (dus welke variabelen de intentie verklaren), omdat de interpretatie bij te veel variabelen nauwelijks mogelijk is.

Een manier om de afweging te maken welke aspecten van de verschillende onafhankelijke variabelen meegenomen worden in de regressievergelijking is om dit stap voor stap te doen. Voordat een variabele in de vergelijking opgenomen wordt, kan via het programma SPSS gekeken worden of de verandering van de R^2 (R Square) zo groot is dat het opnemen van deze variabele zinvol is.

Het gedrag is afhankelijk van de intentie die er is om het gedrag uit te voeren. Daarom is de intentie de afhankelijke variabele. Deze afhankelijke variabele wordt beïnvloed door de attitude ten opzichte van dit gedrag, de subjectieve norm en de waargenomen gedragscontrole. In de vragenlijst zijn voor al deze onafhankelijke variabelen verschillende vragen opgenomen. Het gemiddelde van deze vragen zal per variabele mee genomen worden in de regressieanalyse, zodat je uiteindelijk vier gemiddelde variabelen krijgt die de schaal weergeven.

Tabel 21. Model summary uit SPSS

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,512 (a)	0,262	0,246	1,11618
(a) Predictors: (Constant), Gem. Waargenomen gedragsconrole, Gem. Subjectieve norm, Gem. Attitude				

De R Square (R^2) in tabel 21 laat zien dat de intentie voor meer dan een kwart bepaald wordt door de attitude, de subjectieve norm en de waargenomen gedragsconrole.

Tabel 22. Coëfficiënts volgens SPSS

Coefficients (a)						
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
		B	Beta			
1	(Constant)	0,423	0,255	1,658	0,1	
	Gem. Attitude	0,081	0,086	0,943	0,347	
	Gem. Subjectieve Norm	0,243	0,065	0,292	3,723	0
	Gem. Waargenomen gedragsconrole	0,207	0,069	0,296	3,02	0,003
(a) Dependent Variable: Gem. Intentie						

Alleen de variabelen die significant invloed uitoefenen op de intentie worden mee genomen in de regressievergelijking. Dit betekent dat Sig. < 0,05. Dit zijn dus de gemiddelde subjectieve norm en de gemiddelde waargenomen gedragsconrole (zie tabel 22). Hieruit volgt de volgende regressievergelijking: Intentie = (0,243 x Subjectieve Norm) + (0,207 x Waargenomen gedragsconrole).

Alle tekens van de regressiecoëfficiënten zijn positief, wat betekent dat als een van de twee variabelen toeneemt, de intentie ook zal toenemen. Dit betekent dat wanneer de sociale druk die men ervaart ten opzichte van het gedrag groter is of de mogelijkheid om het gedrag uit te voeren groter is, de intentie om het gedrag uit te voeren ook groter is.

Met behulp van de 'Beta' kan het belang van de variabelen vergeleken worden. Er moet dan naar de absolute waarde van de 'Beta' gekeken worden. De subjectieve norm, ofwel de sociale druk die men ervaart ten opzichte van het gedrag, is hier dus het meeste van belang (0,292).

Ook is door te kijken naar de verandering van R^2 en de significante waarde in de 'coefficients' tabel (tabel 22) bepaald dat het opnemen van het aanbod van het thema en de achtergrondgegevens van de respondenten als variabelen in de regressievergelijking niet zinvol is.

Wanneer bovenstaande regressieanalyse meer in relatie tot het genoemde gedrag gebracht wordt, betekent dit dat de intentie bepaald wordt door de subjectieve norm (wat andere mensen verwachten en doen; ook wel de sociale druk genoemd) en de waargenomen gedragsconrole (of men in staat is/de mogelijkheid heeft om de kinderen naar een andere BSO-locatie in een andere wijk dan waar de huidige BSO-locatie gevestigd is te brengen). De houding ten opzichte van het gedrag wordt hier dus buiten beschouwing gelaten omdat deze niet significant invloed uitoefent op de intentie en dus ook niet op het gedrag.

4.2.2. Achtergrondgegevens respondenten

In deze subparagraaf worden de achtergrondgegevens van de respondenten geanalyseerd.

Aan het einde van de vragenlijst werden enkele vragen gesteld waarmee de achtergrond van deze steekproef bepaald zou kunnen worden. De e-mail is verstuurd naar 517 mensen van de doelgroep BSO Enschede. 140 klanten hebben de enquête geheel ingevuld. Omdat er geen achtergrondgegevens bekend zijn van de totale populatie 'BSO Enschede' is het moeilijk te zeggen of deze steekproef representatief is voor de populatie. Er zijn echter wel enkele gegevens over de achtergrond van deze respondenten in de steekproef bekend. Zo hebben bijna alleen vrouwen de vragenlijst ingevuld (90,6%). Bijna 80% van de respondenten is 35 jaar of ouder. Geen van de respondenten is jonger dan 25 jaar. Ruim 75% van de respondenten is gehuwd of woont samen, het overige gedeelte bestaat uit eenoudergezinnen.

De meeste partners van de respondenten hebben als hoogst genoten opleiding respectievelijk HBO (38,1%), WO (25,7%) en MBO (20%) behaald. De respondenten zelf hebben voornamelijk HBO als hoogst genoten

opleiding (42,4%). 27,3% van de respondenten heeft een MBO-opleiding afgerond en 18% een wetenschappelijke studie.

De meeste respondenten hebben één (51,1%) of twee (44,6%) kinderen op de BSO en zijn langer dan 2 jaar klant bij hun huidige BSO-locatie (57,6%). Meer dan de helft van de respondenten heeft een jaarplaats (56,1%), 36% heeft een schoolwekenplaats en slechts 7,9% van de respondenten heeft een vakantiewekenplaats. Ook het aantal dagdelen dat kinderen gebruik maken van de BSO tijdens schoolweken is gevraagd. 28,8% van de respondenten heeft aangegeven hun oudste kind maar 1 dagdeel naar de BSO te brengen. 36,7% brengt hun oudste kind twee dagdelen en 18% maakt gebruik van drie dagdelen BSO. Voor de BSO tijdens de vakantie zijn er wel verschillen te zien. Zo maakt 20,9% van de respondenten helemaal geen gebruik van dagdelen BSO tijdens de vakantieweken. 18% maakt gebruik van één dagdeel, 12,2% maakt gebruik van twee dagdelen BSO, 7,2% van de respondenten maakt gebruik van drie dagdelen vakantieopvang en 20,9% maakt gebruik van vier dagdelen BSO tijdens de vakantie.

4.2.3. Organisatiestructuur en aanbod SKE Kinderopvang versus klantvraag

In deze subparagraaf wordt er gekeken hoe de behoeften van de klant (klantvraag) aangesloten kan worden op de organisatiestructuur en het aanbod van SKE Kinderopvang gedurende de schoolvakanties.

De behoeften van de klant zijn voornamelijk dat zij het liefst hun kinderen naar hun eigen BSO-locatie brengen tijdens de vakantie. Wanneer dit niet mogelijk is, omdat er bijvoorbeeld erg weinig kinderen zijn op die locatie, dan brengen ouders hun kind(eren) het liefst naar een BSO-locatie in de eigen wijk. Over het algemeen rijden zij liever niet naar een andere wijk. De voornaamste redenen waarom zij dit niet willen zijn het onbekende terrein (onbekende kinderen, begeleiding en locatie), het kost te veel tijd of de afstand is te groot. De helft van de ouders vindt de tijd en de moeite die zij moeten doen om hun kinderen naar de BSO-locatie te brengen tijdens de vakantie belangrijk of zeer belangrijk.

Qua organisatiestructuur zal hier voor SKE dus niet veel aan hoeven te veranderen. Ouders willen graag dat de situatie zo blijft zoals het nu is. Wanneer er toch locaties samengevoegd worden in dezelfde wijk (zoals nu ook al gebeurd) dan willen ouders graag dat de eigen leiding mee gaat en niet halverwege de dag naar huis gaat en er geen bekende medewerkers meer aanwezig zijn op de andere BSO-locatie.

Een andere behoefte van de klant is het aanbod van de thema-BSO's. Ruim 51% van de respondenten vindt het aanbod van thema-BSO's belangrijk of zeer belangrijk. 34,4% staat hier neutraal tegenover. De thema's die ouders het meeste aanspreken zijn respectievelijk: buitenspelen, hobby/knutselen, muziek, zingen/dansen, sporten en natuur/dieren. De respondenten geven aan dat zij het niet zullen waarderen wanneer de prijzen voor BSO in de vakantie omhoog zullen gaan wanneer er een thema-BSO aangeboden wordt. Slechts 21% van de respondenten kan leven met een prijsverhoging of staat hier positief tegenover.

Respondenten vinden het aanbod van een thema-BSO wel belangrijk, maar hebben niet de intentie om hiervoor naar een andere wijk te rijden wanneer hun eigen BSO-locatie gesloten is. Dit verklaart dat het gedrag waarschijnlijk niet uitgevoerd zal worden. Het liefst zien de ouders dat er een spectaculaire thema-BSO op de eigen locatie gehouden wordt. Dit is niet mogelijk om dit op alle locaties te verwezenlijken, daarom zou SKE er goed aan doen om het product 'thema-BSO' te wijzigen. Het moet een aanvulling worden op het huidige product. Ouders moeten zich hier in de vakantie voor opgeven, maar er moet ook een 'gewone' BSO-locatie geopend zijn in de vakantie. Hier kunnen dan kinderen naar toe die gevoelig zijn voor te veel prikkels of ouders die geen behoefte hebben aan een thema-BSO voor hun kind(eren). Om te voorkomen dat ouders van Enschede-West naar Enschede-Oost moeten rijden voor een bepaalde thema-BSO, zal de stad Enschede in vier 'wijken' opgedeeld moeten worden: noord, oost, zuid en west. In alle wijken kan men dan drie vier thema-BSO's organiseren. Wanneer men deze thema-BSO's voor alle wijken hetzelfde organiseert (met dezelfde drie of vier thema's), dan hoeven ouders voor het thema waar hun kind heen wil niet ver om te rijden. Ook is het verstandiger om met de opzet van deze extra voorziening maar een paar thema's te kiezen en die geheel uit te werken, zodat het een succes kan worden. Wat betreft de vergoeding zal er zeker geen algemene verhoging doorgevoerd moeten worden, aangezien er ook ouders zullen zijn die geen gebruik maken van de thema-BSO. Het belangrijkste aspect in deze is dat het een aanvulling moet zijn op het huidige product en geen vervanging. De respondenten geven zelf ook aan dat het een 'attractieve consumentenwens' is, wat betekent dat het wenselijk is, maar wanneer het niet doorgevoerd wordt ouders nog steeds tevreden zijn. Voor SKE is het dan de vraag of zij dit wel door zullen voeren, omdat het waarschijnlijk niet efficiënter zal zijn dan de huidige vorm van opvang in de vakantie.

Een laatste aspect wat wel een duidelijke 'must' is voor SKE is de leeftijdsgroep van kinderen tussen 8 en 12 jaar. Deze kinderen vinden het op de BSO vaak niet zo leuk meer, omdat er weinig leeftijdsgenoten zijn. Vooral bij kinderen van 11 of 12 jaar is dit het geval. Ook moeten zij uitdagende activiteiten aangeboden krijgen, zodat zij genoeg geprikkeld worden. Wanneer dit niet het geval is zullen kinderen het niet meer leuk vinden en besluiten ouders om hun kind van de BSO af te halen. Het kind is nog te jong om alleen thuis te zijn, maar vindt het op de BSO ook niet meer leuk, wat voor ouders een probleem kan zijn.

De respondenten geven aan dat het aanbieden van een thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar, centraal in de stad gelegen, een 'attractieve consumentenwens' is. Hiervoor geldt dus dat het wenselijk is, maar wanneer het niet doorgevoerd wordt ouders nog steeds tevreden zijn. Het zou wel een goede aanvulling zijn, omdat ouders nu vaak hun kind van de BSO afhaken wanneer hij/zij het niet meer leuk vindt. Voor SKE is het dus een goede zet om op deze leeftijd in te spelen, omdat je deze klant anders verliest. Bijna 1/3^e deel van de respondenten geeft aan meteen te kiezen voor een thema-BSO (zonder dat zij veel uitleg over dit aspect hebben gehad). Ruim de helft van de respondenten geeft aan misschien in de toekomst te kiezen voor een centrale thema-BSO voor de oudste kinderen. Wanneer er meer voorlichting gegeven zou worden over dit aspect zullen er waarschijnlijk alsnog ouders zijn die toch voor de centrale thema-BSO kiezen ook al zeiden ze eerst 'misschien in de toekomst' of 'nee'. De belangrijkste redenen waarom ouders er niet voor zullen kiezen zijn het brengen van de kinderen naar de verschillende locaties, de afstand en dat het thema wel goed moet aansluiten bij de behoefte van het kind.

4.2.4. Overige wensen klanten BSO

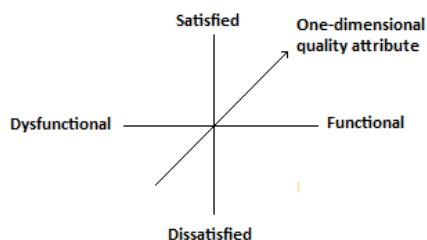
In deze paragraaf staan nog enkele andere wensen van de klanten die uit de vragenlijst naar voren zijn gekomen. Dit gaat over het algemene gedeelte van de vragenlijst. In onderstaande tabel staat een evaluatie volgens het Kano-model.

Tabel 23

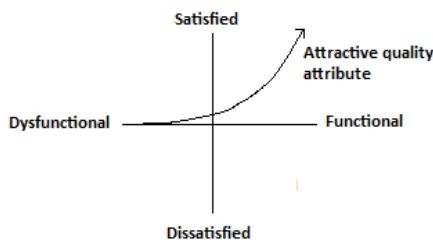
	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van tevredenheid	Mate van ontevredenheid
Informatie over dagelijkse activiteiten	27	77	43	17	0	0	100%	O	0,634	-0,732
Aanbieden huiswerkbegeleiding	80	20	6	56	2	0	100%	A	0,617	-0,16
Aanbieden natuureducatie	104	40	2	18	0	1	100%	A	0,878	-0,256

Informatie over dagelijkse activiteiten

De informatie die ouders krijgen over de dagelijkse activiteiten die kinderen op de BSO uitvoeren heeft invloed op de klanttevredenheid van hen. De mate van tevredenheid is volgens de evaluatietabel van het Kano-model 0,634, wat redelijk hoog is en betekent dat het veel invloed uitoefent op de klanttevredenheid. In de tabel is te zien dat het aspect 'informatie over dagelijkse activiteiten' in de categorie O uitkomt (zie figuur 12). Dit betekent dat consumenten zich bevredigend voelen wanneer een element voldoende is. Deze factor bevat ook het 'meer is beter'-principe. Dit houdt in dat de ouders graag zo veel mogelijk informatie krijgen over de dagelijkse activiteiten die hun kind(eren) doen op de BSO. Hoe meer informatie zij hierover verkrijgen, des te beter.



Figuur 12. Categorie O: One-dimensional quality attribute



Figuur 13. Categorie A: Attractive quality attribute

Aanbieden huiswerkbegeleiding en natuureducatie

Het aanbieden van huiswerkbegeleiding is een aspect dat in een zekere mate invloed uitoefent op de klanttevredenheid, aangezien de mate van tevredenheid 0,617 is. Het aanbieden van huiswerkbegeleiding en natuureducatie zijn attractieve consumentenwensen vanuit consumenten oogpunt (zie figuur 13). Dit betekent dat de consument tevreden is wanneer dit element voldoende is. Het is echter nog steeds aanvaardbaar wanneer het element onvoldoende is. De mate van tevredenheid bij het aanbieden van natuureducatie is zeer opvallend, namelijk 0,878. Dit betekent dat het aanbieden van natuureducatie een aspect is dat een zeer grote invloed heeft op de klanttevredenheid. De klanttevredenheid zal waarschijnlijk exponentieel stijgen wanneer huiswerkbegeleiding en er meer natuureducatie aangeboden worden.

5. Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt de conclusie van dit onderzoek verwoord en zullen er aanbevelingen aan SKE Kinderopvang gedaan worden. Als eerste zullen de kernconclusies verwoord worden. De tweede paragraaf gaat over de beperkingen die voor dit onderzoek gelden ten aanzien van de representativiteit. Paragraaf 5.3 gaat over de wetenschappelijke implicaties waarin de beperkingen van de literatuur naar voren komen en er opties komen tot vervolgonderzoek. In de laatste paragraaf staan de aanbevelingen die aan SKE Kinderopvang worden gedaan, ook wel de praktische implicaties genoemd.

5.1. Kernconclusies

Zoals in hoofdstuk 4 al is samengevat willen de klanten van SKE het liefste dat hun kinderen naar de eigen BSO-locatie gaan tijdens de vakantie. Op dit moment gebeurt dit ook niet altijd en worden er locaties samengevoegd. Ouders weten dit en hebben hier geen problemen mee. Toch geven ouders aan dat zij een thema-BSO tijdens de vakantie wel erg belangrijk vinden voor hun kinderen, maar hebben niet de intentie om hiervoor naar een andere wijk te rijden. Daarom zou SKE de stad Enschede in vier 'wijken' moeten indelen waar drie verschillende thema-BSO's per wijk georganiseerd worden. De vraag naar de 'gewone' BSO tijdens de vakantie blijft, dus er moeten ook twee grote BSO-locaties in één wijk geopend blijven. Dit betekent dat er in Enschede twintig vestigingen geopend zijn in de vakantie, in plaats van 31 vestigingen. Wel moet er op elke BSO-locatie die geopend is of waar een thema-BSO georganiseerd wordt bekende begeleiding aanwezig zijn van de eigen BSO-locatie. Op deze manier wordt de buitenschoolse opvang tijdens de schoolvakanties door SKE Kinderopvang centraler georganiseerd en wordt er rekening gehouden met de behoeften en de tevredenheid van de klant.

Een aanvulling om de buitenschoolse opvang tijdens de vakanties centraler te organiseren is het aanbieden van een thema-BSO voor kinderen tussen 8 en 12 jaar. Zij moeten meer uitdaging krijgen en meer geprikkeld worden dan op de normale BSO-locatie, zodat ook zij meer plezier hebben op de BSO. De locatie zal centraal gelegen moeten zijn omdat kinderen van alle locaties de mogelijkheid moeten hebben er gebruik van te kunnen maken. Meer kinderen van deze leeftijd zijn dan bij elkaar, wat het voor de kinderen zelf ook leuker maakt. Ook kunnen er activiteiten georganiseerd worden wat deze kinderen meer aanspreekt. Ook voor deze optie geldt dat het een aanvulling moet zijn op het huidige product BSO in de vakantie. Kinderen van deze leeftijd moeten dus niet naar de centrale thema-BSO, maar hebben de mogelijkheid hiertoe.

Opvallende aanvullingen die ook uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen zijn het aanbieden van huiswerkbegeleiding en natuureducatie. Dit zijn consumentenwensen die de tevredenheid van de consument zal laten stijgen wanneer dit (nog meer) aangeboden wordt. Wat betreft het aanbieden van huiswerkbegeleiding geldt wederom dat dit een aanvulling moet zijn en dus niet voor alle kinderen vanaf een bepaalde leeftijd verplicht moet zijn. Wel zouden ouders de voorkeur moeten kunnen geven of zij graag willen dat de pedagogisch medewerker de kinderen alvast overhoort of dat zij dat zelf thuis na hun werk nog moeten doen. Het aanbieden van natuureducatie wordt op dit moment al door SKE Kinderopvang verzorgt. Wel zouden zij meer natuureducatie aan kunnen bieden. Uit dit onderzoek blijkt namelijk toch dat ouders hier behoefte aan hebben. Wat betreft het aanbieden van informatie aan ouders over de dagelijkse activiteiten geldt het 'meer-is-beter'-principe. Hoe meer informatie ouders krijgen over wat hun kinderen zoal op de BSO-locatie hebben gedaan, des te beter vinden zij dit. Het liefste krijgen zij zo veel mogelijk informatie over wat hun kinderen zoal doen op de BSO. Op dit moment wordt dit op een enkele BSO-locatie al gedaan door middel van flatscreens aan de muur waarop ouders foto's kunnen zien van activiteiten die hun kinderen gedaan hebben.

5.2. Beperkingen

Er zijn bepaalde beperkingen geweest tijdens dit onderzoek die invloed gehad kunnen hebben op de representativiteit. Ten eerste kan de gekozen literatuur een beperking geweest zijn. Respondenten hebben aangegeven het Kano-model soms onduidelijk te vinden. Zij vonden het daarom soms lastig om de vraagstelling goed te begrijpen. Ook is er een gedeelte van de respondenten die waren begonnen aan de vragenlijst halverwege de vragenlijst gestopt. Dit komt waarschijnlijk doordat zij het gevoel hadden de vragen die volgens het Kano-model gesteld werden dubbel te beantwoorden. Ook kan het zijn dat zij de gehele vragenlijst te lang vonden en dat het hen te veel tijd kostte om alle vragen in te vullen.

Een andere beperking zijn de uitnodigingen die verstuurd zijn voor de online vragenlijst. Deze uitnodiging is verstuurd naar de mensen van de doelgroep 'BSO Enschede' waarvan SKE Kinderopvang over hun e-mailadres

beschikt. Dit wil dus niet zeggen dat de steekproef die op deze manier genomen is representatief is voor de gehele doelgroep 'BSO Enschede'. Dit kon ook niet gecontroleerd worden door middel van de achtergrondvragen die aan het einde van de vragenlijst gesteld zijn, omdat SKE Kinderopvang niet beschikt over deze achtergrondgegevens van de gehele doelgroep.

5.3. Wetenschappelijke implicaties

Qua literatuur zijn er enige beperkingen geweest met betrekking tot dit onderzoek. In paragraaf 5.2 is dit al kort genoemd. Veel respondenten hebben aangegeven de vraagstelling volgens het Kano-model lastig te vinden. Vaak begrepen zij niet waarom zij twee dezelfde soort vragen (functioneel en disfunctioneel) in moesten vullen. Ook hebben respondenten aangegeven dat zij de vragen volgens het Kano-model enigszins verwarrend vonden. Wat betreft de vragen die volgens het 'Theory of Planned Behavior'-model zijn gesteld waren er voor zover bekend geen onduidelijkheden vanuit de respondenten.

Natuurlijk zijn er ook mogelijkheden tot vervolgonderzoek met betrekking tot het product 'BSO vakantieopvang'. Het voornaamste vervolgonderzoek zou een tevredenheidonderzoek zijn naar aanleiding van de invoering van de thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar, aangezien dit een aspect is waar SKE Kinderopvang zeker iets mee moet doen omdat ze deze klanten anders kwijt raken. Wanneer ook de thema-BSO's ingevoerd worden, zal hier ook een tevredenheidonderzoek naar gedaan kunnen worden.

5.4. Praktische implicaties/aanbevelingen

Thema-BSO's:

- Deel de stad Enschede op in vier wijken: noord, oost, zuid en west en organiseer in elke wijk drie thema-BSO's en houd twee grote BSO-locaties open als 'gewone' BSO-locatie.
- Zorg dat bij elke locatie (zowel thema-BSO als gewone locatie) bekende begeleiding is voor de kinderen.
- Wijzig zo nodig de openingstijden (bv. wanneer ouders het niet redden op tijd op hun werk te zijn omdat ze nu iets verder moeten rijden).
- Organiseer thema-BSO's die het liefste gezien worden. Keuze uit de volgende thema's: buitenspelen, hobby/knutselen, muziek, zingen/dansen, sporten en natuur/dieren.
- Verhoog de prijzen niet voor ouders die geen gebruik maken van de thema-BSO's.
- Liever zo min mogelijk extra kosten voor ouders die gebruik maken van de thema-BSO's. Op deze manier maak je zo min mogelijk onderscheid tussen kinderen, wanneer de ouders een duurdere thema-BSO wel of niet kunnen betalen.
- Houd vooraf goede informatiebijeenkomsten hierover, zodat er nog meer klanten over de streep getrokken kunnen worden om van deze mogelijkheid gebruik te maken.

Thema-BSO leeftijd 8 tot 12 jaar:

- Alle bovenstaande aanbevelingen gelden ook voor deze specifieke thema-BSO, maar organiseer nu een thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar die centraal gelegen is in de stad (moet goed bereikbaar zijn met openbaar vervoer, wanneer de oudste kinderen zelfstandig naar de BSO mogen gaan).

Algemene aanbevelingen

- Het aanbieden van huiswerkbegeleiding en de mogelijkheid om kinderen te overhoren op de BSO-locatie tijdens normale schoolweken.
- Meer natuureducatie aanbieden. Dit kan op verschillende vormen, denk bijvoorbeeld aan een speurtocht in de natuur, een uitje naar de kinderboerderij, etc.
- Ouders meer informatie geven over de dagelijkse activiteiten die kinderen doen op de BSO-locatie. Dit kan zijn door middel van flatscreens aan de muur waar beelden en foto's op uitgezonden worden, maar ook door middel van een rooster waarop staat wat er elke dag gedaan wordt met de kinderen. Ook kinderen die erg gevoelig zijn voor prikkels kunnen op deze manier door hun ouders voorbereid worden op het activiteitenrooster van de komende week.

6. Bronnen

Ajzen, I. (2002; revised January, 2006). *Constructing a TpB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations*. Verkregen op 27 april 2010 van <http://www.people.umass.edu/aizen/pdf/tpb.measurement.pdf>.

Barnett, W.S. (1995). Long-term effects of early childhood programs on cognitive and school outcomes. *The Future of Children: Long-Term Outcomes of Early Childhood Programs*, 5(3), 25-50.

Berger, C., Blauth, R., Boger, D., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., Pouliot, F., Richter, R., Rubinof, A., Shen, D., Timko, M., & Walden, D. (1993). *Kano's methods for understanding customer-defined quality*. Center for Quality Management Journal, 2(4), 3-36.

Bergmann, Barbara R., (1996). *Saving our Children from Poverty: What the United States Can Learn from France* (New York: Russell Sage Foundation, 1996).

Blau, D. M., Mocan, H. N. (2002). *The supply of quality in child care centers*. The Review of Economics and Statistics, August 2002, 84(3): 483-496

Chen, Jih-Kuang and Lee, Yu-Cheng (2009). 'A new method to identify the category of the quality attribute', *Total Quality Management & Business Excellence*, 20: 10, 1139-1152.

Chen, Yung-Hsin and Su, Chao-Ton (2006). 'A Kano-CKM model for customer knowledge discovery', *Total Quality Management & Business Excellence*, 17: 5, 589-608.

Hayes, C. D., Palmer, J. L., & Zaslow, M. J. (eds.). (1990). *Who cares for America's children? Child care policy in the 1990s*. Washington, DC: National Academy Press.

Herzberg, F. et al. (1959). *The Motivation to Work* (New York: Wiley).

Huizingh, E (2006). *Introducing SPSS 14 voor Windows*. Den Haag: Sdu Uitgevers bv.

Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). *Attractive quality and must-be quality*. *Hinshitsu*, 14(2), 39-48.

Kontos, S., Howes, C., Shinn, M., & Galinsky, E. (1995). *Quality in family child care & relative care*. New York: Teachers College Press.

Matzler, K. & Hinterhuber, H.H., (1998). *How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function deployment*. *Technovation*, Vol. 18, No. 1, Elsevier Science Ltd., pp. 25-38.

McCartney, K., Burchinal, M., Clarke-Stewart, A., Bub, K. L., Owen, M. T., Belsky, J., NICHD Early Child Care Research Network (2010). *Testing a Series of Causal Propositions Relating Time in Child Care to Children's Externalizing Behavior*. *Developmental Psychology*, 2010, Vol. 46, No. 1, pp. 1-17.

Mocan, H. Naci (1997). *Cost Function, Efficiency, and Quality in Day Care Centers*. *Journal of Human Resources* 32:4 (1997), 861-891.

Ramey, C. T., Campbell, F. A., Burchinal, M., Skinner, M. L., Gardner, D. M., & Ramey, S. L. (1999). Early learning, later success: The abecedarian study of early childhood education intervention for poor children. <http://www.fpg.unc.edu/abc>. Frank Porter Graham Child Development Center, Chapel Hill, NC.

Ramey, C. T., Campbell, F. A., Burchinal, M., Skinner, M. L., Gardner, D. M., & Ramey, S. L. (2000). Persistent effects of early intervention on high risk children and their mothers, *Applied Developmental Science*, (4) 2-14.

Schweinhart, L. J., & Weikart, D. P. (1997). The High/Scope Preschool Curriculum Comparison Study through age 2. *Early Childhood Research Quarterly*, 12, 117-143.

Shahin, Arash and Zairi, Mohamed (2009). *Kano model: A dynamic approach for classifying and prioritising requirements of airline travelers with three case studies on international airlines*. Total Quality Management & Business Excellence, Vol.20, No.9, pp. 1003-1028.

Whitebook, Marcy, Carollee Howes and Deborah Philips (1990). *Who Cares? Child Care Teachers and the quality of Care in America*, final report of the National Care Staffing Study (Oakland: Child Care Employee Project, 1990).

Yoshikawa, H. (1995). Long-term effects of early childhood programs on social outcomes and delinquency. *The Future of Children: Long-Term Outcomes of Early Childhood Programs*, 5 (3), 51-75.

Interview 1:

BSO Piccolo – Ria Mulder en Carla Huisman

Algemene vragen BSO

Hoe ziet de BSO er dagelijks uit?

De kinderen worden door hun leidsters opgehaald van school en gaan gezamenlijk aan tafel. Er wordt gevraagd naar hoe de dag van de kinderen was op school en er wordt wat gedronken en gegeten. Daarna is er tijd voor activiteiten of buitenspelen etc. Soms zijn er ook spontane activiteiten, zoals activiteiten op een sportveld of op een schoolplein. De kinderen mogen zelf weten wat ze gaan doen.

Verder is er om 16.45 uur een warme maaltijd voor een aantal kinderen. Ouders geven aan wanneer hun kind mee eet, zij kopen hier een kaart voor dat dient als betaalmiddel. Dit wordt ook niet op elke locatie aangeboden.

Hoe laat worden de kinderen over het algemeen gebracht en opgehaald?

Voorschoolse opvang wordt alleen in het kinderdagverblijf aangeboden bij de andere locatie. Dit is van half 8 tot half 9, waarbij de leidsters dan zorgen dat de kinderen op school komen. Op BSO Piccolo wordt er zelf nog geen voorschoolse opvang aangeboden, maar hier is wel steeds meer vraag naar. De kinderen van BSO Piccolo die ook gebruik maken van voorschoolse opvang, gaan dus voor schooltijd een uurtje naar de andere locatie, waar het kinderdagverblijf gevestigd is. De ouders van deze kinderen brengen hun kinderen dan zelf naar deze andere locatie. Vanaf half 5 worden de eerste kinderen al opgehaald. Incidenteel worden kinderen om 4 uur al opgehaald, maar dit wordt dan van te voren aangegeven.

Wat voor activiteiten worden er georganiseerd?

- Zijn de activiteiten verschillend per locatie of wordt er door SKE bijvoorbeeld 'themaweken' georganiseerd waar alle locaties zich aan moeten houden?

Per locatie zijn de thema's verschillend. Er wordt niet van hogerhand een vast jaarschema met themaweken aangeboden waaraan de verschillende locaties zich moeten houden. Dit is allemaal naar eigen inzicht. Het enige wat van hogerhand wordt aangeboden zijn de workshops die door de programmacoördinator van SKE worden aangeboden. Als BSO ben je niet verplicht om deze af te nemen.

- Hebben de ouders invloed op de thema's van de BSO?

De ouders kunnen wel ideeën aandragen, maar toch zijn het veelal de kinderen die invloed hebben op de thema's en de activiteiten.

- Hebben de kinderen zelf invloed op de thema's van de BSO?

We luisteren vooral naar wat de kinderen willen. Zo heeft deze BSO ook een kinderraad, waarin een aantal kinderen een vaste rol hebben (secretaris etc.) en zij zelf soms kinderen uit de groep vragen om mee te vergaderen. Deze kinderraad gaat niet alleen over thema's en workshops van de BSO, maar heeft ook inspraak in bijvoorbeeld het aanschaffen van nieuwe dingen voor de BSO, op basis van een budget. BSO Piccolo is de eerste vestiging die begonnen is met deze kinderraad. Men ziet dat dit initiatief wel door andere vestigingen van SKE Kinderopvang worden overgenomen.

Wordt er wat betreft de activiteiten ook veel samen georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen?

Er worden verschillende workshops aangeboden door de programmacoördinator van SKE Kinderopvang. Dit zijn erg uiteenlopende workshops, denk bijvoorbeeld aan zang, dans, toneel, maar ook kookworkshops etc.

Voor sommige workshops moet door de ouders soms een vergoeding betaald worden. Niet alle ouders zijn hier enthousiast over, omdat zij al betalen voor de kinderopvang. Andere ouders hebben er geen moeite mee om af en toe een bijdrage te betalen voor een bepaalde workshop of activiteit, maar dit moet niet structureel zo zijn.

Wel worden er bewust workshops gekozen waarbij geen bijdrage betaald hoeft te worden.

Verder participeert BSO Piccolo in de Brede School West. Hierbij heeft Piccolo ook aangegeven dat zij meer betrokken wil worden bij de sportactiviteiten in de wijk. Het probleem hierbij is dat kinderen oneigenlijk

gebruik maken van sportactiviteiten. Men vindt dat kinderen al op de BSO zitten en dat zij daarom geen gebruik meer hoeven te maken van sportactiviteiten. Dit leeft niet binnen de brede school. Daarom gaan de kinderen van Piccolo binnenkort op de sportvelden dichtbij het BSO-gebouw kijken of de activiteiten die daar georganiseerd worden door de combinatiefunctionaris van de brede school iets voor de kinderen is. Deze combinatiefunctionaris is iemand die activiteiten doet bij sportverenigingen op de sportvelden en bij de scholen. Dit is met name voor de oudere kinderen (jongens), die meer willen dan alleen op de BSO zijn.

Hoe vaak worden er activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd?

Er worden regelmatig activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd. Zo zijn kinderen van locatie Piccolo een tijd geleden naar de Grolsch Veste geweest. Hiervoor moest destijds wel een eigen bijdrage betaald worden, maar hier hadden ouders geen problemen mee. Ook kreeg BSO Piccolo laatst vrijkaartjes voor De Waarbeek. Deze worden dan wel gebruikt. Er gaat een klein groepje, onder begeleiding, naar De Waarbeek. De genoemde activiteiten zijn 'grote' activiteiten buiten de deur, maar er worden ook wel eens uitstapjes naar een kinderboerderij of een speeltuin georganiseerd. Ook dit valt onder de uitstapjes 'buiten de deur'.

Worden er ook activiteiten georganiseerd samen met andere BSO-locaties?

In het verleden wel, maar omdat SKE erg gegroeid is de laatste jaren is dit erg moeilijk. Je zit altijd met het vervoersprobleem. Verder kan er op een BSO als BSO Piccolo ook niet meer alle activiteiten samen gedaan worden. Je kan niet met zestig kinderen op stap, vandaar dat men af en toe moet kiezen tussen de kinderen. Er wordt dan goed bijgehouden wie wanneer mee heeft gedaan met een bepaalde activiteit en wie waarheen is geweest. Zo wordt het op een eerlijke manier verdeeld.

Wat is de rol van de school momenteel binnen de BSO?

Op dit moment is dit nog helemaal niets. Het enige dat BSO Piccolo doet is deelnemen aan kindgedragbesprekingen op school. Dit komt voor als bijvoorbeeld een kind problemen vertoont op school en op de BSO, dan neemt een pedagogisch medewerker van Piccolo deel aan dit gesprek op school. Qua activiteiten en thema's zijn de scholen en de BSO ook niet op elkaar afgestemd. In principe zou dat in deze wijk wel kunnen, omdat er in deze buurt maar twee verschillende scholen zijn. Hierop zou je je thema's wel kunnen aanpassen. Dit wordt pas echt lastig wanneer kinderen van vijf of zes verschillende basisscholen komen.

Wat is de capaciteit van deze locatie in kindplaatsen?

Piccolo is een grote BSO, er zijn hier maximaal 60 kindplaatsen. Op drie van de vijf dagen zijn er ook meestal 60 kindplaatsen gevuld. Deze 60 kindplaatsen betreffen ongeveer 150 tot 200 kinderen die wekelijks gebruik maken van BSO Piccolo, waarbij de meeste kinderen twee dagdelen gebruik maken van de BSO. Op deze BSO zijn drie stamgroepen van elk twintig kinderen. Dit is de 'eigen groep' die ook eigen leidsters hebben. Dit is de basis van waaruit activiteiten plaatsvinden. Toch wordt er zoals gezegd goed bijgehouden wie aan welke activiteit heeft deelgenomen, want de activiteiten vinden niet altijd vanuit de stamgroepen plaats, tenzij activiteiten aan leeftijd gebonden zijn. De stamgroepen op deze BSO zijn namelijk horizontaal (dus op leeftijd) ingedeeld.

Is de vraag van de BSO gelijk aan het aanbod?

- Zijn er wachtlijsten?

Ja, voor de maandag, dinsdag en donderdag. Wel is er net een nieuwe BSO geopend, dus BSO Piccolo heeft de wachtlijsten redelijk weg kunnen werken. De woensdagmiddag is een lange middag, dit bestaat dan ook uit twee dagdelen. Een dagdeel is normaal maximaal drie uren, op woensdag dus maximaal zes. De woensdagmiddag is qua kindplaatsen nog lang niet gevuld. Woensdagmiddag wordt toch vaak als de speelmiddag gezien, waarbij een van de ouders vaak vrij is van het werk en kinderen dus geen gebruik maken van de BSO. Dit geldt niet alleen voor de woensdagmiddag, maar ook voor de vrijdagmiddag. Met name sinds de crisis is de vrijdagmiddag niet zo druk bezet meer, dit komt onder andere door de deeltijd-WW. Bedrijven sluiten dan vaak op vrijdagmiddag, waardoor de kinderen op vrijdagmiddag dan niet meer naar de BSO hoeven.

Hoeveel personeelsleden werken er op deze locatie (fulltime/parttime)?

- Wat is de achtergrond van de personeelsleden?

Op deze locatie werken zeven medewerkers. Per tien kinderen moet er een medewerker aanwezig zijn. De medewerkers hebben een pedagogische achtergrond, minimaal SPW (SPW niveau 4 of SPH).

Zijn er binnen SKE regelingen voor de BSO waar de personeelsleden zich aan moeten houden om de kwaliteit te waarborgen?

Er zijn erg veel protocollen waaraan men zich moet houden. Denk bijvoorbeeld aan activiteiten waarbij er lijsten ingevuld moeten worden. Ook moet er altijd een mobiele telefoon mee. Er moet goed in de gaten gehouden hoeveel kinderen en personeelsleden er mee zijn etc. Ook zijn er protocollen voor medisch handelen, veiligheid en hygiëne, daarnaast zijn we ook HKZ-gecertificeerd. Hiervoor moet je je ook aan afspraken houden om deze certificatie te hebben.

Hoe denkt u dat de BSO er in de toekomst uit gaat zien?

Over twee jaar zullen de scholen in de wijk waar BSO Piccolo staat, een continue rooster gaan volgen. Dit zijn schooldagen van 8 uur 's ochtends tot 2 uur 's middags, waardoor je een betere verdeling krijgt over de dagen. BSO Piccolo is ook bezig om de activiteiten met de scholen van de kinderen af te stemmen, denk bijvoorbeeld aan huiswerkbegeleiding etc.

Denkt u dat de klant ook behoefte heeft aan het principe van de 'brede school'?

Op de basisschool 'De Triangel' is er al een enquête uitgezet en was bijna 50% van de mensen al voor dit principe, zonder dat zij hierover voorlichting hebben gegeven. Voor een aantal ouders zal het lastig zijn, bijvoorbeeld de ouders die tot 3 uur werken, zij hebben dan net een uur overbrugging nodig.

Specifieke vragen BSO vakantieopvang

Hoe ziet de BSO vakantieopvang eruit?

Op BSO Piccolo wordt er elke dag in de vakantie wel een leuke activiteit georganiseerd. Verder is er een grote themawEEK, deze keer toevallig in de meivakantie. Het thema is dan bijvoorbeeld wereldkeuken, waarbij er elke dag een ander land als thema wordt gesteld. Op donderdag is er bijvoorbeeld de Italië-dag, waarbij een aantal kinderen naar eetcafé SamSam gaan om daar zelf Italiaans ijs te maken; er worden pollepels versierd; er worden pizza's gemaakt door de kinderen, die ze vervolgens zelf als lunch op mogen eten en er wordt een kookworkshop aangeboden, waarbij de kinderen zelf pasta maken. Zo wordt er op elke dag een leuke activiteitenreeks georganiseerd. Ook in de zomervakantie is er vaak een grote themawEEK, waarin er groot wordt uitpakkt.

In elke vakantie worden er dus veel activiteiten georganiseerd, maar dit is niet specifiek altijd rondom een thema, behalve in de themawEEK die twee keer per jaar georganiseerd wordt.

Waarin verschilt de vakantie-BSO van de normale BSO (qua tijden, activiteiten, personeelsbezetting, klantvraag)?

De kinderen worden in de vakantie al vanaf half 8 gebracht en eten dan ook tussen de middag een broodje bij de BSO. 's Avonds vanaf half 5 worden de eersten dan weer opgehaald. Ook is er een mogelijkheid dat kinderen in de vakantie een halve dag (ochtend of middag) gebruik maken van de BSO.

Gemiddeld wordt tweederde van de capaciteit op BSO piccolo gebruikt tijdens de vakanties. Ook de kinderen van BSO Het Kasteel komen tijdens de vakantie bij BSO Piccolo, waardoor er gemiddeld vaak 50 kinderen zijn, op een maximumcapaciteit van 60 kinderen per dag.

De medewerkers van BSO Piccolo en BSO Het Kasteel werken in de vakanties samen. Omdat BSO Het Kasteel in de vakanties en op woensdagen en vrijdagen dicht is, maken de medewerkers de uren bij BSO Piccolo.

Zijn de activiteiten in de vakantie verschillend per locatie of wordt er door SKE bijvoorbeeld 'themaweken' georganiseerd waar alle locaties zich aan moeten houden?

Zoals al eerder vermeld zijn de themaweken per locatie verschillend. Zij mogen dit zelf bepalen. Het enige dat vaststaat is dat er in de vakanties 1 a 2 activiteiten per week plaats moeten vinden. Hoe deze activiteit er uit ziet mag men dan zelf weten. Het moet wel echt wat inhouden, maar je hoeft niet per se 'de deur uit'. Het kan bijvoorbeeld ook een workshop zijn die op de eigen locatie van de BSO gehouden wordt.

Wordt er in de vakanties wat betreft de activiteiten ook veel samen georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen?

Tot nu toe wordt er eigenlijk weinig samengewerkt met sport- en cultuurverenigingen tijdens de vakantie. Wat er wel is zijn de weken die georganiseerd worden in de speeltuinen; de Viva-vakantieweken georganiseerd door Aliva. Van deze Viva-weken wordt wel gebruik gemaakt door BSO Piccolo. Activiteiten die Aliva zoal organiseert zijn bijvoorbeeld hutten bouwen, een popcorn machine, paadje rijden etc. BSO Piccolo maakt hier dan gebruik van en betaalt €1,- per kind. De directie van BSO Piccolo ziet deze Viva-vakantieweek meer als gebruik maken van elkaars aanbod, dan als concurrentie.

Hoe vaak worden er activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd? Is dit meer of minder dan in de normale BSO?

Als de kinderen een hele dag bij de BSO zijn heb je meer mogelijkheden om een uitstapje 'buiten de deur' te doen, normaal zijn kinderen namelijk maximaal drie uren bij de BSO. Tijdens de vakantie is er dus wel de mogelijkheid om uitstapjes te maken die wat langer duren. Er worden wel regelmatig activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd, maar dit wordt dan wel eerlijk over de kinderen verdeeld. Er wordt eerst gevraagd wie de activiteit leuk vindt en wie er mee wil en daarna wordt er uit deze groep kinderen een keuze gemaakt wie er daadwerkelijk mee gaan. Het is dus niet zo dat bepaalde kinderen vaker een uitstapje hebben dan anderen, men probeert dit zo eerlijk mogelijk te verdelen. Tijdens de vakanties worden de activiteiten 'buiten de deur' verdeeld over alle leeftijden, tijdens schoolweken zijn het toch vaak de oudere kinderen die activiteiten 'buiten de deur' hebben.

Worden er ook activiteiten georganiseerd samen met andere BSO-locaties in de vakanties?

In de vakantie wordt er vooral samengewerkt tussen de BSO's die onder dezelfde organisatorische eenheid vallen. In dit geval dus BSO Piccolo en BSO Het Kasteel. Ook de medewerkers van BSO Het Kasteel zijn dan bepaalde uren aanwezig bij BSO Piccolo, zij maken namelijk hun contracturen in de vakantie bij BSO Piccolo. Ouders weten van te voren ook dat deze locaties veel samenwerken. BSO Het Kasteel is namelijk later geopend dan BSO Piccolo. Een aantal kinderen van BSO Piccolo zijn doorgestroomd naar BSO Het Kasteel, met de afspraak dat zij in de vakanties hun kinderen gewoon weer naar BSO Piccolo brengen. Ook aan de ouders van nieuwe kinderen, die bij BSO Het Kasteel aangemeld zijn, krijgen deze voorwaarden te horen wanneer zij hun kinderen aanmelden. Omdat deze twee locaties nog niet eens 500 meter van elkaar af liggen, vinden ouders dit geen probleem.

Is de capaciteit van de BSO vakantieopvang hetzelfde als de normale capaciteit?

De capaciteit van BSO Piccolo is ook in de vakantie 60 kinderen. Deze wordt echter lang niet gebruikt, vandaar dat BSO Het Kasteel dichtgaat en de kinderen door hun ouders naar BSO Piccolo worden gebracht. In normale weken is BSO Het Kasteel op woensdag en vrijdag dicht en maken deze kinderen gebruik van de locatie van BSO Piccolo.

Hoe is de verhouding jaarplaatsen/schoolplaatsen/vakantieplaatsen op deze locatie?

Er zijn maar 10 kinderen die alleen een vakantieplaats hebben, dus alleen van de BSO gebruik maken tijdens de vakantie. Ongeveer 40% heeft een jaarplaats, de rest een schoolwekenplaats.

Hoe denkt u hoe de klanten reageren wanneer zij tijdens vakanties 5 of 10 minuten om moeten rijden om hun kinderen naar een BSO-locatie te brengen?

Dat ligt erg aan wat je de kinderen dan aanbiedt. BSO Piccolo is een erg mooie BSO, dus ouders zouden het waarschijnlijk niet leuk vinden wanneer hun kinderen naar een andere BSO-locatie gaat. Het enige dat wel eens gedaan wordt bij andere vestigingen is het opvangen van de kinderen op hun eigen BSO en dan samen met de kinderen naar een andere, grotere BSO-locatie rijden. Ria Mulder geeft aan dat zij denkt dat ouders geen zin/tijd hebben om om te rijden naar een andere locatie. Voor de kinderen van BSO Piccolo voegt het niets toe, de kinderen hebben hier al een erg leuk programma. Ouders hebben gekozen voor BSO Piccolo, ze hebben er niet voor gekozen om hun kinderen tijdens de vakantie verder weg te brengen. Dat contract is SKE Kinderopvang ook niet met hen aangegaan. Wat wel zou kunnen is het samenvoegen van een aantal kleine BSO-locaties binnen een wijk, binnen een straal van 2 kilometer.

SKE zou zich qua activiteiten met name moeten richten op het aanbod van de oudere kinderen, denk bijvoorbeeld aan workshops die leeftijdsgericht zijn etc.

Hoe denkt u dat KE Kinderopvang de BSO vakantieopvang efficiënter zou kunnen inrichten?

Er zou duidelijk in kaart gebracht moeten worden wat de medewerkers zelf in huis hebben. Er zijn erg veel medewerkers die zelf kwaliteiten hebben als dansen, toneel/drama, fotografie etc. Hier zou SKE Kinderopvang veel meer mee moeten doen. Op deze manier hoeft men geen mensen meer in te huren om workshops te geven. In plaats van structureel workshops aanbieden, zou SKE Kinderopvang de medewerkers iets aan moeten bieden/medewerkers moeten specialiseren, zodat zij eventueel zelf zulk soort workshops zouden kunnen organiseren en deze op locatie aan kunnen bieden. Het maakt de kinderen ook niet uit of zij een workshop krijgen van hun eigen leidsters of van mensen van buitenaf. Ouders vinden het vaak wel erg interessant wanneer er workshops door externe partijen georganiseerd worden.

Interview 2:

BSO Noord-Kids en BSO De Lonneker Speelbölt; onderdeel van Kindercentrum De Speelweide – Yvonne Kroese

Deze locatie-eenheid heeft twee uitpandige BSO's (BSO Noord-Kids en De Lonneker Speelbölt) en een inpandig Kinderdagverblijf (De Speelweide).

Algemene vragen BSO

Hoe ziet de BSO er dagelijks uit?

De meeste medewerkers beginnen om half 3, om 3 uur gaan de scholen uit en halen de medewerkers de kinderen op. Het kan ook zo zijn dat de kinderen met de taxi van school opgehaald worden en naar de BSO-locatie worden gebracht. Alle kinderen spelen totdat iedereen binnen is (de kinderen komen van verschillende scholen). Als iedereen binnen is wordt er wat gedronken en wat fruit gegeten. Er wordt ook vast besproken wie welke activiteiten wil doen. Elke dag wordt er van 16.00 tot 17.00 een activiteit georganiseerd, meestal rondom een thema, maar het kan ook een item zijn dat op dat moment speelt. Niet alle kinderen willen meedoen met een activiteit, dit mogen ze zelf bepalen. Bij beide BSO-locaties hebben we iemand van het CIOS, die bewegingsactiviteiten organiseert, maar het kunnen ook andere activiteiten als kunst, dans etc. zijn. Workshops die georganiseerd worden door externe partijen is slechts incidenteel, meestal organiseren we de workshops zelf, of diegene van het CIOS die ervoor is aangenomen. De ene BSO is alleen op maandag, dinsdag en donderdag open, de andere BSO ook extra op woensdag. Voorschoolse opvang wordt op beide locaties op dit moment nog niet aangeboden, omdat er nog weinig behoefte naar is en sommige scholen organiseren de voorschoolse opvang ook zelf.

Hoe laat worden de kinderen over het algemeen gebracht en opgehaald?

De kinderen komen vanaf 3 uur op de BSO-locatie en worden vanaf half 5 weer opgehaald door hun ouders.

Wat voor activiteiten worden er georganiseerd?

- Zijn de activiteiten verschillend per locatie of wordt er door SKE bijvoorbeeld 'themaweken' georganiseerd waar alle locaties zich aan moeten houden?

Zoals uit het eerste interview al is gebleken biedt SKE geen themaweken aan waar de locaties zich aan moeten houden. Elke locatie kan hier zelf invulling aan geven en haar eigen creativiteit gebruiken.

- Hebben de ouders invloed op de thema's van de BSO?

Ouders maken eigenlijk geen gebruik van de inspraak. Wanneer de kinderen het prettig en leuk hebben op de BSO, vinden de ouders het ook prima. De ouders vinden niet dat de BSO's te weinig aanbieden, zij zijn tevreden.

- Hebben de kinderen zelf invloed op de thema's van de BSO?

Kinderen hebben zelf inspraak in de activiteiten die wij organiseren. De oudste kinderen hebben soms geen zin meer in de BSO, dit is wel een aandachtspunt. Hiervoor moeten juist leuke activiteiten georganiseerd worden wat de kinderen interesseert. De oudste kinderen krijgen ook meer zelfstandigheid, juist om de BSO voor hen ook aantrekkelijker te maken. Zij mogen zelfstandig naar een speeltuin verderop, een keer mee met vriendjes en vriendinnetjes naar huis etc. Dit moet wel altijd in overleg met de ouders (zij moeten een verklaring ondertekenen), wanneer ouders dit niet goed vinden, gebeurt het ook niet.

Wordt er wat betreft de activiteiten ook veel samen georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen?

Er wordt samengewerkt met iemand van het CIOS. Hierbij worden allerlei bewegingsactiviteiten georganiseerd. Hiervan wordt erg vaak gebruik gemaakt. Ook in Lonneker wordt er gebruik gemaakt van de sportverenigingen, zo wordt er al een middag gebruik gemaakt van de activiteiten van de voetbalvereniging. Kinderen mogen zelf weten of ze hieraan mee doen, hiervoor moeten zij zichzelf opgeven.

Hoe vaak worden er activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd?

Grote activiteiten 'buiten de deur', zoals een uitstapje naar een zwembad of een pretpark wordt eigenlijk alleen in de vakanties georganiseerd.

Worden er ook activiteiten georganiseerd samen met andere BSO-locaties?

Met name in de vakantie werken beide BSO-locaties veel samen. Hierover in het gedeelte BSO vakantieopvang meer.

Wat is de rol van de school momenteel binnen de BSO?

Op dit moment is het erg lastig om rekening te houden met de scholen waar de kinderen naartoe gaan. Dit komt doordat bijvoorbeeld bij BSO Noord-kids de kinderen van veel verschillende scholen komen. Het wordt dan lastig om activiteiten en thema's af te stemmen op de thema's en activiteiten die de verschillende scholen op dat moment behandelen.

Wat is de capaciteit van deze locatie in kindplaatsen?

De ene BSO heeft 30 kindplaatsen waar ongeveer 50 verschillende kinderen gebruik van maken, de andere BSO in Lonneker heeft 20 kindplaatsen, waar ongeveer 35 tot 40 kinderen gebruik van maken.

Is de vraag van de BSO gelijk aan het aanbod?

- Zijn er wachtlijsten?

Op dit moment zijn er voor de maandag en de dinsdag wachtlijsten, voor de andere dagen niet. Op woensdag en vrijdag zijn er al veel ouders die vrij nemen, omdat de scholen 's middags dicht zijn. Op woensdagmiddag zijn er bij de BSO die geopend is soms maar drie kinderen.

Hoeveel personeelsleden werken er op deze locatie (fulltime/parttime)?

- Wat is de achtergrond van de personeelsleden?

Alle medewerkers hebben een pedagogische achtergrond. De vuistregel is 1 begeleider op 10 kinderen.

Zijn er binnen SKE regelingen voor de BSO waar de personeelsleden zich aan moeten houden om de kwaliteit te waarborgen?

Binnen SKE Kinderopvang zijn er standaardregelingen waar personeelsleden zich aan moeten houden. Dit is niet verschillend per locatie.

Hoe denkt u dat de BSO er in de toekomst uit gaat zien?

Op dit moment is het principe van de 'brede school' erg in opkomst. De gemeente Enschede wil een 'brede school' van 7.00 tot 19.00 uur bieden, dan zal je toch echt moeten samenwerken. Scholen zijn nu aan het kijken welke kant zij opwillen en welke visie zij hebben, welke plaats SKE daar dan inneemt is nog onduidelijk. Op dit moment wordt er tijdens het bredeschooloverleg duidelijk afgestemd wat elke partij kan bieden, wat kan de school bieden, wat kan de BSO bieden? Het is erg moeilijk om dit allemaal op te zetten, aangezien beide BSO's kinderen hebben van verschillende basisscholen. De BSO in Lonneker heeft kinderen afkomstig van twee verschillende basisscholen, de andere BSO heeft nog meer basisscholen waarmee zij in het 'bredeschool'-principe rekening zou moeten houden. Op dit moment wordt dit allemaal overdacht en in kaart gebracht. Ook zou het kunnen dat mensen die nu op de BSO werkzaam zijn in de toekomst ook op de scholen werkzaam zijn. Yvonne Kroeze geeft aan zelf te denken dat scholen naar een continue rooster willen van 8.00 uur tot 14.00 uur en dat daarna de BSO invulling zou kunnen geven.

Denkt u dat de klant ook behoefte heeft aan het principe van de 'brede school'?

Dat ligt heel erg aan de locatie en de klanten die van deze locatie gebruik maken. In Lonneker is het 'brede school'-principe nog niet zo ver als in Enschede. Ook wordt er in Lonneker meer gebruik gemaakt van elkaar, bijvoorbeeld burens of vrienden die op de kinderen passen, in plaats van de kinderen naar de BSO te laten gaan.

Specifieke vragen BSO vakantieopvang

Hoe ziet de BSO vakantieopvang eruit?

De kinderen kunnen vanaf 07.30 uur gebracht worden en kunnen tot 18.00 uur opgehaald worden. Dit betekent dat kinderen een gehele dag bij de BSO zijn, in plaats van slechts drie uurtjes.

Waarin verschilt de vakantie-BSO van de normale BSO (qua tijden, activiteiten, personeelsbezetting, klantvraag)?

De kinderen zijn een gehele dag op de BSO. Dit betekent dat zij vanaf 07.30 uur al gebracht kunnen worden en tot 18.00 uur opgehaald kunnen worden. In de vakantie kan je meerdere activiteiten en langere activiteiten doen. Deze activiteiten worden vaak samengedaan met beide BSO's, maar dit hoeven niet per se activiteiten 'buiten de deur' te zijn. De personeelsbezetting in de vakantie is natuurlijk ook minder, aangezien er ook minder vraag is vanuit de klant. De klantvraag is gemiddeld ongeveer 30 kinderen, terwijl er op beide locaties samengenomen 50 kindplaatsen zijn per dag.

Zijn de activiteiten in de vakantie verschillend per locatie of wordt er door SKE bijvoorbeeld 'themaweken' georganiseerd waar alle locaties zich aan moeten houden?

Elke vakantie bedenkt de eigen locatie een thema en rondom dat thema worden activiteiten georganiseerd. Als er nog gelegenheid is en er is nog een aanbod van workshops is, kan je hier tijdens de vakantie ook gebruik van maken.

Wordt er in de vakanties wat betreft de activiteiten ook veel samen georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen?

De activiteiten met sport- en cultuurverenigingen gaan niet altijd door in de vakantie, maar Yvonne Kroeze probeert wel zo veel mogelijk te zoeken naar mogelijkheden met deze verenigingen.

Hoe vaak worden er activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd? Is dit meer of minder dan in de normale BSO?

Dit verschilt erg. Er kunnen kleine activiteiten georganiseerd worden, bijvoorbeeld naar de speeltuin of naar de kinderboerderij. Als je echt grotere activiteiten organiseert zit je meteen met het vervoersprobleem en de begeleiding. Deze activiteiten worden dan ook niet zo vaak georganiseerd. De kinderen vinden de activiteiten die op de BSO-locatie zelf aangeboden worden al erg leuk, dus de vraag naar grote activiteiten is er ook niet echt.

Worden er ook activiteiten georganiseerd samen met andere BSO-locaties in de vakanties?

Beide BSO-locaties worden in de vakantie samengevoegd. Het is niet zo dat er één vaste locatie dicht is, dit verschilt steeds. Dit heeft ook te maken met de activiteiten die georganiseerd worden. De afstand tussen beide vestigingen is ongeveer 3 kilometer. Over het algemeen wordt er vanuit gegaan dat ouders de kinderen naar de BSO-locatie brengen die op dat moment open is. Voor diegene waarvoor het niet mogelijk is in verband met afstand, laten we een taxibusje rijden. De kinderen worden dan door de ouders zelf naar hun eigen locatie gebracht, waarna de begeleider met de kinderen in het taxibusje naar de andere locatie rijdt.

Is de capaciteit van de BSO vakantieopvang hetzelfde als de normale capaciteit?

De capaciteit is hetzelfde tijdens de vakanties, maar deze wordt niet benut. Slechts 30 van de 50 kindplaatsen worden in de vakanties gebruikt. Vandaar dat beide locaties in de vakantie samenwerken. Hier kan qua personeel ook op ingespeeld worden. Je hebt dan namelijk ook minder personeel nodig.

Hoe is de verhouding jaarplaatsen/schoolplaatsen/vakantieplaatsen op deze locatie?

Er zijn voornamelijk jaarplaatsen en schoolwekenplaatsen op beide locaties. Al zijn er steeds meer mensen die een jaarplaats inkopen. Er zijn slechts enkele vakantieplaatsen, voor deze kinderen is het erg wennen. Het probleem is dat ze niet echt kunnen wennen, omdat ze alleen in de vakantie komen en misschien niet eens de hele vakantie, maar slechts een paar dagen.

Hoe denkt u hoe de klanten reageren wanneer zij tijdens vakanties 5 of 10 minuten om moeten rijden om hun kinderen naar een BSO-locatie te brengen?

Op dit moment worden beide BSO-locaties al samengevoegd tijdens de vakantie, maar het is steeds verschillend welke locatie dan dicht is. Wanneer er structureel één van beide locaties dicht zou zijn, zou dit voor de klanten wel problemen opleveren. Vroeger was namelijk alleen BSO Noord-Kids er nog maar, toen had Lonneker nog geen eigen BSO. Klanten uit Lonneker haakten toen tijdens de vakanties ook al af, ze kwamen dan gewoon niet. Voor de meeste klanten zou het dus wel problemen opleveren wanneer zij een stuk om moeten rijden om hun kinderen naar een andere BSO-locatie te brengen. Klanten geven dan ook aan dat zij zich hebben aangemeld voor een bepaalde BSO-locatie en niet van plan zijn om de kinderen dan naar een andere locatie te brengen. De ouders vinden het dan belangrijker dat zij niet om hoeven te rijden, dan dat hun kind een ander, misschien leukere, daginvulling heeft op een locatie waar meer kinderen zijn en andere activiteiten aangeboden kunnen worden.

Hoe denkt u dat SKE Kinderopvang de BSO vakantieopvang efficiënter zou kunnen inrichten?

Op dit moment wordt er bij BSO Noord-Kids en BSO De Lonneker Speelbölt tijdens de vakantie al efficiënt gewerkt door de locaties samen te voegen. Hierdoor heb je ook minder personeel nodig en worden de kosten ook al gedrukt.

Interview 3:

BSO Pico Bello en BSO Villa Bombarie te Neede ; Dorien Bossewinkel

Algemene vragen BSO

Hoe ziet de BSO er dagelijks uit?

De kinderen komen na schooltijd binnen. Een aantal kinderen van speciaal onderwijs komen al eerder dan 15.00 uur. De grootste groep komt pas na 15.30 uur zelfstandig binnen, ook een gedeelte komt met de taxi. Er wordt eerst gezamenlijk wat gedronken en gepraat over hoe de schooldag was. Op de grote locatie worden de kinderen die wat ouder zijn apart gezet van de kleinere kinderen, zodat de leeftijden wat meer overeen komen. Verder wordt er gevraagd wat iedereen wil doen die middag. Ook worden ideeën aangedragen als kinderen niet weten wat ze willen gaan doen.

Hoe laat worden de kinderen over het algemeen gebracht en opgehaald?

De kinderen komen over het algemeen na 15.00 uur binnen en een kleine groep wordt gehaald met de taxi. De eerste kinderen worden vanaf 16.30 uur opgehaald. Dit loopt door tot 18.00 uur. Als men dan ziet dat de laatste kinderen na 15.30 pas binnen komen en de eerste vanaf 16.30 uur alweer opgehaald worden, dan kan men wel heel veel willen organiseren qua activiteiten, maar de tijd leent zich er niet voor.

Wat voor activiteiten worden er georganiseerd?

- Zijn de activiteiten verschillend per locatie of wordt er door SKE bijvoorbeeld 'themaweken' georganiseerd waar alle locaties zich aan moeten houden?

Zoals al uit eerdere interviews gebleken is, worden de thema's niet door SKE vastgesteld, maar mag elke locatie hier haar eigen draai aan geven.

- Hebben de ouders invloed op de thema's van de BSO?

Als ouders ideeën aandragen wordt dit zeer serieus genomen, maar vanuit de ouders komen er weinig suggesties.

- Hebben de kinderen zelf invloed op de thema's van de BSO?

Kinderen mogen zelf ideeën aandragen. Hier wordt dan ook daadwerkelijk iets mee gedaan. Ook hebben kinderen invloed op de activiteiten die georganiseerd worden. Met name bijvoorbeeld op de woensdagmiddag. Dan zijn er maar drie kinderen, allemaal uit het zelfde gezin. Dan gaat men wel eens zwemmen, een ijsje halen of wat bakken. Deze kinderen krijgen dan veel eerder hun zin en doen de activiteiten die zij graag willen doen.

Wordt er wat betreft de activiteiten ook veel samen georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen?

Er wordt wel samengewerkt met sportverenigingen in de buurt. Samen met scholen maken de BSO-locaties van SKE Kinderopvang in Neede gebruik van sportuurtjes. In Neede is een sportfederatie die op iedere school een sportactiviteit aanbiedt. De sportfederaties zorgt voor geschoolde trainers, de scholen zorgen ervoor dat kinderen zich kunnen omkleden en gebruik kunnen maken van de sportzaal in de school of het terrein dat ze buiten de school hebben. SKE zorgt ervoor dat de ene groep gebracht wordt en de andere groep gehaald wordt.

Hoe vaak worden er activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd?

Dit probeert men wel bij beide BSO's in Neede. Toch is dit erg lastig, omdat er in Neede natuurlijk een heel ander aanbod is dan in Enschede. Er is bijvoorbeeld geen bioscoop waar je met de kinderen heen zou kunnen. Wel is er een binnenzwembad, maar men gaat hier niet met een grote groep heen. Bovendien is er altijd het probleem met kosten en vervoer. Ook moet men extra groepsleiding regelen wanneer men een uitstapje als zwemmen zou willen doen. Dit is niet efficiënt. Verder worden er nog wel eens workshops gegeven die aangeboden worden vanuit SKE Kinderopvang. Dit is wel een ander aanbod dan wat er in Enschede voor de verschillende BSO-locaties is. Dit komt doordat de mensen die workshop geven vaak niet naar Eibergen of Neede willen rijden. Voor deze plaatsen is dus een speciaal aanbod aan workshops etc.

Worden er ook activiteiten georganiseerd samen met andere BSO-locaties?

In de vakanties werken beide BSO's samen, hierover in het gedeelte BSO vakantieopvang meer.

Wat is de rol van de school momenteel binnen de BSO?

Zoals gezegd is er een sportfederatie waarin ook de school participeert. Verder is er nog geen hele duidelijke rol die de school speelt binnen de BSO.

Wat is de capaciteit van deze locatie in kindplaatsen?

De ene BSO in Neede heeft 40 kindplaatsen, de andere heeft 20 kindplaatsen.

Is de vraag van de BSO gelijk aan het aanbod?

- Zijn er wachtlijsten?

Op dit moment zijn er nog geen wachtlijsten, maar als het aantal kindplaatsen niet uitgebreid wordt, is er vanaf augustus een wachtlijst voor de donderdag. In Neede wordt een BSO ontwikkeld speciaal voor de bovenbouw kinderen, dus van 8 tot 12 jaar. Zij komen dan met alle leeftijdsgenoten in een aparte locatie.

Hoeveel personeelsleden werken er op deze locatie (fulltime/parttime)?

- Wat is de achtergrond van de personeelsleden?

Op de BSO voor 40 kindplaatsen zijn vier groepsleidsters nodig. Deze zijn er op dit moment niet, er zijn er slechts drie. Op dit moment staat er ook een vacature voor de vierde groepsleidster. Op de andere locatie zijn er twee nodig en daar zijn er ook twee. Alle leidsters hebben een contract van 12 tot 22 uur of een gecombineerde baan met het kinderdagverblijf. Het zijn altijd dezelfde gezichten die de BSO draaien op beide locaties.

Zijn er binnen SKE regelingen voor de BSO waar de personeelsleden zich aan moeten houden om de kwaliteit te waarborgen?

Zoals uit eerdere interviews al naar voren is gekomen zijn er verschillende protocollen waar de pedagogisch medewerkers zich aan moeten houden.

Hoe denkt u dat de BSO er in de toekomst uit gaat zien?

In Neede kent men op dit moment nog geen 'brede-school'-voorziening. Dorien Bossewinkel ziet dit in Neede ook nog niet gebeuren (van 07.00 tot 19.00 uur), maar er zal waarschijnlijk in de toekomst wel een continue rooster (van 08.00 tot 14.00 uur) ingevoerd worden.

Denkt u dat de klant ook behoefte heeft aan het principe van de 'brede school'?

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden op een openbare school in Neede, waarbij 70% al enthousiast was over dit principe.

Specifieke vragen BSO vakantieopvang

Hoe ziet de BSO vakantieopvang eruit?

De kinderen die normaal alleen 's middags komen, komen dan de gehele dag. Zelf is Dorien Bossewinkel niet erg enthousiast over een 40-kindslocatie, dat maakt namelijk dat men geen grote activiteiten buiten de deur kan organiseren. Ook is een 40-kindslocatie in één groepsvertrek (zoals het nu in Neede geregeld is) niet handig. Het is beter om de twee stamgroepen in twee verschillende ruimten te plaatsen. Dit zal in het nieuwe gebouw ook gebeuren. Hierbij worden de leeftijden, zoals al eerder gezegd, ook gesplitst.

Waarin verschilt de vakantie-BSO van de normale BSO (qua tijden, activiteiten, personeelsbezetting, klantvraag)?

De kinderen worden vanaf 07.30 uur gebracht en vanaf 16.30 uur worden de kinderen weer opgehaald. Net als op alle andere locaties is de klantvraag tijdens de vakanties minder en wordt daar de personeelsplanning op aangepast. Activiteiten die georganiseerd worden tijdens de vakanties zijn vaak georganiseerd rondom een

thema. Zo was er een vorige vakantie het thema 'Oud-Hollandse spelen' en mochten opa en oma mee etc. Rondom het thema worden dan allerlei activiteiten aangeboden. De ene activiteit is creatief, de andere culinair etc.

Zijn de activiteiten in de vakantie verschillend per locatie of wordt er door SKE bijvoorbeeld 'themaweken' georganiseerd waar alle locaties zich aan moeten houden?

De themaweken worden door de pedagogisch medewerkers van de BSO-locaties zelf aangedragen en ingevuld.

Wordt er in de vakanties wat betreft de activiteiten ook veel samen georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen?

Tijdens de vakantie worden er geen activiteiten georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen, dit is alleen tijdens de schoolweken.

Hoe vaak worden er activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd? Is dit meer of minder dan in de normale BSO?

Er worden op de 40-kindslocatie sowieso niet zo heel veel activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd, omdat de groep eigenlijk te groot is. Ook is men altijd afhankelijk van vervoer en kan men niet overal heen.

Voor bepaalde activiteiten willen ouders best eens een kleine bijdrage leveren, maar dit moet niet structureel zijn. Het moet wel binnen de perken blijven.

Worden er ook activiteiten georganiseerd samen met andere BSO-locaties in de vakanties?

De twee BSO-locaties werken in de vakantie samen. De ene locatie is ook tijdens de schoolweken maar drie dagen open. De kinderen die dan normaal bij de andere BSO zaten, komen dan ook naar de grote BSO-locatie in Neede. Tijdens de vakanties is dit ook zo en is de kleine locatie ook gesloten. De klanten zijn dit gewend en hebben er ook geen problemen mee om hun kinderen naar de andere BSO-locatie te brengen.

Is de capaciteit van de BSO vakantieopvang hetzelfde als de normale capaciteit?

De capaciteit blijft hetzelfde (60 kindplaatsen), maar sommige vakantiedagen worden er maar 30 kindplaatsen vervuld.

Hoe is de verhouding jaarplaatsen/schoolplaatsen/vakantieplaatsen op deze locatie?

Beide BSO's verkopen heel weinig jaarplaatsen in verhouding tot de schoolwekenplaatsen. De vakantieplaatsen zijn sowieso veel minder. Een x-aantal plekken zijn wel eens vrij, waardoor het opgevuld kan worden met kinderen die alleen maar schoolwekenplekken hebben.

Hoe denkt u hoe de klanten reageren wanneer zij tijdens vakanties 5 of 10 minuten om moeten rijden om hun kinderen naar een BSO-locatie te brengen?

Wanneer het in de buurt is zullen ouders het niet erg vinden. In Neede is alles vrij dicht bij elkaar, omdat het een klein dorp is. Wanneer men een BSO-locatie sluit tijdens de vakantie, moeten ouders wel omrijden naar een andere locatie. Of ze dit erg leuk zullen vinden weet Dorien Bossewinkel niet, maar ze zullen hun jaarplaatsen waarschijnlijk niet opzeggen. In Neede vinden de klanten het op dit moment in ieder geval geen probleem.

Hoe denkt u dat SKE Kinderopvang de BSO vakantieopvang efficiënter zou kunnen inrichten?

Beide BSO's in Neede werken al erg efficiënt, bijvoorbeeld door geen openstelling wanneer er geen aanmelding is. In Neede zal het waarschijnlijk niet efficiënter kunnen dan hoe het op dit moment geregeld is.

Interview 4:

BSO De Helmerhoek, BSO De Helmer, BSO De Bijenkorf, BSO De Heksenketel, BSO De Kameleon – Annemiek Geerdink

Algemene vragen BSO

Hoe ziet de BSO er dagelijks uit?

De kinderen worden eerst van school opgehaald. Bij de locaties die in de wijk zitten, zijn de kinderen vrij snel op de locatie want de BSO's zitten daar dicht bij de scholen. Eerst wordt er gezamenlijk gegeten en gedronken. Kinderen zitten over het algemeen in een groep aan tafel van hun eigen leeftijd samen met een pedagogisch medewerker om de dag door te spreken, maar wanneer de locatie minder kindplaatsen heeft, zitten de kinderen van verschillende leeftijdscategorieën bij elkaar. Daarna gaan de kinderen deelnemen aan de activiteiten die worden georganiseerd, maar wanneer ze daar geen zin in hebben is er altijd de mogelijkheid om vrij te spelen. Kinderen hoeven niets, maar mogen van alles. De oudere kinderen hebben wel meer vrijheid dan de jongere kinderen. Zij mogen bijvoorbeeld, in overleg met de ouders, zelf naar huis lopen, naar een vriendje of vriendinnetje of naar de sportvereniging fietsen. De pedagogisch medewerker organiseert daarnaast ook allerlei activiteiten voor de middag binnen een bepaald thema wat in die periode georganiseerd is.

Hoe laat worden de kinderen over het algemeen gebracht en opgehaald?

Men kan gebruik maken van voorschoolse opvang, maar dat is binnen 1 locatie in de wijk. Er is dan gekozen voor de meest centrale locatie, De Helmer, die het dichtst bij de scholen in de wijk ligt en binnen het wijkcentrum is gevestigd. Tevens is de beheerder van het wijkcentrum om 07.00 uur aanwezig zodat de pedagogisch medewerker niet alleen is. Er is dan altijd iemand die haar kan helpen als er iets aan de hand is. Dit gebeurt elke ochtend van half 8 tot half 9. Er is de mogelijkheid om hier het ontbijt, dat men thuis maakt heeft voor het kind, op te eten.

Wat voor activiteiten worden er georganiseerd?

- Zijn de activiteiten verschillend per locatie of wordt er door SKE bijvoorbeeld 'themaweken' georganiseerd waar alle locaties zich aan moeten houden?

Er zijn twee pedagogisch medewerkers die vorig jaar een cursus hebben gevolgd wat betreft het ontwikkelen van een thema. Dit doen zij dan ook samen, maar eigenlijk geven zij alleen een onderwerp voor een thema aan. Dit kan ook enige overlap hebben met een thema wat op de scholen wordt besproken, maar dat is niet noodzakelijk. De kinderen bepalen uiteindelijk hoe het thema vorm wordt gegeven en welke activiteiten daarbij horen. Er wordt vaak gewerkt met periodes van 6 weken.

- Hebben de ouders invloed op de thema's van de BSO?

Dat hebben ze wel. Elke locatie heeft een activiteitenbox, daar kunnen ouders hun ideeën kwijt. Ouders maken hier toch maar erg weinig gebruik van. Daarnaast hebben de ouders ook inspraak door middel van de oudercommissie, maar ook daarin merk je dat ouders het heel lastig vinden om daar inspraak in te hebben.

- Hebben de kinderen zelf invloed op de thema's van de BSO?

Ja, de kinderen bedenken samen met de pedagogisch medewerker hoe ze het thema invulling geven en welke activiteiten daarbij horen. Daarnaast wil men ook een kinderraad opstarten voor deze locatie. De taken worden verdeeld en er wordt gekeken hoe de vergaderingen ingevuld gaan worden. Het zal betrekking hebben op welke behoeften de kinderen hebben, welk budget vrij is en hoe dat ingevuld kan worden. Deze vergaderingen worden bijgewoond door twee vaste medewerkers die elkaar afwisselen.

Wordt er wat betreft de activiteiten ook veel samen georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen?

BSO De Helmerhoek heeft iemand die bij de Sportboulevard Enschede werkt en die op detacheringbasis activiteiten voor hen organiseert. Dit is een pilot. In de zomervakantie wordt er een heel sportprogramma ontwikkeld en dan gaan de kinderen naar de verschillende sportverenigingen in de wijk. Er is heel bewust niet

gekozen voor voetbal, omdat veel kinderen dit al doen en zij iets anders aan willen bieden dan de gebruikelijke activiteiten.

Hoe vaak worden er activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd?

BSO De Helmerhoek neemt vaak deel aan de excursies van de boerderij, 'natuureducatie' noemen zij dat. Dit doen zij veelal in de vakantieperiodes. Daarnaast worden er ook uitstapjes georganiseerd, met name voor de jongere kinderen. Denk hierbij aan een uitstapje naar de schouwburg om toneelvoorstellingen bij te wonen. Voor de activiteiten die momenteel worden aangeboden geldt geen extra bijdrage. Maar in de toekomst zullen er ook duurdere activiteiten en workshops aangeboden worden, waarbij er wel een extra bijdrage wordt gevraagd.

Worden er ook activiteiten georganiseerd samen met andere BSO-locaties?

Er wordt veel samengewerkt met de verschillende BSO-locaties in de wijk Helmerhoek. Aan de activiteiten die worden georganiseerd kunnen alle kinderen van deze locaties meedoen. Ze werken namelijk heel workshopgericht en de kinderen kunnen zich inschrijven voor die workshops die ze leuk vinden. Ook de sportactiviteiten worden aangeboden aan alle kinderen. Dit is meer vanwege het feit dat het meer op leeftijd gaat waardoor je ook meer kinderen hebt die mee doen. Op deze manier kunnen ook meer activiteiten doorgaan, want een activiteit voor twee kinderen organiseren is natuurlijk heel anders dan voor twintig kinderen. De kinderen komen naar de locatie toe waar de activiteiten of workshops worden gehouden en ze komen voornamelijk lopend, samen met de pedagogisch medewerker.

Wat is de rol van de school momenteel binnen de BSO?

De BSO-locaties in deze wijk hebben wel goede contacten met de vijf wijksscholen en twee van deze BSO-locaties zijn dan ook gevestigd in de scholen. Maar het 'brede-school-principe' kent men in de wijk de Helmerhoek niet. Dit komt ook vanwege het feit dat er in zo'n klein gebied maar liefst 5 scholen zitten en zij zitten dan ook achter dezelfde kinderen aan. Samenwerking is lastig in deze wijk.

Wat is de capaciteit van deze locatie in kindplaatsen?

De BSO-locaties in de wijk de Helmerhoek tellen samen 90 kindplaatsen.

Is de vraag van de BSO gelijk aan het aanbod?

- Zijn er wachtlijsten?

Er zijn wachtlijsten voor de maandag, dinsdag en de donderdag voor de locatie BSO de Helmerhoek. Dit komt vooral omdat kinderen vanuit het kinderdagverblijf doorstromen naar de BSO die op dezelfde locatie is gevestigd, maar hiervoor is de capaciteit er soms niet. Je kunt de ouders dan wel een plaats in de wijk aanbieden, maar dit weigeren ze vaak omdat er ook nog een broertje of zusje op het kinderdagverblijf zit. De wachtlijsten in de wijklocaties zijn zo goed als weggewerkt, omdat zij iets meer capaciteit hebben gekregen. Deze wachtlijst kunnen zij goed bijhouden.

Hoeveel personeelsleden werken er op deze locatie (fulltime/parttime)?

Er moet één pedagogisch medewerker zijn op 10 kinderen. Locatie De Helmerhoek telt 30 kindplaatsen waardoor er 3 pedagogisch medewerkers zijn. In totaal, in de wijk meegerekend, zijn er dan zo'n 9 à 10 pedagogisch medewerkers. Natuurlijk kan men ook gebruiken maken van een invalpool.

- Wat is de achtergrond van de personeelsleden?

Zij hebben voornamelijk SPW gedaan.

Zijn er binnen SKE regelingen voor de BSO waar de personeelsleden zich aan moeten houden om de kwaliteit te waarborgen?

Zoals uit eerdere interviews al naar voren is gekomen zijn er verschillende protocollen waar de pedagogisch medewerkers zich aan moeten houden.

Hoe denkt u dat de BSO er in de toekomst uit gaat zien?

Annemiek Geerdink verwacht dat er in de toekomst scholen zijn van 07.00 uur tot 19.00, waar alles samen zit. De scholen en kinderopvang/buitenschoolse opvang zullen dan meer gaan samenwerken, en zij hoopt ook echt dat de scholen SKE daarin zullen gaan betrekken omdat zij er ervaring mee hebben.

Denkt u dat de klant ook behoefte heeft aan het principe van de 'brede school'?

Eerst dacht Annemiek Geerdink van niet. Zij dacht dat ouders het juist prettig vonden dat de kinderen na schooltijd op een andere plek zijn. Maar gaandeweg heeft zij geleerd dat ouders dat best prettig vinden. Zij kunnen hun kinderen dan ophalen waar zij hun kinderen eerder die dag hebben heengebracht. Dit is meer een kwestie van gemak.

Specifieke vragen BSO vakantieopvang

Hoe ziet de BSO vakantieopvang eruit?

In de vakanties wordt er veel samengewerkt met de BSO-locaties in de wijk. Een aantal locaties worden in de vakantieperiode samengevoegd, vooral de locaties die weinig kindplaatsen hebben. Daarnaast zijn er minder vakantieplaatsen dan schoolwekenplaatsen of jaarplaatsen. Het zou anders betekenen dat je met één of twee kinderen op één locatie zit. Dit is voor de kinderen niet gezellig, en voor SKE is het niet rendabel want je moet er wel je personeel op inzetten. Vandaar dat er op maandag, dinsdag en donderdag locaties worden samengevoegd. Het biedt de pedagogisch medewerkers ook meer mogelijkheden om activiteiten te doen met een groter aantal kinderen. Dit geldt voor de BSO-locaties in de wijk, want BSO de Helmerhoek blijft op de genoemde dagen wel zelfstandig functioneren. Op de woensdag en vrijdag worden alle locaties samengevoegd, omdat dit de dagen zijn waarbij in zijn totaliteit minder kinderen zijn. De kinderen worden door de ouders dan naar een andere locatie gebracht.

Waarin verschilt de vakantie-BSO van de normale BSO (qua tijden, activiteiten, personeelsbezetting, klantvraag)?

De tijden zijn natuurlijk anders, want de kinderen zijn er vaak van 7.30 uur tot 18.00 uur, terwijl het in de normale schoolweken een paar uurtjes na schooltijd is. Wanneer er extra activiteiten zijn, dan wordt er wellicht meer personeel ingezet, zodat de activiteiten toch uitgevoerd kunnen worden. Tevens is het zo dat ouders in de zomervakantie zelf ook nog op vakantie gaan met de kinderen. In de bouwvak ziet men het kind aantal dus teruglopen, waardoor er wel mogelijkheden zijn om met een kleine groep kinderen een duurder uitstapje te doen, wat niet mogelijk is met een hele grote groep, ook qua vervoer. Denk hierbij aan een uitstapje naar het pretpark of naar het museum.

De kinderen, en ook de ouders, verwachten dat ze de hele dag vermaakt worden in de vakantie, zoals een soort animatieteam op de camping. Dat is vaak wel lastig, want ook bij een uitstapje moet je ook voldoen aan de ratio voor het aantal pedagogische medewerkers op het aantal kinderen.

Zijn de activiteiten in de vakantie verschillend per locatie of wordt er door SKE bijvoorbeeld 'themaweken' georganiseerd waar alle locaties zich aan moeten houden?

In de vakantie gelden ook thema's die we zelf vooraf hebben bedacht. De activiteiten worden in deze zes weken aangepast binnen het thema. Soms is het ook mogelijk om twee thema's naast elkaar te gebruiken zodat er meer variatie is.

Wordt er in de vakanties wat betreft de activiteiten ook veel samen georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen?

Dit jaar wordt er voor de eerste keer gebruik gemaakt van de Sportboulevard Enschede. Zij heeft de contacten gelegd met de sportverenigingen en met haar gaan deze locaties deelnemen aan de verschillende sporten. Daarnaast maken deze locaties gebruik van de Viva-vakantieweken. Leuke activiteiten worden dan uitgekozen en daar gaat men lopend heen. Dit wordt gezien als aanvulling op het programma. Zij zien Aliva niet als concurrentie, omdat het ook voor een beperkte periode is. De kinderen zijn er namelijk maar een paar uurtjes.

Hoe vaak worden er activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd? Is dit meer of minder dan in de normale BSO?

Men probeert twee keer per week een uitstapje te regelen. Één uitstapje mag dan wat meer kosten en voor het andere uitstapje kiest men dan bijvoorbeeld picknicken of naar de kinderboerderij. Hierbij wordt ook gekeken naar de leeftijd van de kinderen. De oudere kinderen vinden het bijvoorbeeld niet leuk om naar de kinderboerderij te gaan. De dagen waarop de uitstapjes aangeboden worden, worden steeds gewisseld, zodat de uitstapjes eerlijk verdeeld worden onder de kinderen.

Worden er ook activiteiten georganiseerd samen met andere BSO-locaties in de vakanties?

Ja, want er worden locaties samengevoegd en op de locaties die dan wel open zijn, daar worden de activiteiten georganiseerd waar de kinderen aan deel kunnen nemen.

Is de capaciteit van de BSO vakantieopvang hetzelfde als de normale capaciteit?

In de vakantieperiode worden er bij een extra uitstapje wel vaak extra personeelsleden ingezet. Verder is het mogelijk dat de medewerkers op verschillende locaties worden ingezet, zodat de kinderen wel vertrouwde gezichten om zich heen hebben.

Hoe is de verhouding jaarplaatsen/schoolplaatsen/vakantieplaatsen op deze locatie?

De BSO-locaties op de Helmerhoek, waar Annemiek Geerdink verantwoordelijk voor is, beschikken over 90 kindplaatsen. Het gaat om het Kindercentrum de Helmerhoek, BSO de Heksenketel, BSO de Helmer, BSO de Kameleon en BSO de Bijenkorf. Daarnaast is er ook het kinderdagverblijf die onderdeel is van Kindercentrum de Helmerhoek, welke 48 kindplaatsen telt.

De meeste kinderen hebben een jaarplaats en ook de schoolwekenplaats is populair. Er is slechts een enkeling die alleen een vakantieplaats heeft.

Hoe denkt u hoe de klanten reageren wanneer zij tijdens vakanties 5 of 10 minuten om moeten rijden om hun kinderen naar een BSO-locatie te brengen?

Annemiek Geerdink denkt op zich dat ze wel bereid zijn om het kind iets verder weg te brengen. Vooral als er op de andere locatie veel leuke unieke activiteiten worden georganiseerd. De kinderen moeten het dan wel erg leuk vinden, want dan horen de ouders dat ze het leuk hebben en zijn ze eerder bereid om iets verder te rijden. Je moet dan wel met een goed gevuld programma komen. Maar het gemak om het kind altijd naar dezelfde locatie dicht bij huis te brengen, is tevens ook heel fijn voor de ouders en dat kan een eventueel struikelblok vormen. Er zullen ook wel een aantal ouders zijn die voor het gemak kiezen.

Hoe denkt u dat SKE Kinderopvang de BSO vakantieopvang efficiënter zou kunnen inrichten?

In het algemeen door samen te werken en kinderen te laten deelnemen aan de activiteiten die op andere locaties worden georganiseerd. Dit zou ook kunnen buiten de wijk, maar Annemiek Geerdink weet niet of de ouders hiermee akkoord zouden gaan. Het is ook leuk dat de kinderen daar zelf een keuze in hebben.

Één grote locatie per wijk open in de vakantie zou ook een optie zijn, maar dan moeten daar wel de bekende pedagogische medewerkers aanwezig zijn. De ouders vinden het namelijk heel lastig om kinderen naar plekken toe te laten gaan waar zij onbekend zijn. Er moet een vertrouwd gezicht om hen heen zijn.

Tevens kunnen er door de pedagogisch medewerkers workshops georganiseerd worden in plaats van dat je daarvoor iemand inhuurt. Dit zal geld schelen en het is misschien nog wel leuker omdat die persoon bekend is bij de kinderen.

Interview 5:

BSO De Grote Tuin, BSO Het Kraaiennest en BSO De Boomhut – Anja Pen

Algemene vragen BSO

Hoe ziet de BSO er dagelijks uit?

De medewerkers beginnen rond 14.15 uur, zodat zij om 15.00 uur de kinderen op kunnen halen van school. Dit wordt meestal lopend gedaan, omdat de BSO-locaties vaak dicht bij een school zitten. Mocht dit niet het geval zijn dan worden kinderen door middel van een taxibusje opgehaald, maar ook dan is er een pedagogisch medewerker bij die de kinderen begeleid.

Hoe laat worden de kinderen over het algemeen gebracht en opgehaald?

Vanaf 15.00 uur worden de kinderen opgevangen op de BSO-locatie en de eerste kinderen worden vanaf 17.30 uur opgehaald. De laatste kinderen worden rond 18.00 uur opgehaald.

Wat voor activiteiten worden er georganiseerd?

Kinderen mogen altijd zelf kiezen wat zij graag willen doen. Daarnaast worden er ook workshops aangeboden door SKE. Dan wordt er gedurende zes weken op een bepaalde dag een bepaalde workshop aangeboden, zoals dans of iets met muziek.

- Zijn de activiteiten verschillend per locatie of wordt er door SKE bijvoorbeeld 'themaweken' georganiseerd waar alle locaties zich aan moeten houden?

Het is heel verschillend, want op deze locatie wordt er eigenlijk altijd met thema's gewerkt. Een aantal medewerkers heeft ook de cursus "Thematisch werken" in de BSO gehad. Iedere dag worden er wel activiteiten aangeboden en die worden dan ook op het bord gezet, zodat het voor de kinderen duidelijk is. Ook kan er op deze manier met de kinderen overlegd worden. Daarnaast weten de ouders dan ook welke activiteiten er aangeboden worden. Deze thema's worden dan ook doorgevoerd in het kinderdagverblijf. Het is dan ook mogelijk dat er gezamenlijke activiteiten plaatsvinden.

- Hebben de ouders invloed op de thema's van de BSO?

Ja, er is rond kerst een ouder-en-kind-enquête afgenomen. Zij konden door middel van een kerstkaartje aangeven wat hun wensen zijn en die werden in de kerstboom gehangen. Door middel van suggesties van de ouders zijn er ook bepaalde thema's uitgevoerd.

- Hebben de kinderen zelf invloed op de thema's van de BSO?

Ja, er wordt met kinderen overlegd wat ze graag willen doen. Ze worden vervolgens wel vaak ingedeeld in de groep 4 tot 7 jaar of de groep van 8 jaar en ouder. Dit vanwege het feit dat een kind van 12 jaar andere behoeften heeft dan een kind van 4 jaar. Je moet wel iedereen gemotiveerd houden.

- Wordt er wat betreft de activiteiten ook veel samen georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen?

In het begin werd er veel samengewerkt met Avanti. Maar dat wordt op dit moment niet meer gedaan, in verband met de afstand. Andere locaties in Glanebrug zitten wat centraler wat betreft de verenigingen en zij werken wel geregeld samen.

Hoe vaak worden er activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd?

Dit wordt regelmatig gedaan, met name ook in de vakantie. De kinderen gaan wel eens naar de speeltuin of naar de bakker. Het is alleen lastig bij de middagen die wat korter duren, dus daarom wordt het vaak op dezelfde dagen gedaan. Wel probeert men bij te houden wie welke activiteiten heeft gedaan zodat het wel eerlijk gaat. Tevens ligt het ook aan het aantal kinderen, want als je veel kinderen hebt is het lastiger om een uitstapje te regelen dan als je een klein groepje hebt.

Worden er ook activiteiten georganiseerd samen met andere BSO-locaties?

De locaties werken regelmatig samen. Activiteiten worden aangeboden en de kinderen hebben de mogelijkheid

om dan ook naar een activiteit op een andere locatie te gaan. Tevens worden er ook wel 'uitstapjes' georganiseerd naar een andere locatie om daar even te spelen aangezien sommige locaties over een grotere buitenspeelplaats beschikken.

Wat is de rol van de school momenteel binnen de BSO?

Er wordt samengewerkt in de zin van een brede school. In Glanebrug zitten vijf basisscholen en dat klikt allemaal goed, waardoor zij ook nauw samenwerken. Er is dan ook regelmatig een brede-school-overleg, waarin Anja Pen zelf ook met ideeën komt over een betere samenwerking.

Wat is de capaciteit van deze locatie in kindplaatsen?

Er zijn 30 kindplaatsen op deze locatie in Glanebrug.

Is de vraag van de BSO gelijk aan het aanbod?

- Zijn er wachtlijsten?

Ja, voor bepaalde dagen is er wel een wachtlijst, zoals de maandag, dinsdag en donderdag.

Hoeveel personeelsleden werken er op deze locatie (fulltime/parttime)?

Er zijn drie medewerkers, want zoals ook al in eerdere interviews is aangegeven, moet er minimaal 1 pedagogische medewerker aanwezig zijn als er 10 kinderen aanwezig zijn.

- Wat is de achtergrond van de personeelsleden?

De opleiding SPW voornamelijk, een enkeling heeft de opleiding SPH afgerond.

Zijn er binnen SKE regelingen voor de BSO waar de personeelsleden zich aan moeten houden om de kwaliteit te waarborgen?

Zoals uit eerdere interviews al naar voren is gekomen zijn er verschillende protocollen waar de pedagogisch medewerkers zich aan moeten houden.

Hoe denkt u dat de BSO er in de toekomst uit gaat zien?

Het brede-school-principe wordt volgens Anja Pen nog verder ontwikkeld en dan meer dat de BSO ook op de locatie van scholen zit. Alles zit dan op één locatie.

Denkt u dat de klant ook behoefte heeft aan het principe van de 'brede school'?

Dat vind Anja Pen heel lastig om in te schatten, want zij hebben te maken met verschillende doelgroepen. Er zitten op deze locatie namelijk ook kinderen die door jeugdzorg zijn geplaatst, omdat de thuissituatie het niet toelaat. Dit is een hele andere doelgroep dan de tweeverdieners uit de nieuwbouwwijk hier in de buurt. Anja Pen denkt dat de tweeverdieners het wel goed zouden vinden, zo'n doorstroom tussen onderwijs en opvang. Ook denkt zij dat de ouders van kinderen die door jeugdzorg zijn geplaatst het niet veel uit zal maken.

Specifieke vragen BSO vakantieopvang

Hoe ziet de BSO vakantieopvang eruit?

In de vakantie zijn de locaties voornamelijk samengevoegd, omdat het dan best rustig is. Een aantal dagen gaan sommige locaties wel zelf open omdat er dan wel veel kinderen komen. De kinderen worden dan naar de grote locatie gebracht waar de kinderen het meeste kunnen doen. Voor de tijd wordt er door de medewerkers van de betreffende locaties goed afgesproken wie welke dagen werkt, waarbij er rekening wordt gehouden dat het kind altijd een medewerker van zijn 'eigen' locatie om zich heen heeft. Zij bespreken hierbij ook wat er zoal gedaan gaat worden in de vakantie, maar hiervoor hebben ze eerst bij hun eigen groep kinderen geïnformeerd wat de wensen zijn voor de vakantie.

Waarin verschilt de vakantie-BSO van de normale BSO (qua tijden, activiteiten, personeelsbezetting, klantvraag)?

De dagen zijn natuurlijk langer en de medewerkers werken nu op een andere locatie. Er wordt geprobeerd zo

veel mogelijk vaste gezichten te houden voor de kinderen. Wanneer er extra activiteiten worden ingepland, dan is het mogelijk dat er een extra personeelslid wordt ingepland. Voor deze extra uitstapjes hebben deze locaties nog nooit een eigen bijdrage gevraagd.

Zijn de activiteiten in de vakantie verschillend per locatie of wordt er door SKE bijvoorbeeld 'themaweken' georganiseerd waar alle locaties zich aan moeten houden?

De activiteiten tijdens de vakantie verschillen wel van de activiteiten tijdens de normale schoolweken. Dit komt natuurlijk omdat je veel langer de tijd hebt om iets te doen. Normaal heb je twee tot drie uur de tijd, maar in de vakantie is dit al snel tien uur. Zo kun je ook uitstapjes regelen die wat langer duren. Sommige activiteiten nemen ook behoorlijk wat tijd in, zodat men genoodzaakt is om deze activiteiten tot de vakantie te bewaren.

Wordt er in de vakanties wat betreft de activiteiten ook veel samen georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen?

Dit blijft een lastig punt voor deze locaties. Het is, net als in de gewone schoolweken, lastig omdat de locaties niet dicht bij een sport- en cultuurvereniging gevestigd zijn. Er wordt wel veel samengewerkt met het dorpshuis. Zo kunnen daar bijvoorbeeld workshops worden gegeven.

Hoe vaak worden er activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd? Is dit meer of minder dan in de normale BSO?

Je hebt in de vakantie meer de mogelijkheid om met een kleiner groepje een uitstapje te maken. Met een grote groep, in de normale schoolweken, is het gewoon een stuk lastiger. Alleen al vanwege het vervoer.

Worden er ook activiteiten georganiseerd samen met andere BSO-locaties in de vakanties?

In de vakanties wordt er veel samengewerkt met de andere locaties. De kinderen worden dan door de ouders naar de andere locatie gebracht.

Is de capaciteit van de BSO vakantieopvang hetzelfde als de normale capaciteit?

In de vakantieperiode worden er bij een extra uitstapje wel vaak extra personeelsleden ingezet. Verder is het mogelijk dat de medewerkers op verschillende locaties worden ingezet, zodat de kinderen wel vertrouwde gezichten om zich heen hebben.

Hoe is de verhouding jaarplaatsen/schoolplaatsen/vakantieplaatsen op deze locatie?

Ook tijdens de vakanties zitten de locaties hier redelijk vol. Veel kinderen hebben een jaarplaats. Er zijn maar een paar kinderen die enkel een vakantieplaats hebben. Soms komen de kinderen een extra dag in de vakantie.

Hoe denkt u hoe de klanten reageren wanneer zij tijdens vakanties 5 of 10 minuten om moeten rijden om hun kinderen naar een BSO-locatie te brengen?

Er is wel eens weerstand in de vakantieperiode, omdat de ouders toch moeten omrijden om hun kind naar de BSO te brengen en ze gaan eigenlijk voor het gemak. Aan de andere kant worden er leuke activiteiten georganiseerd zodat het kind het wel leuk heeft op de andere locatie.

Hoe denkt u dat SKE Kinderopvang de BSO vakantieopvang efficiënter zou kunnen inrichten?

Het zal zeker kunnen door één grote locatie open te doen in de vakantie. Zo kan er efficiënter personeel worden ingezet, maar het kan een punt zijn waar ouders het niet helemaal mee eens zullen zijn. Hoe meer kinderen je dan hebt, hoe meer je ook kunt doen qua activiteiten op de locatie. Maar soms kiezen mensen ook bewust voor een hele kleine locatie, waar het gezellig en knus is.

Interview 6:

BSO De Meiboom en BSO Het Avontuur – Desiree van de Vendel

Algemene vragen BSO

Hoe ziet de BSO er dagelijks uit?

Er wordt op deze locatie wel voorschoolse opvang aangeboden. Dat wordt meegenomen op het kinderdagverblijf. Dit is van half 8 tot half 9. Dit kindje gaat ook naar de school wat hier tegenover zit, dus dat is heel makkelijk zo. De kinderen komen 's middags vervolgens met taxibusjes naar de BSO-locatie. Daar wordt dan eerst wat drinken en eten aangeboden en we spreken de dag met de kinderen door. De meeste kinderen zijn hier vijf of zes jaar oud, omdat het een nieuwe locatie is. De kinderen kunnen zelf kiezen wat ze willen doen, alleen de kleintjes moet je wel een beetje aansturen.

Hoe laat worden de kinderen over het algemeen gebracht en opgehaald?

Voor schooltijd worden de kinderen om 07.30 uur gebracht en die worden om 08.30 uur naar school gebracht. Wanneer de kinderen 's middags tussen 15.00 uur en 15.30 uur aankomen op de BSO-locatie, dan zullen ze tussen 16.30 uur en 18.00 uur opgehaald worden door de ouders.

Wat voor activiteiten worden er georganiseerd?

De externe activiteiten vallen op dit moment wel mee. De kinderen op deze locatie zijn nog niet zo oud en hebben daardoor nog weinig behoefte aan veel georganiseerde activiteiten. Ze vinden het fijn om gewoon te spelen. De oudste kinderen zijn zeven of acht jaar oud. Daarnaast worden er wel een paar sportactiviteiten georganiseerd door een jongen die een gecombineerde functie heeft. Hij werkt 's morgens als onderwijsassistent op de school en 's middags worden er door hem sportactiviteiten georganiseerd. Tevens draait hij in de vakantie ook mee in de BSO om er activiteiten met betrekking tot sport te organiseren.

- Zijn de activiteiten verschillend per locatie of wordt er door SKE bijvoorbeeld 'themaweken' georganiseerd waar alle locaties zich aan moeten houden?

Dat zijn we wel van plan. Het is allemaal in ontwikkeling.

- Hebben de ouders invloed op de thema's van de BSO?

Nog niet van toepassing. Misschien wel in de toekomst. Vanuit de ouders komen er nauwelijks vragen of verzoeken. Zij willen alleen maar dat de kinderen het naar hun zin hebben en leuk kunnen spelen. Andere activiteiten zijn nog niet nodig.

- Hebben de kinderen zelf invloed op de thema's van de BSO?

De kinderen zullen zelf wel invloed hebben op de thema's. Er zal de kinderen worden gevraagd naar leuke ideeën.

- Wordt er wat betreft de activiteiten ook veel samen georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen?

We zijn bezig om met sportverenigingen en de muziekschool activiteiten te organiseren. Verder is er weinig te doen, want er is bijvoorbeeld geen bioscoop waar we heen kunnen.

Hoe vaak worden er activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd?

Nee nog niet. Er is niet heel veel te doen hier in de buurt. De kinderen gaan wel eens met de begeleiders naar het dorp door middel van een bakfiets, waar de kleine kinderen nog in kunnen. Verder gaan we wel eens naar de vijver om eendjes te voeren. In de zomer zal het ook een optie zijn om naar het openluchtzwembad te gaan.

Worden er ook activiteiten georganiseerd samen met andere BSO-locaties?

Op dit moment werkt deze locatie wel eens samen met de BSO in Haaksbergen, maar eigenlijk is dit alleen in de vakantie omdat er maar 2 kinderen zijn. Onze medewerkers halen dan de kinderen uit Haaksbergen op.

Wat is de rol van de school momenteel binnen de BSO?

Er wordt niet samengewerkt met scholen, omdat er een andere organisatie in Eibergen is die de BSO in de

scholen hebben gevestigd. Deze organisatie werkt wel veel samen met de scholen. Hierdoor heeft deze BSO-locatie ook weinig kinderen van die scholen, alleen wanneer die locaties vol zitten.

Wat is de capaciteit van deze locatie in kindplaatsen?

De capaciteit is 20 kindplaatsen.

Is de vraag van de BSO gelijk aan het aanbod?

- Zijn er wachtlijsten?

Nee, er zijn geen wachtlijsten. Het is een nieuwe locatie en de plaatsen zijn nog niet helemaal ingevuld. Vooral op de woensdag en vrijdag zijn er weinig kinderen.

Hoeveel personeelsleden werken er op deze locatie (fulltime/parttime)?

- Wat is de achtergrond van de personeelsleden?

De medewerkers hebben vooral SPW gedaan. Maar zoals gezegd is er ook een werknemer die de sportactiviteiten regelt en deze persoon heeft CIOS gedaan.

Zijn er binnen SKE regelingen voor de BSO waar de personeelsleden zich aan moeten houden om de kwaliteit te waarborgen?

Zoals uit eerdere interviews al naar voren is gekomen zijn er verschillende protocollen waar de pedagogisch medewerkers zich aan moeten houden.

Hoe denkt u dat de BSO er in de toekomst uit gaat zien?

Het concept 'brede school' zal wel uitgebreid gaan worden. Maar het is in Eibergen nog minder ontwikkeld dan in Enschede. Er is nu een begin gemaakt met de samenwerking met de school door een gezamenlijke werknemer aan te trekken.

Denkt u dat de klant ook behoefte heeft aan het principe van de 'brede school'?

De mensen in Eibergen zijn allemaal nog wat traditioneler ingesteld. Je merkt dat de mensen ook heel anders denken over de BSO. Het concept van 07.00 uur tot 19.00 is hier nog helemaal niet aan de orde.

Specifieke vragen BSO vakantieopvang

Hoe ziet de BSO vakantieopvang eruit?

De locaties in Eibergen en Haaksbergen worden vaak samengevoegd. Maar de ouders wordt niet gevraagd om de kinderen dan naar Eibergen te brengen. Dat is veel te ver en daarom halen de medewerkers het kleine aantal kinderen op.

Waarin verschilt de vakantie-BSO van de normale BSO (qua tijden, activiteiten, personeelsbezetting, klantvraag)?

Er zullen meer activiteiten worden gedaan omdat je meer tijd hebt dan na schooltijd. Komende zomer worden vooral de sportactiviteiten uitgewerkt en worden er creatieve activiteiten aangeboden. Daarnaast willen we als locatie ook gebruik gaan maken van de aangeboden workshops door SKE.

Zijn de activiteiten in de vakantie verschillend per locatie of wordt er door SKE bijvoorbeeld 'themaweken' georganiseerd waar alle locaties zich aan moeten houden?

Dit verschilt per locatie. In Enschede is het allemaal al erg ontwikkeld, maar hier in Eibergen is het allemaal nog in ontwikkeling. De themaweken zullen in de toekomst misschien wel worden ingevoerd.

Wordt er in de vakanties wat betreft de activiteiten ook veel samen georganiseerd met sport- en cultuurverenigingen?

Dit is allemaal nog erg in ontwikkeling. In de vakanties probeert men leuke dingen aan te bieden in samenwerking met de muziekschool uit Neede en de workshops die door het hoofdkantoor van SKE wordt

aangeboden. De kinderen mogen dan ook wel eens vriendje of vriendinnetje meenemen om toch de BSO wat meer onder de aandacht te brengen.

Hoe vaak worden er activiteiten 'buiten de deur' georganiseerd? Is dit meer of minder dan in de normale BSO?

In Eibergen is er weinig te doen. We gaan wel eens naar de BSO-locatie in Haaksbergen in de vakantie, omdat deze gevestigd is in een boerderij met dieren. Dit wordt echt als een uitstapje gezien. Verder wordt er weinig met Enschede samengewerkt. Wij zijn de Meiboom en niet SKE. Mensen willen niets van Enschede weten en als zij naar een stad gaan is dat eerder Winterswijk.

Worden er ook activiteiten georganiseerd samen met andere BSO-locaties in de vakanties?

Ja, samen met de vestiging in Haaksbergen. Zij komen wel eens hier of wij gaan met onze kinderen naar de locatie in Haaksbergen, omdat die locatie ook over dieren beschikt.

Is de capaciteit van de BSO vakantieopvang hetzelfde als de normale capaciteit?

De capaciteit is hetzelfde, maar Desiree van de Vendel geeft aan in de vakantie wel eens drukker te zijn dan in de gewone schoolweken.

Hoe is de verhouding jaarplaatsen/schoolplaatsen/vakantieplaatsen op deze locatie?

De meeste kinderen hebben een jaarplaats, maar er zijn ook een paar kinderen die alleen tijdens de vakantie komen. Ook komen sommige kinderen meer dagen dan dat ze tijdens de schoolweken komen.

Hoe denkt u hoe de klanten reageren wanneer zij tijdens vakanties 5 of 10 minuten om moeten rijden om hun kinderen naar een BSO-locatie te brengen?

De ouders willen het liefst het kinderdagverblijf en de BSO naast de deur hebben. Hoe krijg je de ouders gemotiveerd om naar een andere locatie te gaan? Dit kan alleen maar door te laten zien wat voor leuke activiteiten je organiseert en waarvoor de kinderen kunnen worden ingeschreven. Desiree van de Vendel denkt dat het alleen mogelijk is als je het groot en professioneel aanpakt.

Hoe denkt u dat SKE Kinderopvang de BSO vakantieopvang efficiënter zou kunnen inrichten?

In Eibergen is het nog niet van toepassing, maar in Enschede zou het wel efficiënt zijn om één locatie per wijk open te doen in de vakantieperiode. Je moet de ouders dan wel zo ver krijgen om de kinderen er naar toe te brengen. Maar het blijft wel zo dat je de ouders iets moet kunnen bieden, een groot activiteitenprogramma. Alles heeft te maken met hoe je de activiteiten aankleedt.

Bijlage 2: Vragenlijst

1	Welkom bij dit onderzoek, druk op de pijl naar rechts om aan de vragenlijst te beginnen.																																															
2	Deze vragenlijst bestaat uit vier verschillende delen zoals hieronder aangegeven. Deel 1: Algemene aspecten over de BSO-locatie Deel 2: BSO tijdens de (zomer)vakantie Deel 3: Toekomst van de BSO Deel 4: Achtergrondgegevens De vragen die nu volgen gaan over de algemene aspecten over de BSO-locatie (deel 1).																																															
3	In de volgende reeks vragen zullen er per onderwerp telkens twee vragen (bevestigend en ontkennend) worden gesteld. Kunt u steeds aangeven hoe u hier tegenover staat? <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ik vind dat prettig</th> <th>Zo hoort het</th> <th>Maakt me niet uit/neutraal</th> <th>Ik kan daarmee leven</th> <th>Ik vind dat niet prettig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Wanneer de BSO-locatie op dezelfde plek is als de school, hoe staat u hier dan tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Wanneer de BSO-locatie niet op dezelfde plek is als de school, hoe staat u hier dan tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Wanneer de BSO-locatie dicht bij uw huis is, hoe staat u daar tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Wanneer de BSO-locatie niet dicht bij uw huis is, hoe staat u daar tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Wanneer u uw kind ook voor schooltijd naar de BSO-locatie kunt brengen, hoe staat u daar tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Wanneer u uw kind niet voor schooltijd naar de BSO-locatie kunt brengen, hoe staat u daar tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>							Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig	Wanneer de BSO-locatie op dezelfde plek is als de school, hoe staat u hier dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Wanneer de BSO-locatie niet op dezelfde plek is als de school, hoe staat u hier dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Wanneer de BSO-locatie dicht bij uw huis is, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Wanneer de BSO-locatie niet dicht bij uw huis is, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Wanneer u uw kind ook voor schooltijd naar de BSO-locatie kunt brengen, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Wanneer u uw kind niet voor schooltijd naar de BSO-locatie kunt brengen, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig																																											
Wanneer de BSO-locatie op dezelfde plek is als de school, hoe staat u hier dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																																											
Wanneer de BSO-locatie niet op dezelfde plek is als de school, hoe staat u hier dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																																											
Wanneer de BSO-locatie dicht bij uw huis is, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																																											
Wanneer de BSO-locatie niet dicht bij uw huis is, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																																											
Wanneer u uw kind ook voor schooltijd naar de BSO-locatie kunt brengen, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																																											
Wanneer u uw kind niet voor schooltijd naar de BSO-locatie kunt brengen, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																																											
4	Van welk soort opvang maakt u gebruik? ☐ Kinderdagopvang ☐ Buitenschoolse opvang ☐ Zowel kinderdagopvang als buitenschoolse opvang 0 Als: Antwoord op vraag 4 is "Kinderdagopvang" <i>Spring naar vraag 26</i>																																															
5	Maakt u gebruik van voorschoolse opvang? ☐ Ja ☐ Nee 0																																															

Als: Antwoord op vraag 5 is "Nee" <i>Spring naar vraag 7</i>						
Kunt u voor de volgende twee vragen aangeven hoe u hier tegenover staat?						
		Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig
6	Wanneer er op de BSO-locatie een ontbijt aangeboden wordt, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer er op de BSO-locatie geen ontbijt aangeboden worden, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
In de volgende reeks vragen zullen er wederom per onderwerp telkens twee vragen (bevestigend en ontkennend) worden gesteld. Kunt u steeds aangeven hoe u hier tegenover staat?						
		Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig
7	Wanneer er op de BSO-locatie een warme maaltijd wordt aangeboden, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer er op de BSO-locatie geen warme maaltijd wordt aangeboden, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer u geïnformeerd wordt over de dagelijkse activiteiten die uw kind op de BSO heeft gedaan, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer u niet geïnformeerd wordt over de dagelijkse activiteiten die uw kind op de BSO heeft gedaan, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer er huiswerkbegeleiding op de BSO-locatie wordt aangeboden, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer er geen huiswerkbegeleiding op de BSO-locatie wordt aangeboden, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer er op de BSO-locatie aandacht wordt besteed aan natuureducatie, zoals een bezoek aan de kinderboerderij of een speurtocht in de natuur, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
Wanneer er op de BSO-locatie geen aandacht wordt besteed aan natuureducatie, zoals een bezoek aan de kinderboerderij of een speurtocht in de natuur, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	

	Wanneer er door de BSO-locatie zwemlessen aangeboden worden, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer er door de BSO-locatie geen zwemlessen aangeboden worden, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
8	De volgende vragen gaan over de BSO tijdens de (zomer)vakantie (deel 2).					
	Stel dat SKE gedurende de <u>zomervakantie</u> verschillende thema's op verschillende BSO-locaties gaat organiseren (ook wel thema-BSO's), waarbij misschien uw eigen BSO-locatie tijdens de zomervakantie gesloten zal zijn. Deze thema's duren dan een gehele week. Als ouder/kind kan men zelf kiezen voor welke themaweken op welke BSO-locaties men zich inschrijft. Men rouleert dan dus zowel van thema als van BSO-locatie. Bij de volgende vragen wordt er een verschil gemaakt tussen het brengen naar een locatie in <u>dezelfde</u> wijk en in een <u>andere</u> wijk. Kunt u aangeven hoe u hier tegenover staat?					
		Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig
	Als u tijdens de zomervakantie uw kind(eren) zelf naar een andere locatie in dezelfde wijk moet brengen, omdat uw eigen locatie gesloten is, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
9	Als u tijdens de zomervakantie uw kind(eren) zelf niet naar een andere locatie in dezelfde wijk hoeft te brengen, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Als u tijdens de zomervakantie uw kind(eren) zelf naar een andere locatie in een andere wijk moet brengen en hiervoor om moet rijden, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Als u tijdens de zomervakantie uw kind(eren) zelf niet naar een andere locatie in een andere wijk hoeft te brengen en hiervoor niet om hoeft te rijden, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Als: Antwoord op vraag 9.3 == optie 1, èn Antwoord op vraag 9.3 == optie 2, èn Antwoord op vraag 9.3 == optie 3, èn Antwoord op vraag 9.4 == optie 3, èn Antwoord op vraag 9.4 == optie 4, èn Antwoord op vraag 9.4 == optie 5, èn Antwoord op vraag 9.3 == optie 4 <i>Spring naar vraag 11</i>					
10	Waarom zou u uw kind(eren) niet naar een andere locatie in een andere wijk willen brengen? vlak on					

1 1	De volgende vraag gaat over de tijd en moeite die u moet doen om uw kind <u>tijdens de zomervakantie</u> naar de BSO-locatie te brengen. <table border="0"> <tr> <td></td> <td>Zeer onbelangrijk</td> <td>Onbelangrijk</td> <td>Neutraal</td> <td>Belangrijk</td> <td>Zeer belangrijk</td> <td>Weet niet</td> </tr> <tr> <td>Hoe belangrijk is voor u de tijd en moeite die u moet doen om uw kind tijdens de zomervakantie naar de BSO-locatie te brengen?</td> <td>☒</td> <td>☒</td> <td>☒</td> <td>☒</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> </table>		Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Neutraal	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet	Hoe belangrijk is voor u de tijd en moeite die u moet doen om uw kind tijdens de zomervakantie naar de BSO-locatie te brengen?	☒	☒	☒	☒	☒	☒
		Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Neutraal	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet								
Hoe belangrijk is voor u de tijd en moeite die u moet doen om uw kind tijdens de zomervakantie naar de BSO-locatie te brengen?	☒	☒	☒	☒	☒	☒									
1 2	De volgende vragen gaan over de thema's die tijdens de BSO in de (zomer)vakantie aangeboden zouden moeten worden aan uw kind(eren). <i>Binnen de thema's zijn erg uiteenlopende activiteiten te bedenken. Denk bijvoorbeeld aan het thema 'toneel', waarbij de kinderen de gehele week oefenen aan een toneelstuk en deze aan het einde van de week opvoeren voor de ouders. Of het thema 'sport' dat aan het einde van de week afgesloten wordt met een toernooi etc.</i> Welke thema's zouden tijdens de BSO in de (zomer)vakantie aangeboden moeten worden aan uw kind(eren)? U kunt meerdere antwoorden aankruisen. ☐ Buitenspelen ☐ Hobby/knutselen ☐ Muziek ☐ Zingen, dansen ☐ Toneel ☐ Koken ☐ Lezen ☐ Sporten ☐ Scouting ☐ Techniek/wetenschap ☐ Zwemmen ☐ Natuur/dieren ☐ Anders namelijk, ☐ Weet niet 0														
	1	De volgende vraag gaat over het aanbod van een thema-BSO tijdens de zomervakantie. <table border="0"> <tr> <td></td> <td>Zeer onbelangrijk</td> <td>Onbelangrijk</td> <td>Neutraal</td> <td>Belangrijk</td> <td>Zeer belangrijk</td> <td>Weet niet</td> </tr> <tr> <td>Hoe belangrijk is het aanbod van een thema-BSO voor uw</td> <td>☒</td> <td>☒</td> <td>☒</td> <td>☒</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> </table>		Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Neutraal	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet	Hoe belangrijk is het aanbod van een thema-BSO voor uw	☒	☒	☒	☒	☒
	Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Neutraal	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet									
Hoe belangrijk is het aanbod van een thema-BSO voor uw	☒	☒	☒	☒	☒	☒									

3	kind(eren) tijdens de (zomer)vakantie voor u?					
	Kunt u voor de volgende twee vragen aangeven hoe u hier tegenover staat?					
		Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig
14	Wanneer er tijdens de (zomer)vakantie een thema-BSO aangeboden wordt en de prijzen voor BSO tijdens de vakantie gaan hiervoor omhoog, hoe staat u hier dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer er tijdens de (zomer)vakantie een thema-BSO aangeboden wordt en de prijzen voor BSO tijdens de vakantie gaan hiervoor niet omhoog, hoe staat u hier dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
De volgende vragen gaan over de mogelijkheid om een extra thema-BSO voor kinderen in de leeftijd van 8 tot 12 jaar te starten.						
Heeft u ook kind(eren) tussen de 8 en 12 jaar en zit(ten) die bij ons op de BSO?						
15	☐ Nee, ik heb geen kinderen in de leeftijd van 8 tot 12 jaar					
	☐ Nee, maar ik heb wel een kind die 7 jaar oud is					
	☐ Ja, ik heb wel kinderen in de leeftijd van 8 tot 12 jaar en zij maken gebruik van de BSO					
	☐ Ja, ik heb wel kinderen in de leeftijd van 8 tot 12 jaar, maar zij maken geen gebruik van de BSO					
Als: Antwoord op vraag 15 is "Nee, ik heb geen kinderen in de leeftijd van 8 tot 12 jaar" <i>Spring naar vraag 19</i>						
SKE is aan het onderzoeken of het mogelijk is voor kinderen van 8 tot 12 jaar een aantal extra thema-BSO's <u>centraal in de stad</u> te starten (waarschijnlijk grotere afstand dan huidige BSO). De bedoeling is de BSO voor deze leeftijdsgroep aantrekkelijker te maken en te houden door de oudere kinderen een eigen thema-BSO aan te bieden.						
Kunt u voor de volgende twee vragen aangeven hoe u hier tegenover staat?						
		Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig
16	Wanneer deze extra thema-BSO's voor kinderen van 8 tot 12 jaar gestart worden, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer deze extra thema-BSO's voor kinderen van 8 tot 12 jaar niet gestart worden, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐

[illegible]

2 3	<u>Als ik zou willen</u>, zou ik mijn kinderen tijdens de vakantieperiode naar een andere BSO-locatie kunnen brengen, die buiten de wijk gevestigd is waar de huidige BSO-locatie gevestigd is 1 2 3 4 5 6 7 Helemaal niet waar ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal waar																		
2 4	<u>Ik ben van plan</u> om mijn kinderen tijdens de vakantie naar een andere BSO-locatie te brengen, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is 1 2 3 4 5 6 7 Uiterst onwaarschijnlijk ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Uiterst waarschijnlijk																		
2 5	<u>Ik wil proberen</u> om mijn kinderen tijdens de vakantie naar een andere BSO-locatie te brengen, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is 1 2 3 4 5 6 7 Zeker niet waar ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Zeker waar																		
2 6	De volgende vragen gaan over de BSO in de toekomst. <i>In de toekomst bestaat er de mogelijkheid dat er thema-BSO's worden ingevoerd. Dit houdt in dat één locatie geheel in het teken staat van één thema, zoals bijvoorbeeld sport of cultuur. De BSO zal dan activiteiten aanbieden die binnen het gekozen thema passen, al dan niet in samenwerking met bijvoorbeeld een sport- of cultuurvereniging. Er zou bijvoorbeeld een toneel-BSO kunnen worden opgestart, in samenwerking met een toneelschool, waarbij kinderen buiten schooltijd bezig zijn met een toneelstuk en eens in de twee maanden een voorstelling geven voor de ouders.</i>																		
2 7	In de volgende reeks vragen zullen er per onderwerp telkens twee vragen (bevestigend en ontkennend) worden gesteld. Kunt u steeds aangeven hoe u hier tegenover staat? <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ik vind dat prettig</th> <th>Zo hoort het</th> <th>Maakt me niet uit/neutraal</th> <th>Ik kan daarmee leven</th> <th>Ik vind dat niet prettig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Wanneer er BSO-locaties met een bepaald thema worden ingericht, hoe staat u daar tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Wanneer er geen BSO-locaties met een bepaald thema worden ingericht, hoe staat u daar tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>		Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig	Wanneer er BSO-locaties met een bepaald thema worden ingericht, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Wanneer er geen BSO-locaties met een bepaald thema worden ingericht, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig														
Wanneer er BSO-locaties met een bepaald thema worden ingericht, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐														
Wanneer er geen BSO-locaties met een bepaald thema worden ingericht, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐														
2 8	Zou een thema-BSO interessant zijn voor uw kind? ☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet niet																		
2 9	Waarom wel/niet? <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>regel</td> </tr> <tr> <td>on</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				regel	on													
			regel																
on																			

30	Zou een thema-BSO, bijvoorbeeld een sport-BSO waarbij de kinderen in contact komen met veel verschillende sporten die gegeven worden door verenigingen, een alternatief zijn voor lidmaatschap bij een vereniging? ☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet niet Als: Antwoord op vraag 30 is "Nee" <i>Spring naar vraag 33</i>																								
31	Ook als uw kind 4 tot en met 7 jaar oud is? ☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet niet																								
32	Ook als uw kind 8 jaar of ouder is? ☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet niet Als: Antwoord op vraag 32 is "Ja", èn Antwoord op vraag 32 is "Nee", èn Antwoord op vraag 32 is "Weet niet" <i>Spring naar vraag 34</i>																								
33	Waarom niet? <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>regel</td> </tr> <tr> <td>on</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				regel	on																			
			regel																						
on																									
34	<i>Het zou mogelijk kunnen zijn dat de locatie van de thema-BSO iets verder van school ligt.</i> In de volgende reeks vragen zullen er per onderwerp telkens twee vragen (bevestigend en ontkennend) worden gesteld. Kunt u steeds aangeven hoe u hier tegenover staat? <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ik vind dat prettig</th> <th>Zo hoort het</th> <th>Maakt me niet uit/neutraal</th> <th>Ik kan daarmee leven</th> <th>Ik vind dat niet prettig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Wanneer er de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich zelfstandig naar de locatie van de thema-BSO verplaatst, hoe staat u daar tegenover</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Wanneer er niet de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich zelfstandig naar de locatie van de thema-BSO verplaatst, hoe staat u daar tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Wanneer er de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich onder begeleiding van een pedagogisch medewerker verplaatst naar de locatie van de thema-BSO, hoe staat u daar tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>		Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig	Wanneer er de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich zelfstandig naar de locatie van de thema-BSO verplaatst, hoe staat u daar tegenover	☐	☐	☐	☐	☐	Wanneer er niet de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich zelfstandig naar de locatie van de thema-BSO verplaatst, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Wanneer er de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich onder begeleiding van een pedagogisch medewerker verplaatst naar de locatie van de thema-BSO, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig																				
Wanneer er de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich zelfstandig naar de locatie van de thema-BSO verplaatst, hoe staat u daar tegenover	☐	☐	☐	☐	☐																				
Wanneer er niet de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich zelfstandig naar de locatie van de thema-BSO verplaatst, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																				
Wanneer er de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich onder begeleiding van een pedagogisch medewerker verplaatst naar de locatie van de thema-BSO, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																				

	Wanneer er niet de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich onder begeleiding van een pedagogisch medewerker verplaatst naar de locatie van de thema-BSO, hoe staat u daar tegenover? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
3 5	Vanaf welke leeftijd zou u het goed vinden dat uw kind zich zelfstandig naar de locatie van de (thema)-BSO verplaatst? ☐ Jonger dan 8 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ Ouder dan 12
3 6	Welke thema's denkt u dat interessant zullen zijn voor een thema-BSO? ☐ Hobby/Knutselen ☐ Muziek/zingen ☐ Dansen ☐ Toneel ☐ Koken ☐ Lezen ☐ Sporten ☐ Scouting ☐ Techniek/wetenschap ☐ Zwemmen ☐ Natuur/dieren ☐ Anders, namelijk 0
3 7	Heeft u zelf nog toevoegingen of suggesties met betrekking tot een thema-BSO? regel off
3 8	Heeft u wel eens van het begrip 'de brede school' gehoord? ☐ Ja ☐ Nee
3	Weet u ook precies wat 'de brede school' inhoudt?

9	☐ Ja ☐ Nee																		
40	<i>De brede school is momenteel erg in ontwikkeling. Het is een samenwerkingsverband tussen verschillende partijen en deze partijen houden zich bezig met opgroeiende kinderen. Partijen in dit samenwerkingsverband kunnen zijn de basisschool, aanbieders van kinderopvang, peuterspeelzaal, sport-, welzijn- en cultuurverenigingen, bibliotheek, etc. Zij bieden samen een complete invulling van de dag aan, de dagarrangementen, waarbij de kinderen binnen deze brede school zitten. Er is een doorlopende lijn van onderwijs, overblijfsvoorzieningen en opvang. Het doel van deze samenwerking is om de ontwikkelingskansen van de kinderen te vergroten. Daarnaast kan het doel zijn om een doorlopende opvang voor kinderen aan te bieden. Voor de ouders kan het betekenen dat zij zorg en arbeid beter kunnen combineren.</i>																		
41	In de volgende reeks vragen zullen er per onderwerp telkens twee vragen (bevestigend en ontkennend) worden gesteld. Kunt u steeds aangeven hoe u hier tegenover staat? <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ik vind dat prettig</th> <th>Zo hoort het</th> <th>Maakt me niet uit/neutral</th> <th>Ik kan daarmee leven</th> <th>Ik vind dat niet prettig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Wanneer de BSO deel zal uitmaken van de brede school, hoe staat u daar tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Wanneer de BSO geen deel zal uitmaken van de brede school, hoe staat u daar tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>		Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutral	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig	Wanneer de BSO deel zal uitmaken van de brede school, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Wanneer de BSO geen deel zal uitmaken van de brede school, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutral	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig														
Wanneer de BSO deel zal uitmaken van de brede school, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐														
Wanneer de BSO geen deel zal uitmaken van de brede school, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐														
42	Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>Geheel mee oneens</th> <th>Mee oneens</th> <th>Neutraal</th> <th>Mee eens</th> <th>Geheel mee eens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ik zie voor mijn kind een duidelijke meerwaarde wanneer de BSO onderdeel is van de brede school</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Ik zie voor mijzelf als ouder een duidelijke meerwaarde wanneer de BSO onderdeel is van de brede school</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>		Geheel mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Geheel mee eens	Ik zie voor mijn kind een duidelijke meerwaarde wanneer de BSO onderdeel is van de brede school	☐	☐	☐	☐	☐	Ik zie voor mijzelf als ouder een duidelijke meerwaarde wanneer de BSO onderdeel is van de brede school	☐	☐	☐	☐	☐
	Geheel mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Geheel mee eens														
Ik zie voor mijn kind een duidelijke meerwaarde wanneer de BSO onderdeel is van de brede school	☐	☐	☐	☐	☐														
Ik zie voor mijzelf als ouder een duidelijke meerwaarde wanneer de BSO onderdeel is van de brede school	☐	☐	☐	☐	☐														
43	Vindt u dat de BSO gebonden moet zijn aan de school? ☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet niet Als: Antwoord op vraag 43 is "Nee", en Antwoord op vraag 43 is "Weet niet" <i>Spring naar vraag 45</i>																		
44	Op wat voor manier moet de BSO gebonden zijn aan de school? (U kunt meerdere antwoorden invullen) ☐ BSO op dezelfde locatie als de school ☐ Onderwerpen op de school worden spelenderwijs op de BSO behandeld ☐ Medewerkers van de school, zoals klassenassistenten, zijn ook aanwezig op de BSO																		

☐ Anders, namelijk 0																															
In de volgende reeks vragen zullen er wederom per onderwerp telkens twee vragen (bevestigend en ontkennend) worden gesteld. Kunt u steeds aangeven hoe u hier tegenover staat?																															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ik vind dat prettig</th> <th>Zo hoort het</th> <th>Maakt me niet uit/neutraal</th> <th>Ik kan daarmee leven</th> <th>Ik vind dat niet prettig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig	4						5																	
	Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig																										
4																															
5																															
4 6	Bent u een voorstander van de brede school, waarbij er gedurende dag een programma wordt aangeboden door verschillende partijen waar uw kind aan deel kan nemen? ☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet niet																														
4 7	Waarom wel/niet? <table border="1"> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td>regel</td> </tr> <tr> <td>on</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				regel	on																									
			regel																												
on																															
4 8	Heeft u zelf nog toevoegingen of suggesties met betrekking tot de brede school? <table border="1"> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td>regel</td> </tr> <tr> <td>off</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				regel	off																									
			regel																												
off																															
4 9	<i>In de toekomst bestaat er de mogelijkheid dat er op de basisscholen de continuroosters worden ingevoerd. Dit betekent dat alle dagen, ook de woensdag, op hetzelfde tijdstip beginnen, de kinderen met de leerkrachten lunchen en vervolgens eindigt de lesdag rond 14.30. Er zal dan directe aansluiting met de BSO mogelijk zijn. Het voordeel hiervan is dat SKE meer tijd kan doorbrengen met de kinderen en hierdoor leuke activiteiten kan aanbieden, waar normaal gesproken geen tijd voor is.</i>																														

50	In de volgende reeks vragen zullen er wederom per onderwerp telkens twee vragen (bevestigend en ontkennend) worden gesteld. Kunt u steeds aangeven hoe u hier tegenover staat?					
		Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig
	Wanneer een vrije middag in de week behouden wordt, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer er geen vrije middag in de week behouden wordt, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer er een continurooster wordt ingevoerd, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer er geen continurooster wordt ingevoerd, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer er een continurooster wordt ingevoerd met behoud van een vrije middag, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer er geen continurooster wordt ingevoerd met behoud van een vrije middag, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
51	In de volgende reeks vragen zullen er wederom per onderwerp telkens twee vragen (bevestigend en ontkennend) worden gesteld. Kunt u steeds aangeven hoe u hier tegenover staat?					
		Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig
	Wanneer de BSO hetzelfde georganiseerd blijft als nu, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Wanneer de BSO niet hetzelfde georganiseerd blijft als nu, maar dat er één van de bovengenoemde modellen wordt ingevoerd (brede school, continurooster), hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
52	Waarom moet de BSO in de toekomst wel/niet hetzelfde ingericht blijven?					
53	Wat vindt u dat wel/niet goed gaat binnen de huidige invulling van de BSO?					
54	Welk van de volgende, zojuist besproken, modellen heeft uw voorkeur?					
	☐ Huidige schooltijd met de huidige BSO					
	☐ Vijf gelijke dagen van 8.30 tot 14.30 uur en daarna BSO					

	☐ Dagarrangement binnen de brede van 's ochtends tot 's avonds
5	De volgende vragen zijn vragen over uw achtergrond (deel 4).
5	Deze vragen zijn nodig voor de statistische verwerking van deze vragenlijst. Deze antwoorden worden uiteraard anoniem verwerkt.
5	Wat is uw geslacht?
6	☐ Man ☐ Vrouw
5	Wat is uw leeftijd?
7	☐ Jonger dan 25 jaar ☐ 25 - 30 jaar ☐ 30 - 35 jaar ☐ 35 - 40 jaar ☐ Ouder dan 40 jaar
5	Wat is uw gezinssituatie?
8	☐ Gehuwd of samenwonend ☐ Eenoudergezin ☐ Anders namelijk,
	Als: Antwoord op vraag 58 is "Eenoudergezin" <i>Spring naar vraag 60</i>
5	Wat is de hoogst genoten opleiding van uw partner?
9	☐ Lager onderwijs, basisonderwijs ☐ LBO/VBO ☐ Mavo/(M)ULO ☐ Havo ☐ VWO ☐ MBO ☐ HBO ☐ Wetenschappelijk onderwijs
6	Wat is uw hoogst genoten opleiding?
0	☐ Lager onderwijs, basisonderwijs ☐ LBO/VBO ☐ Mavo/(M)ULO ☐ Havo ☐ VWO

	☐ MBO ☐ HBO ☐ Wetenschappelijk onderwijs
6 1	Hoeveel kinderen heeft u op de BSO? ☐ Geen ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Meer dan 4
6 2	Hoeveel kinderen heeft u op de kinderdagopvang? ☐ Geen ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 of meer
6 3	Hoe lang bent u al klant bij uw huidige BSO? ☐ Minder dan een jaar ☐ Tussen de één en twee jaar ☐ Meer dan twee jaar
6 4	Van welke BSO-locatie maakt u gebruik? <i>Wanneer u gebruik maakt van het kinderdagverblijf kunt u dat ook aangeven.</i> ☐ BSO Dino, Schreursweg 63, Enschede ☐ BSO De Molshoop, Minkmaatstraat 324B, Enschede ☐ BSO Robbedoes, Rozenstraat 98, Enschede ☐ BSO De Harlekijn, Staringstraat 15, Enschede ☐ BSO De Vrijbouter, Reudinkstraat 15, Enschede ☐ BSO Hogeland, J.J. van Deinselaan 40, Enschede ☐ BSO Esmakre, Esmarkelaan 203, Enschede ☐ BSO Eschmarkerpoort, Esmarkelaan 9, Enschede ☐ BSO Het Esmarker Speelbos, Ekersdijk 280, Enschede

	☐ BSO De Dobbelsesteen, Drebbelstraat 15, Enschede ☐ BSO Het Kraaiennest, Gronausestraat 827, Enschede ☐ BSO De Heksenketel, Runenberghoek 3, Enschede ☐ BSO De Kameleon Runenberghoek 5, Enschede ☐ BSO Helmerhoek, Rondemaatweg 25, Enschede ☐ BSO De Helmer, Runenberghoek 4, Enschede ☐ BSO Het Bastion, Het Bijvank 103, Enschede ☐ BSO De Bengels, Rossumbrink 8, Enschede ☐ BSO Het Bunderbos, Het Stroink 66, Enschede ☐ BSO De Petteflet, Nutterbrink 1, Enschede ☐ BSO De Springplank, Assinklanden 51, Enschede ☐ BSO De Knalhut, Reerinklanden 55, Enschede ☐ BSO 't Wooldrik, Tegelerweg 7, Enschede ☐ BSO De Kajuit, Daalweg 31, Enschede ☐ BSO De Boemerang, G.J. van Heekstraat 173, Enschede ☐ BSO De Dubbeldekker, Cromhoffsbleekweg 138, Enschede ☐ BSO Okidoki, Boekweitstraat 16, Enschede ☐ BSO 't Spinnewiel, Spinnerstraat 29a, Enschede ☐ BSO Piccolo, B.W. ter Kuilestraat 355, Enschede ☐ BSO De Stadsweide, Emmastraat 165, Enschede ☐ BSO De Villa, Bisschopstraat 41, Enschede ☐ BSO Noord-Kids, Zaanstraat 22, Enschede ☐ BSO De Grote Tuin, Pastoor Meijerstraat 5, Glanerbrug ☐ BSO De Boomhut, Jacob Roggeveenstraat 45, Glanerbrug ☐ BSO De Jungle, Landsteinerstraat 59, Boekelo ☐ BSO 't Dorp, Blankenburgerstraat 40, Haaksbergen ☐ BSO Pico Bello, Schaepmanplein 2, Neede ☐ BSO Villa Bombarie, Hondelinkweg 2, Neede ☐ BSO De Meiboom, Meidoornplein 3, Eibergen ☐ Kinderdagverblijf ☐ Anders namelijk,
6 5	Van welke soort plaats maakt u gebruik? ☐ Jaarplaats

	☐ Schoolwekenplaats ☐ Vakantiewekenplaats
6 6	Van hoeveel dagdelen opvang per week maakt u gebruik (oudste kind) <u>tijdens schoolweken</u> ? ☐ Geen ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
6 7	Van hoeveel dagdelen opvang per week maakt u gebruik (oudste kind) <u>tijdens vakantieweken</u> ? ☐ Geen ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
6 8	Heeft u nog opmerkingen over deze enquête of over SKE Kinderopvang? vlak on
6 9	Binnenkort (15 of 16 juni) staat er 's avonds een bijeenkomst gepland wat betreft de BSO in de (zomer)vakantie en in de toekomst. Zou u het leuk vinden om uw mening hierover te geven? ☐ Ja

	☐ Nee Als: Antwoord op vraag 69 is "Nee" <i>Spring naar vraag 71</i>
70	U heeft aangegeven deel te willen nemen aan deze bijeenkomst. Zou u hieronder uw naam en telefoonnummer willen invullen? Uw gegevens worden alleen gebruikt om u uit te nodigen. vlak on
71	Tot slot, onder alle deelnemers van deze enquête verloten we een weekendje Duinrell voor 4 personen (17 september - 19 september). Wilt u kans maken op deze prijs? Vul dan hieronder uw gegevens in. regel off
72	Dit is het einde van deze vragenlijst, hartelijk dank voor het invullen.

Deelnemers:

A1 = mevr. Saskia Smit, 38 jaar, alleenstaande moeder, projectmanager mobiliteitscentrum bij UWV, BSO-locatie De Dotterbloem, 2 dochters op de BSO.

A2 = mevr. Sarina, 44 jaar, administratief medewerker, BSO-locatie De Stadsweide, 1 dochter op de BSO (alleen vakantiewekenplaats).

Deel 1: algemeenStellingen

Tijdsduur: max. 5 min. per stelling à totale duur: max. 50 min

1. 'Het is belangrijker dat de BSO-locatie dichtbij huis is dan dat het dichtbij school is.'
A1: Voor mij is dit niet juist en niet onjuist. Het maakt mij niet uit of dit dichtbij school of bij huis is. Één van de twee is wenselijk.
A2: Bij mij is het expliciet dat het dichtbij huis is. Mijn kind heeft school niet dichtbij (speciaal onderwijs in Hengelo). De keuze van de Stadsweide is gebaseerd op mijn situatie. Ik zie liever dat de BSO-locatie dichtbij huis is dan bij school (ook in algemene situatie wanneer mijn kind niet op het speciaal onderwijs zou zitten).
A1: Ik vind het belangrijk dat mensen aan kunnen geven dat zij die specifieke situatie willen. A2 stemt hiermee in. SKE moet niet kunnen bepalen waar de ouders hun kind heen sturen.
2. 'De BSO-locatie moet ook vóór schooltijd geopend zijn.'
A1: Ja, als alleenstaande moeder moet je in je eentje voor je kinderen zorgen en voor het geld. Daarin word je erg beperkt. Het zou heel erg fijn zijn wanneer de BSO voor school geopend zou zijn. Dit is niet een uurtje voor school, maar gewoon van 7.00 tot 19.00 uur. Er komen alleen problemen bij zoals het naar school brengen etc.
A2: Ik zou er geen gebruik van maken. Voor mij is het niet toepasbaar.
3. 'Wanneer de BSO-locatie vóór schooltijd geopend is, moeten de kinderen ook een ontbijt aangeboden krijgen.'
A1: Ja! Het scheelt veel tijd als je kinderen een ontbijtje op de BSO kunnen eten.
A2: Ik heb het niet nodig, maar zou het wel vrij logisch vinden wanneer dit gebeurd.
4. 'Het maakt mij niet uit of er 's avonds wel of geen warme maaltijd aangeboden wordt op mijn BSO-locatie.'
A1: Ik ben het niet eens of oneens. Het is voor mij nu niet nodig, maar ik zou het wel wenselijk vinden dat deze optie er is. Ik zou het ook fijn vinden als ik een locatie zou hebben die opvang van 7.00 tot 19.00 uur aanbied.
A2: Wij halen haar eigenlijk altijd voor de maaltijd op. Wij hebben de mogelijkheid om met z'n allen als gezin zijnde te eten. We halen het kind rond 17.00 uur op. Wel is het wenselijk voor de mensen die tot 18.00 uur moeten werken dat de BSO-locatie langer open is.
A1: Ik zou er geen vijf dagen in de week gebruik van maken, maar als deze optie er is zou het wel fijn zijn. Dan zou ik drie lange dagen kunnen maken in plaats van vier etc.
5. 'Ik vind het niet belangrijk dat ik veel informatie verkrijg over de dagelijkse activiteiten die mijn kind(eren) doen op de BSO-locatie.'
A1: Veel informatie hoef ik niet te krijgen. Ik zou wel graag willen weten als ze ruzie hebben gehad of een uitbarsting/toeval hebben gehad. Dat is op dit moment erg goed geregeld. Dit komt misschien ook door de kleine locatie, meer vaste begeleiding die mijn kind beter kennen, etc.
A1: Mijn kinderen gaan naar de vakantieopvang en zij hebben twee weken lang niemand gezien (medewerkers) van hun eigen locatie. Als er één begeleider niet is, moet de andere aanwezig zijn etc. Als een leidster voor langere tijd uit de running is, informeer ouders daar dan over.
A2: Meer feitelijke informatie is belangrijker (ziektes van medewerkers etc.) dan de dagelijkse activiteiten. De hoofdnoot van wat de kinderen de komende week gaan doen is wel handig, ik kan ze daar dan op voorbereiden (bijvoorbeeld 'donderdag gaan jullie pannenkoeken maken', dan kan ik haar dat vast vertellen) etc. Ik vind het wel prettig om te weten wat ze tijdens de vakantie doen. Ook de

terugkoppeling als je het kind ophaalt is erg belangrijk. Wat ik storend vind is de opsplitsing van de dagdelen. 's Ochtends en 's middags werkt er iemand. De overdracht is niet altijd even goed mogelijk omdat het soms erg druk kan zijn wanneer er kinderen opgehaald worden tussen de middag. Wanneer ze naar een andere locatie gaan met de kinderen, moet de leiding ook hetzelfde zijn als op de eigen locatie. De eigen leiding moet dan niet 's middags weg gaan.

6. 'Hoe meer informatie ik verkrijg over de dagelijkse activiteiten, hoe beter.'
A1 + A2: Nee, als je dat allemaal door moet lezen heb je er nog een dagtaak bij.
Vinden jullie het fijn om digitaal te zien wat er gedaan is?
A2: Ik ben er zelf geen voorstander van om beelden van mijn kinderen publiekelijk te laten zien. Ook ga ik geen kwartier kijken wat de kinderen die dag/week hebben gedaan.
A1: De collages op de ouderavonden vind ik wel erg leuk, maar ook ik haal mijn kind op en ga dan weer weg en blijf geen kwartier staan kijken naar foto's die op een beeldscherm geprojecteerd worden.
A2: Als je een vakantieplaats hebt word je nergens over geïnformeerd en je wordt nergens bij betrokken (geen uitnodiging voor eindejaarsbarbecue etc.). Het is net of het kind, als het een vakantieplaats heeft, nergens bij hoort. De informatievoorziening gaat dan dus niet goed.
7. 'Wanneer mijn kinderen huiswerkbegeleiding op de BSO-locatie krijgen wanneer zij dit nodig hebben, vind ik dit een wenselijke aanvulling op de huidige dienst.'
A1: Ik wel! Gewoon weer omdat je dan wanneer je je kind ophaalt kwaliteitstijd hebt met je kinderen. Het kind hoeft dan geen huiswerk meer te maken. Ik denk zeker dat op het moment dat je kiest voor het gebruik maken van de BSO het handig is dat er huiswerk met de kinderen gemaakt wordt.
A2: Het moet op vrijwillige basis. De kinderen die het niet willen/hoeven moeten er niet de dupe van zijn. Het zou het meest ideaal zijn als ze het huiswerk op school kunnen maken. De BSO is voor het spelen en voor het plezier, het is geen opvoedcentrum.
A1: Het zou een optie moeten zijn. Het zou moeten gelden vanaf dat je in groep 6 zit (stukje topografie, aardrijkskunde etc.). Dit is echt geen uur per dag. Het zou wel fijn zijn dat ze zelf een (stille) ruimte hebben waar ze kunnen leren en waar de leidster hun misschien zou willen overhoren.
A1: Het moet natuurlijk altijd in overleg met het kind, de ouder en de leidster.
A2: Als je met tien kinderen bent en jouw kind moet als enige huiswerk maken dan is dat ook niet leuk voor het kind. Je maakt dan ook een groot onderscheid tussen de kinderen op deze manier.
A1: Maar het kind weet dan wel dat als ze 's avonds thuis zijn kwaliteitstijd hebben en dat ze dan geen huiswerk meer hoeven te maken. Ik ben er sowieso voor dat de kinderen meer verantwoordelijkheid krijgen en hun eigen dag in kunnen plannen.
A2: Dit levert ook weer problemen op met het personeel. Niet iedereen is hiervoor geschikt.
A1: Aan de andere kant overhoren ouders hun kind ook. En als er veel kinderen van dezelfde locatie zijn hebben de kinderen dus hetzelfde huiswerk en kan dit gecombineerd worden. Het moet zeker een optie worden. Het is voor de oudere kinderen best wel aantrekkelijk. De oudste kinderen kunnen dan samen huiswerk gaan maken (stimulans).
A2: Het moet een optie worden, maar het moet niet ten koste gaan van de kinderen die geen huiswerk hoeven te maken.
8. 'Wanneer er natuureducatie wordt aangeboden op de BSO-locatie, dan heeft dit invloed op mijn tevredenheid over de dienst 'BSO' in zijn geheel.'
A2: Ik vind het leuk, maar om te zeggen dat het invloed heeft op mijn tevredenheid...
A1: Ik vind het wel goed. Het is wenselijk. Hoe meer variëteit een BSO aan kan bieden, des te beter.
A2: Ze hebben een tijd geleden een natuurtocht gedaan, daar was mijn dochter razenthousiast over. Ze wordt wat minder panisch voor beestjes etc. Dat vind ik toch leuk.
A1: Ik zou niet meer tevreden zijn dan nu.
A2: Ik ook niet. Als het er niet komt is het ook prima.
A1: Het is wenselijk, maar geen must.
9. 'Ik vind het aanbieden van natuureducatie tijdens de BSO belangrijk.'
A1: Natuureducatie is net zo belangrijk als de creatieve workshops die aangeboden worden.
A2: Natuureducatie krijgen ze op school ook al. Het is aanvullend, maar voor mij is het niet nodig.
A1 + A2: Er hoeft niet meer natuureducatie aangeboden te worden dan nu het geval is. Wanneer

natuureducatie helemaal niet aangeboden wordt, doe je de kinderen tekort.

10. 'Het maakt me niet uit of er wel of geen zwemlessen aangeboden worden door SKE.'
- A2: Voor mij hoeft het niet. Door haar gedragsstoornis gaat mijn dochter naar speciaal zwemonderwijs. Ze heeft op regulier zwemonderwijs gezeten en dat was een drama. Die leiding kan er niet mee omgaan met kinderen die anders zijn. Dit is niet goed voor mijn kind.
- A1: Het zou wenselijk zijn wanneer dit aangeboden wordt. Het maakt mij wel uit, maar het is er nu niet. Ik zou er wel gebruik van maken (als dit valt op de dag wanneer mijn kinderen op de BSO zijn).
- A2: Het moet een keuze blijven. Het moet niet zo zijn dat er vier kinderen zijn die naar zwemles moeten en dat de rest van de kinderen mee moet. Het moet altijd een keuzemogelijkheid blijven. En het moet niet bij de prijs inbegrepen zijn, want ouders die hier geen gebruik van maken gaan hier natuurlijk niet voor betalen.

Deel 2: BSO in de vakantie

Dit gedeelte gaat over de bereidheid om uw kind(eren) wel of niet naar een andere locatie te brengen tijdens de vakantie, wanneer er tijdens de vakantie thema-BSO's georganiseerd worden.

Uitleg thema-BSO

Tijdens de vakantie zijn er op de eigen BSO-locatie vaak weinig kinderen aanwezig. De kinderen zijn er vaak tijdens de vakantie een hele dag, wat best lang is voor de kinderen. Het zou dan leuk zijn om thema-BSO's aan te bieden. Dit betekent dat de eigen BSO-locatie gesloten is en men naar een andere locatie moet rijden. De thema-BSO kan op verschillende grotere locaties aangeboden worden. Dit betekent dat ouders hun kinderen van te voren opgeven voor een thema-BSO die de kinderen leuk vinden en de kinderen elke week een ander thema op een andere locatie hebben.

Stellingen

Tijdsduur: max. 5 min. per stelling à totale duur: max. 50 min.

11. 'De tijd die ik kwijt ben om mijn kinderen naar de BSO te brengen is voor mij niet van belang.'
- A1: Oneens! Het moet altijd een optie zijn. Ik zou het wel doen, zolang mijn kind hier inderdaad ook voor zou kiezen. Als het dan inderdaad een eind rijden is (een half uur rijden), dan moet de BSO ook eerder open zijn anders ben ik niet op tijd op mijn werk. Als het in het belang is voor mijn kind, dan zou ik het heel leuk vinden. Als de BSO eerder open is bv. vanaf 7.00 uur, dan zou ik een thema-BSO wel willen. Het spreekt mij wel aan. Als mijn vaste medewerkers er niet zijn, maar er wel een vaste overdracht (goede overdracht) is bij mijn kind vind ik het prima.
- A2: Oneens! Als ik er een half uur voor moet rijden doe ik het niet, want ze zit op de BSO omdat je moet werken. Dan ben je een uur per dag kwijt. De kwaliteitstijd die je hebt met je kind ben je dan aan het reizen. Ook vind ik dat de eigen locatie wel open moet blijven, het moet wel een keuze blijven. Maar dit kan natuurlijk niet met de locaties. De één wordt muziek, de andere sport etc. Als het kind het niet leuk vindt, zit hij/zij daar nog wel een week.
- A2: Ik denk dat die thema's meer gelden voor kinderen vanaf een jaar of 10. De kinderen van 4 jaar hebben een korte concentratieboog en hebben geen zin om een hele week met hetzelfde thema bezig te zijn
- A1: Mijn kleintje van 4 jaar vond het juist erg interessant en vond het heel erg leuk (thema-BSO op eigen locatie).
- A2: Ik heb wel het idee dat de Stadsweide erg achterloopt ten opzichte van andere locaties. Ik vind dat de kwaliteit overal hetzelfde hoort te zijn. Je betaalt tenslotte allemaal hetzelfde bedrag per uur. Ik hoor dingen die op andere locaties aangeboden worden en waar ik nog nooit van gehoord heb.
12. 'De afstand die ik moet overbruggen om mijn kinderen naar de BSO te brengen is voor mij zeer belangrijk.'
- A1 + A2: Dit is voor mij ongeveer hetzelfde. Vooral voor mensen die op de fiets moeten brengen is dit belangrijk.
- A1: Als ik alleen een fiets heb en mijn twee kinderen willen allebei naar een andere thema-BSO, dan fiets ik desnoods een uur lang naar beide BSO's. Ik voel me lichtelijk schuldig wanneer ik maar twee weken vakantie heb en mijn kinderen 6 weken vakantie hebben. Zij moeten dan toch wel een beetje vakantiegevoel hebben, dan vind ik het leuk dat ze een thema-BSO aangeboden krijgen.

- A2: Ik denk dat je dan één van de weinige ouders bent die er zo over denkt.
13. 'Ik ben niet bereid om meer dan tien minuten om te rijden om mijn kinderen naar een andere locatie te brengen waar de gehele week een thema-BSO aangeboden wordt.'
- A1: Ik vind dertig minuten maximaal, langer niet.
- A1 + A2: Het is beter om meerdere locaties met hetzelfde thema aan te bieden, anders moet je nog verder omrijden. In elke grote wijk (als je Enschede in vier hoeken verdeelt: Noord, Oost, Zuid en West) zou je vier of vijf verschillende thema's doen. Dan zijn meer ouders hiertoe bereid.
14. 'Het is voor mij niet mogelijk om meer dan tien minuten om te rijden om mijn kinderen naar een andere locatie te brengen waar de gehele week een thema-BSO aangeboden wordt.'
- A1: Je moet niet te veel keuzes aanbieden in thema-BSO's. Je kan beter vier of vijf sterke thema's hebben die professioneel ingewijd worden dan dat je er twintig doet die allemaal maar half gebeuren. En als er ziekte ontstaat van medewerkers heb je natuurlijk een probleem als zij alleen weten wat er op die thema-BSO gaat gebeuren.
- A2: Als je vier hoeken in Enschede hebt moet er in elke wijk ook een 'normale' BSO zijn. Kinderen die hier niet tegen kunnen (te klein, te jong, te hectisch, te veel prikkels) kunnen dan naar een gewoon programma van de BSO.
- A2: Misschien zou ik haar een weekje ergens heen doen, maar dan wel twee weken rust daarna.
- A1: Of een week part-time, zodat ze toch haar rust krijgt.
15. 'Ik vind het belangrijker dat mijn kind het leuk heeft op de BSO, dus wil ik hiervoor mijn kind best naar een thema-BSO brengen, wat betekent dat ik een kwartier om moet rijden.'
- A1: Ik zou het doen.
- A2: Je zit weer met de openingstijden. Als je om 8.30 uur moet beginnen wordt het krap. Als zij daar heen wil, is een kwartier prima. Openingstijden zijn erg belangrijk.
- A1: Het moet mogelijk zijn om op tijd op je werk te zijn. Je moet dan bij mensen inventariseren hoe laat zij hun kinderen wensen te brengen bij de mensen die zich ingeschreven hebben bij dat bepaalde thema.
- A1: Je kan je kinderen ook 's middags brengen, hoe doe je dat dan met een thema? En aan de thema-BSO hangt ook een prijskaartje. De mensen die dan een herhaling van het ochtendprogramma krijgen, zouden dan betalen voor eenzelfde programma tijdens de thema-BSO.
16. 'Ik vind het belangrijk dat onze eigen BSO-locatie geopend is tijdens de vakanties.'
- A1: mee eens. Ik heb niet eens zo moeite met de locatie, maar voornamelijk met de pedagogisch medewerkers (vertrouwde gezichten). Dit is belangrijker dan de locatie. Ik wil de kinderen best naar een andere locatie brengen, maar er moet dan rekening worden gehouden met de locatie (niet een 50-kindslocatie).
- A2: Mee eens, met de kinderen die speciaal aandacht nodig hebben wordt totaal geen rekening gehouden in de vakantie.
- A2: Wanneer het een thema-BSO op de eigen locatie is, dan is het geen probleem. Het rustpunt is dat de begeleiding er is die ze kent. Het thema is dan geen probleem, daar zou ze dan aan mee kunnen doen.
- A1: Het zou ook goed zijn wanneer er een rustig plekje is waar de kinderen zich terug kunnen trekken.
- A2: Op de eigen locatie moet altijd een persoon zijn die bekend is met de kinderen (vertrouwde gezichten).
17. 'Mijn kinderen spelen het liefste in een vertrouwde omgeving. Om deze reden wil ik mijn kinderen niet naar een andere locatie brengen tijdens de vakantie.'
- A1: Oneens. Ik denk wel dat ieder kind gewend is aan zijn vertrouwde omgeving. Hij weet wat zijn plekje is, wie de leiding is, wat de regels zijn etc. Maar een andere locatie geeft ook weer uitdaging. Dit vinden kinderen ook spannend, maar dan wel in dosering.
- A2: Je moet alles proberen. Een thema moet je proberen, maar wanneer het niet bevalt moet er een mogelijkheid zijn om terug te kunnen.

18. 'Ik wil mijn kinderen alleen naar een andere BSO-locatie brengen wanneer dit in onze eigen wijk is.'
- A1: Oneens. De indeling in vier stadsdelen die eerder genoemd is zou wenselijk zijn. Het is geen must in de vakantie, maar het is niet aan te bevelen om van oost naar west te moeten.
- A2: Oneens. Ik heb moeite met 'ik wil'. Nee, ik heb wel de voorkeur om in de eigen wijk te blijven. Als ik in west woon is het wel prettig, maar een andere wijk zou wel kunnen.
- A1: Er moet dan een algeheel overzicht zijn met de thema's. Als het op de weg naar het werk is, zou het helemaal handig zijn. De hele lijst moet aangeboden worden aan alle mensen (niet alleen de lijst van oost wanneer de bso-locatie hier gevestigd is).
19. 'Wanneer de prijzen voor BSO tijdens de vakantie omhoog gaan, omdat er thema-BSO's aangeboden worden, dan heb ik hier begrip voor.'
- A1: Ja, maar alleen als je er gebruik van maakt. De prijzen tijdens de vakantie moeten niet omhoog, maar het moet thema-gebonden zijn. Het ene thema kan duurder zijn dan de andere. Het moet wel professioneel zijn. Met een sportthema moet je wel professionele mensen hebben en niet de normale pedagogisch medewerkers. Als je iets met paarden gaat doen, kan je ook niet in west terecht, etc.
- A2: Inderdaad. Ik ga niet voor een ander kind betalen.
20. 'Ik ben bereid om een extra vergoeding te betalen wanneer er thema-BSO's aangeboden worden.'
- A1: Ja, maar alleen voor datgene wat je afneemt, waar je gebruik van maakt.
- A2: Het hangt van het bedrag af en wat je daarvoor terug krijgt.
- A1: Het moet wel een prijs-kwaliteitverhouding zijn, het moet een goedonderbouwde prijs zijn. Ik denk dat er zeker mensen zijn die dat doen bij ons op de BSO.
- A2: Krijg je dan niet dat je onderscheid maakt tussen de kinderen van beter en minderbedeelde ouders? Rijkere ouders kunnen hun kinderen wel naar de paarden-BSO sturen. Dan maak je klassen in kinderen. Kinderen van minder bedeelde ouders worden al vaak uitgesloten van leuke activiteiten als een circus etc.
- A1 + A2: Misschien zou je met een activiteit geld op kunnen halen waarmee zulke activiteiten bekostigd kunnen worden.

De laatste stellingen gaan over het aanbieden van een aantal extra thema-BSO's voor kinderen van 8 tot 12 jaar. De bedoeling is de BSO voor deze leeftijdsgroep aantrekkelijker te maken tijdens de vakantie door de oudere kinderen een eigen thema-BSO aan te bieden. Deze wordt centraal in de stad aangeboden, zodat de oudste kinderen eventueel zelf hier naartoe zouden kunnen gaan.

Stellingen

Tijdsduur: max. 5 min. per stelling à totale duur: max. 10 min.

21. 'Ik vind het een goed idee wanneer er extra thema-BSO's centraal in de stad aangeboden worden voor de kinderen van 8 tot 12 jaar.'
- A1: Dat zou wel goed zijn, maar centraal in de stad is niet handig met vervoer (houd rekening met de spits). Voor deze leeftijd is het wel erg leuk om uitdaging te krijgen. Deze kinderen moeten wel genoeg prikkels krijgen, anders krijg je 'banale' acties en gaan ze rare dingen doen (filmpjes op internet, wat al eerder is voorgekomen etc.).
- A2: Weer de keuzeoptie. Je moet het aanbieden als optie/keuze, het moet niet verplicht zijn. Het moet niet zo zijn dat wanneer een kind 8 jaar oud is erheen moet.
22. 'Ik zou mijn kind(eren), wanneer zij in de leeftijd van 8 tot 12 jaar zijn, niet opgeven voor een thema-BSO centraal in de stad.'
- A1: Oneens.
- A2: Ik twijfel. Mijn kind is nu 8 en haar IQ is ook 8, haar EQ is wat lager. Ik heb er moeite mee hoe zij dingen oppikt van puperende tieners (scheldwoorden etc.). Zij is erg beïnvloedbaar daarvoor. Het hangt ook sterk samen met het thema. Als je een rustig muziekthema hebt zal er minder/niet gevloekt worden dan met een voetbalthema.
- A1: Er moeten regels zijn die thuis, op de BSO en op school gelden. Ik verwacht ook van SKE dat de begeleiding belt wanneer het niet gaat in de thema-BSO, wanneer het kind opgehaald kan worden.

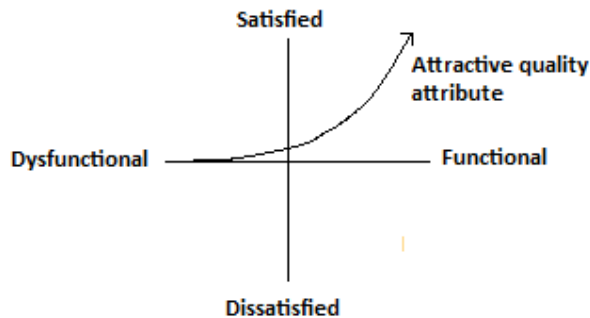
Bijlage 4: Uitgebreide analyse resultaten

Vraag 1:

	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van tevredenheid	Mate van ontevredenheid
BSO-locatie bij school	74	27	6	47	18	0	100%	A	0,656	-0,214
BSO-locatie bij huis	38	77	22	35	0	0	100%	O	0,669	-0,576
BSO-locatie voor schooltijd geopend	25	29	5	97	14	2	100%	I	0,346	-0,218

BSO-locatie bij school

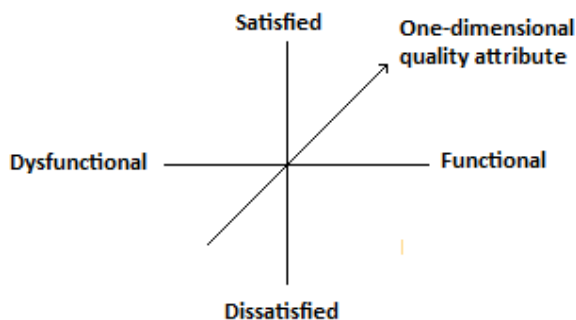
Volgens de evaluatietabel van het Kano-model komt het aspect 'BSO-locatie bij school' uit in categorie A, ook wel de 'attractive quality attribute'. Dit betekent dat de consument tevreden is wanneer dit element voldoende is. Het is echter nog steeds aanvaardbaar wanneer het element onvoldoende is.



Uit de tabel blijkt dat de klanttevredenheid aanwezig is (0656), wat betekent dat dit element voldoende is. Deze tevredenheid zal waarschijnlijk exponentieel stijgen, omdat de behoefte een attractieve consumentenwens is vanuit consumentenopgump.

BSO-locatie bij huis

Het aspect 'BSO-locatie bij huis' komt volgens de evaluatietabel van het Kano-model uit in categorie O. dit betekent dat de consumenten zich bevredigend voelen wanneer het element voldoende is. Ontoereikendheid van dit element resulteert in ontevredenheid.

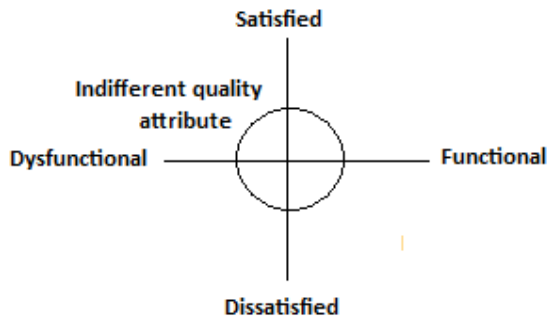


De consumenten voelen zich bevredigend, wat blijkt uit de mate van tevredenheid welke 0,669 is. Dit wil zeggen dat het element 'BSO-locatie bij huis' voldoende is. Dit element bevat het 'gemakkelijker is beter'-principe. Hoe dichtter de BSO-locatie bij huis is, des te gemakkelijker is dit voor de klant. Dit vindt de klant beter, waardoor zij tevreden zijn.

Wanneer men de mate van ontevredenheid van beide aspecten (BSO-locatie bij school en BSO-locatie bij huis) met elkaar vergelijkt, blijkt dat het aspect 'BSO-locatie bij huis' dichtter bij -1 ligt dan het aspect 'BSO-locatie bij school'. Dit betekent dat de invloed op klantontevredenheid sterker is wanneer de BSO-locatie niet dicht bij huis is, dan wanneer de BSO-locatie niet dicht bij school is.

BSO-locatie voor schooltijd geopend

Of de BSO-locatie voor schooltijd geopend is of niet heeft nog niet veel invloed op de klanttevredenheid (0,346). Dit aspect komt uit in de categorie I, wat betekent dat de klant neutraal of onverschillig tegenover de functie van de dienst staat.



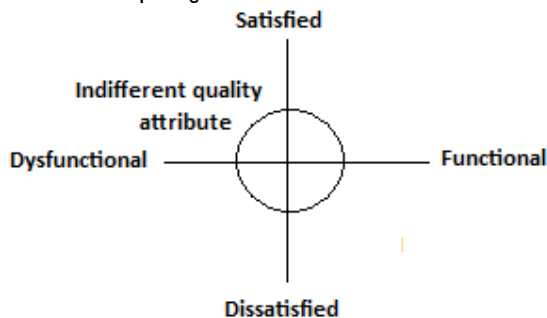
Ook uit de interviews met de directeurs van de BSO-locaties kwam naar voren dat er nog niet veel vraag is naar voorschoolse opvang. Voor de enkeling die hier wel behoefte aan heeft, worden de kinderen voor school opgevangen bij de locatie van het kinderdagverblijf.

Vraag 6:

	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van tevredenheid	Mate van ontevredenheid
Aanbieden ontbijt	4	0	0	5	1	0	100%	I	0,44	0

Het aanbieden van ontbijt op de BSO-locatie is alleen van toepassing op BSO-locaties die voorschoolse opvang aanbieden of eventueel voorschoolse opvang aan BSO-kinderen aanbieden op het kinderdagverblijf.

Uit de resultaten van vraag 1 blijkt dat de klanten onverschillig staan tegenover het wel of niet aanbieden van voorschoolse opvang.



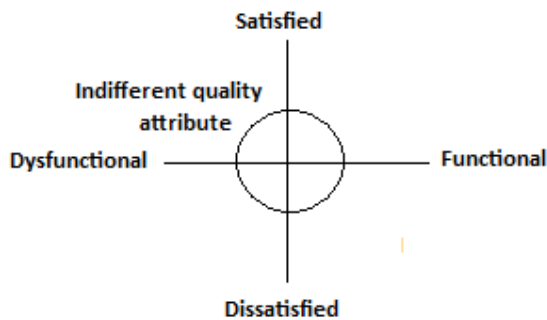
Ook het aanbieden van ontbijt tijdens de voorschoolse opvang is een aspect waar de consument neutraal tegenover staat. Of dit aspect wel of niet aanwezig is, heeft geen invloed op de klanttevredenheid. Dit blijkt ook uit de mate van ontevredenheid, welke 0 is. Wanneer deze 0 is, veroorzaakt dit aspect geen ontevredenheid wanneer dit niet aanwezig is.

Vraag 7:

	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van tevredenheid	Mate van ontevredenheid
Aanbieden warme maaltijd	55	7	3	86	14	0	100%	I	0,411	-0,066
Informatie over dagelijkse activiteiten	27	77	43	17	0	0	100%	O	0,634	-0,732
Aanbieden huiswerkbegeleiding	80	20	6	56	2	0	100%	A	0,617	-0,16
Aanbieden natuureducatie	104	40	2	18	0	1	100%	A	0,878	-0,256
Aanbieden zwemlessen	44	9	1	86	20	0	100%	I	0,379	-0,071

Aanbieden warme maaltijd

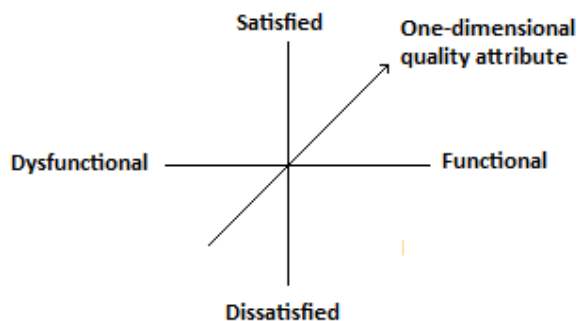
Klanten staan over het algemeen neutraal tegenover het aanbieden van een warme maaltijd op de BSO-locatie. Het aanbieden van een warme maaltijd zal, ongeacht of het voldoende is of niet, niet leiden tot ontevredenheid of tevredenheid van de klant.



Zoals uit de evaluatietabel volgens het Kano-model is op te maken, valt het aanbieden van een warme maaltijd in de categorie I. Zoals al eerder gezegd betekent dit dat de tevredenheid van de klant door dit element niet sterk beïnvloed wordt. Dit is onder andere terug te zien in de mate van ontevredenheid. Deze is $-0,066$, wat erg dicht bij de waarde 0 ligt. Dit betekent dat dit kenmerk geen ontevredenheid veroorzaakt wanneer het niet aanwezig is.

Informatie over dagelijkse activiteiten

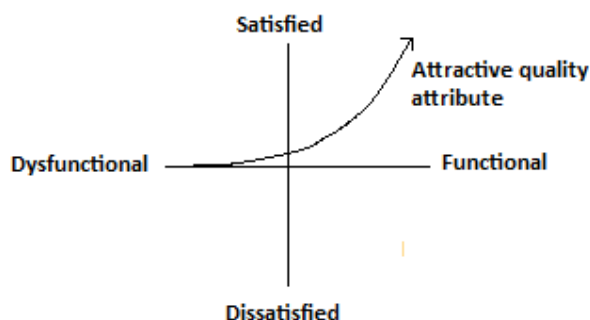
De informatie die ouders krijgen over de dagelijkse activiteiten die kinderen op de BSO uitvoeren heeft invloed op de klanttevredenheid van hen. De mate van tevredenheid is volgens de evaluatietabel van het Kano-model $0,634$, wat redelijk hoog is en betekent dat het veel invloed uitoefent op de klanttevredenheid. In de tabel is te zien dat het aspect 'informatie over dagelijkse activiteiten' in de categorie O uitkomt.



Dit betekent dat consumenten zich bevredigend voelen wanneer een element voldoende is. Deze factor bevat ook het 'meer is beter'-principe. Dit houdt in dat de ouders graag zo veel mogelijk informatie krijgen over de dagelijkse activiteiten die hun kind(eren) doen op de BSO. Hoe meer informatie zij hierover verkrijgen, des te beter.

Aanbieden huiswerkbegeleiding

Uit de tabel kan afgelezen worden dat de mate van tevredenheid $0,617$ is. Het aanbieden van huiswerkbegeleiding is dus een aspect dat in een zekere mate invloed uitoefent op de klanttevredenheid. Het aanbieden van huiswerkbegeleiding is een attractieve consumentenwens vanuit consumenten oogpunt. Dit betekent dat de consument tevreden is wanneer dit element voldoende is. Het is echter nog steeds aanvaardbaar wanneer het element onvoldoende is.

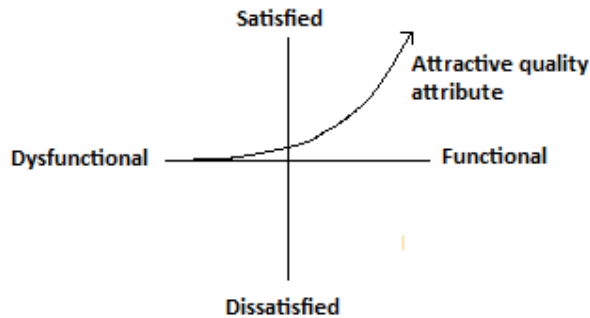


Dit kan ook geconcludeerd worden door de mate van ontevredenheid. Deze waarde is namelijk $-0,16$, wat erg dicht bij de waarde 0 ligt. Dit betekent dat het aanbieden van huiswerkbegeleiding geen ontevredenheid veroorzaakt wanneer dit niet aanwezig is.

Toch zal de klanttevredenheid waarschijnlijk exponentieel stijgen wanneer deze attractieve consumentenwens, dus het aanbieden van huiswerkbegeleiding, vervuld wordt.

Aanbieden natuureducatie

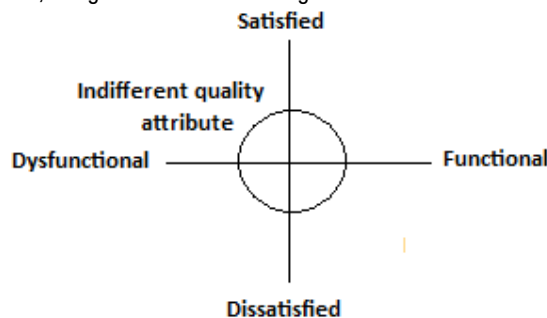
Ook het aanbieden van natuureducatie is een attractieve consumentenwens vanuit consumenten oogpunt. Dit is op te maken uit de evaluatietabel van het Kano-model, waarin het aspect 'aanbieden natuureducatie' in de categorie A uitkomt. Ook hier geldt weer dat wanneer het element voldoende is als de consument tevreden is, maar wanneer het element onvoldoende is, het nog steeds aanvaardbaar is.



De mate van tevredenheid is zeer opvallend, namelijk 0,878. Dit betekent dat het aanbieden van natuureducatie een aspect is dat een zeer grote invloed heeft op de klanttevredenheid.

Aanbieden zwemlessen

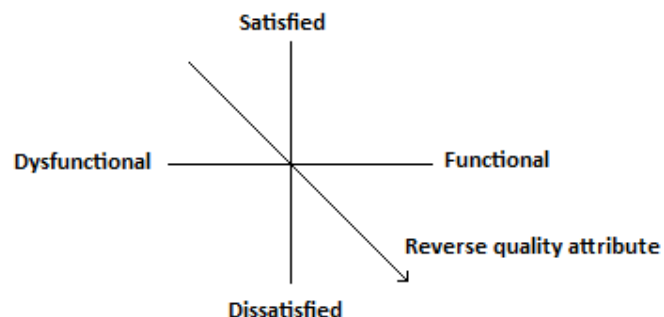
Het aanbieden van zwemlessen door SKE Kinderopvang is een dienst waar de klant onverschillig tegenover staat, aangezien het in de categorie I valt. Dit element zal niet leiden tot ontevredenheid of tevredenheid.



De mate van tevredenheid is 0,379 wat redelijk dicht bij de waarde 0 ligt. Ook dit bevestigt dat het aanbieden van zwemlessen zeer weinig invloed uitoefent op de klanttevredenheid. De mate van ontevredenheid is zeer gering, namelijk -0,071. Dit betekent dat dit kenmerk geen ontevredenheid veroorzaakt wanneer dit niet aanwezig is.

Vraag 9:

	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie
Brengen naar een andere locatie in dezelfde wijk	1	0	3	56	100	3	100%	R
Brengen naar een andere locatie in een andere wijk	0	0	1	41	112	10	100%	R



Brengen naar een andere locatie in dezelfde wijk

Het aspect 'brengen naar een andere locatie in dezelfde wijk' komt volgens de evaluatietabel uit in categorie R. Indien het antwoord in de evaluatietabel uitkomt in de categorie R, dan is de functie van deze dienst meer dan ongewenst door de klant en verwacht hij of zij het omgekeerde. De klant geeft dan aan ontevreden te zijn wanneer het element functioneel is en tevreden te zijn wanneer het niet functioneel is.

In de tabel hieronder staat uitgesplitst hoe de respondenten antwoord hebben gegeven op de functionele en disfunctionele vraag.

- 20,86% van de respondenten heeft voor de optie 'ik kan daar mee leven' gekozen wanneer zij zelf hun kind(eren) naar een andere locatie in dezelfde wijk moeten brengen omdat hun eigen locatie gesloten is. Wanneer zij hun kind(eren) niet naar een andere locatie in dezelfde wijk hoeven te brengen geven zij aan dit erg prettig te vinden.
- 17,79% van de respondenten vindt het brengen van hun kind(eren) naar een andere locatie in dezelfde wijk niet prettig. Zij vinden het prettig wanneer zij hun kind(eren) niet naar een andere locatie in dezelfde wijk hoeven te brengen.
- 19,63 % van de respondenten heeft aangegeven neutraal tegenover dit algehele aspect te staan. Zij geven aan dat het hen niet zo veel uitmaakt.

Functionaliteit/Disfunctionaliteit	1	2	3	4	5
1	Q 0	A 0	A 0	A 0,61%	O 0
2	R 0	I 0	I 0	I 0	M 0
3	R 7,36%	I 0	I 19,63%	I 0	M 0,61%
4	R 20,86%	I 2,45%	I 9,20%	I 3,06%	M 1,22%
5	R 17,79%	R 8,59%	R 4,90%	R 1,84%	Q 1,84%

Uit deze gegevens blijkt dus dat ruim 20% wel kan leven met het brengen van hun kind(eren) naar een andere locatie in dezelfde wijk. Hierbij geven zij echter wel aan dat zij het erg prettig vinden wanneer dit niet hoeft en de kinderen gewoon naar hun eigen locatie gebracht kunnen worden. Ruim 17% geeft aan dat zij het niet prettig vinden om hun kind(eren) naar een andere locatie in dezelfde wijk te brengen.

Hieruit kan dus geconcludeerd worden dat de klanten hun kind(eren) liever niet naar een andere BSO-locatie in dezelfde wijk brengen tijdens de zomervakantie.

Brengen naar een andere locatie in een andere wijk

Ook het aspect 'brengen naar een andere locatie in een andere wijk' komt volgens de evaluatietabel uit in categorie R. Indien het antwoord in de evaluatietabel uitkomt in de categorie R, dan is de functie van deze dienst meer dan ongewenst door de klant en verwacht hij of zij het omgekeerde. De klant geeft dan aan ontevreden te zijn wanneer het element functioneel is en tevreden te zijn wanneer het niet functioneel is.

In de tabel hieronder staat uitgesplitst hoe de respondenten antwoord hebben gegeven op de functionele en disfunctionele vraag.

- 29,88% van de respondenten geeft aan het niet prettig te vinden wanneer zij hun kind(eren) naar een andere locatie in een andere wijk moeten brengen omdat hun eigen locatie tijdens de vakantie gesloten is. Zij vinden het prettig wanneer zij hun kind(eren) niet naar een andere locatie in een andere wijk te hoeven brengen.
- 12,20% van de respondenten geeft aan ermee te kunnen leven wanneer zij hun kind(eren) tijdens de vakanties naar een andere locatie in een andere wijk moeten brengen. Echter, zij geven wel aan dat zij het prettig vinden wanneer dit niet hoeft.
- In totaal geeft ongeveer 23% van de respondenten aan dat zij ermee kunnen leven wanneer zij hun kind(eren) tijdens de vakanties naar een andere locatie in een andere wijk moeten brengen.
- 10,37% van de respondenten vindt het niet prettig wanneer zij hun kind(eren) naar een andere locatie moeten brengen in een andere wijk. Zij vinden dat zij hun kind(eren) tijdens de zomervakantie niet naar een andere locatie in een andere wijk horen te brengen.
- 14,63% van de respondenten staat neutraal tegenover dit thema. Zij geven aan dat het hen niet zo veel uitmaakt.

Functionaliteit/Disfunctionaliteit	1	2	3	4	5
1	Q 0 A 0 A 0 A 0 O 0				
2	R 0 I 0 I 0 I 0 M 0				
3	R 1,83% I 0 I 14,63% I 0 M 0				
4	R 12,20% I 1,22% I 7,31% I 1,83% M 0,61%				
5	R 29,88% R 10,37% R 7,31% R 6,70% Q 6,10%				

In totaal geeft dus ruim 40% van de respondenten aan dat zij het niet prettig vinden om hun kind(eren) tijdens de zomervakantie naar een andere locatie in een andere wijk te brengen. Echter, bijna een kwart van de respondenten geeft aan ermee te kunnen leven wanneer zij hun kind(eren) tijdens de vakanties naar een andere locatie in een andere wijk moeten brengen.

Vraag 10:

17,39% van de respondenten heeft er geen problemen mee wanneer zij hun kind(eren) naar een andere locatie in een andere wijk moeten brengen gedurende de vakanties. 3,76% van de respondenten maakt geen gebruik van vakantieopvang.

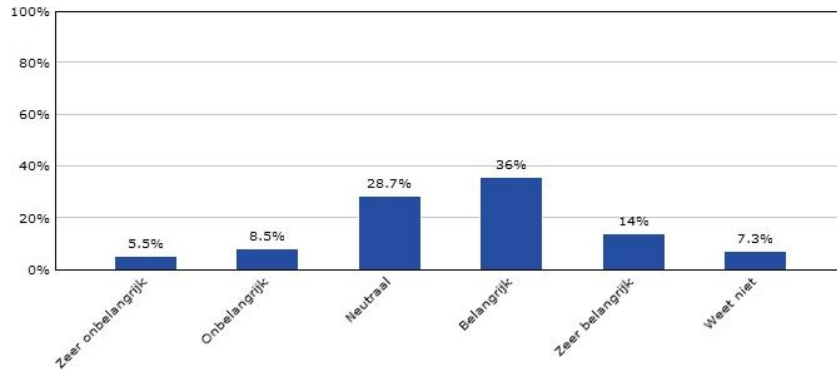
De redenen die de klanten noemen waarom zij hun kind(eren) niet naar een andere locatie willen brengen staan hieronder in een tabel opgesomd.

Reden	Percentage respondenten
Onbekende kinderen, begeleiding en locatie	45,86%
Kost te veel tijd	16,54%
Afstand	12,78%
Liever op BSO-locatie in eigen wijk	8,27%
Bewust voor huidige locatie gekozen	7,52%
Te veel gedoe	5,26%

De voornaamste reden die ouders noemen waarom zij hun kind(eren) niet naar een andere locatie willen brengen tijdens de schoolvakanties is het feit dat de kinderen onbekend zijn met deze locatie, de medewerkers en de kinderen. Veel ouders gaan aan dat gewinning belangrijk is voor een kind en dat zij daarom wensen hun kind gewoon naar hun eigen locatie te brengen tijdens de vakantie. Ook is er een groot percentage respondenten (16,54%) dat heeft aangegeven dat het halen en brengen naar een andere locatie te veel tijd kost of dat de afstand een rol speelt (12,78% van de respondenten). Veel ouders hebben aangegeven hun kind(eren) naar de locatie te brengen op de fiets, hierbij speelt de afstand dus een zeer grote rol. Wanneer de andere locatie in de eigen wijk is, hebben ouders er al minder problemen mee. Ook zijn er enkele mensen die aangegeven hebben bewust voor de huidige BSO-locatie gekozen te hebben. Hier wensen zij in de vakantie dan ook gebruik van te kunnen maken. Anderen geven aan dat het 'te veel gedoe' is om steeds van locaties te wisselen.

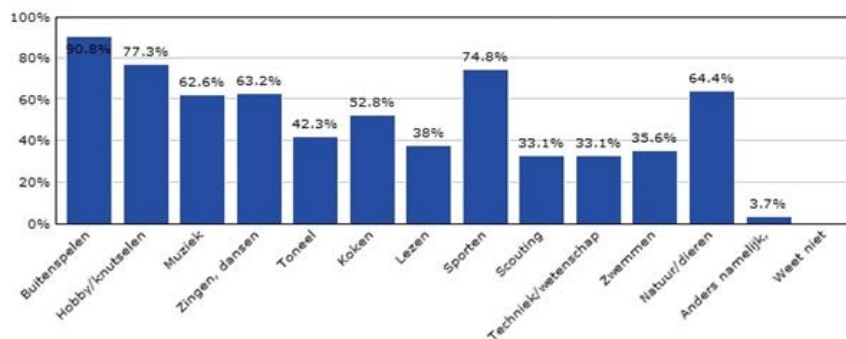
Vraag 11:

In onderstaande grafiek staat de mate van belangrijkheid over de tijd en moeite die de respondent moet doen om hun kind tijdens de zomervakantie naar de BSO-locatie te brengen. De helft van het aantal respondenten geeft aan dat zij de tijd en moeite die zij moeten doen voor het halen en brengen van hun kinderen tijdens de zomervakantie belangrijk of zeer belangrijk vinden. Slechts 14% vindt dit onbelangrijk of zeer onbelangrijk.



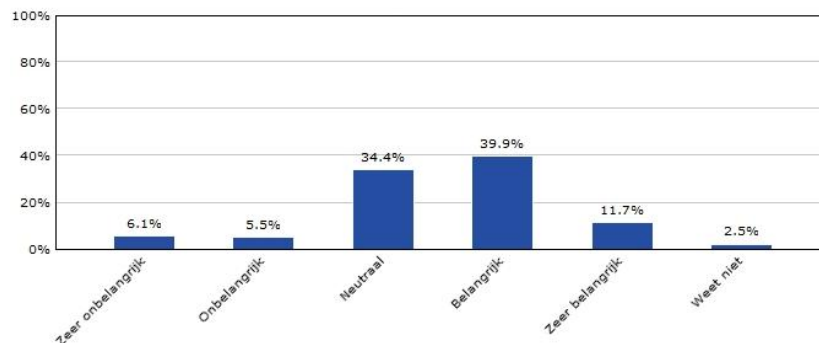
Vraag 12:

In de grafiek hieronder is te zien dat het thema 'buitenspelen' het meest gewild is bij de ouders. Andere belangrijke thema's zijn 'hobby/knutselen', 'Muziek', 'Zingen/dansen', 'Sporten' en 'Natuur/dieren'. Ook zijn er respondenten die 'anders, namelijk' hebben aangegeven. Hieruit kwam onder andere het bezoeken van een bedrijf, het maken van kleine uitstapjes. Bovenal vindt de consument dat een thema-BSO uitdagende activiteiten moet bevatten die kinderen leuk vinden. Ook moet het afwijken van de normale BSO.



Vraag 13:

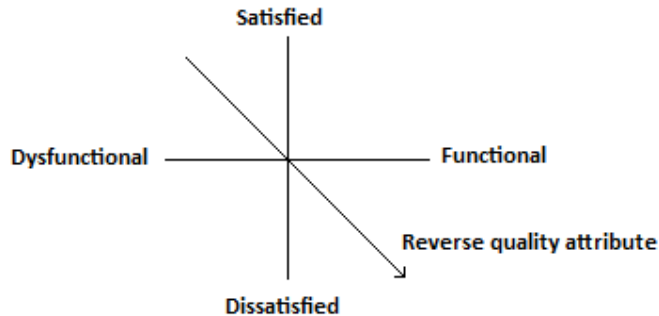
In onderstaande grafiek staat de mate van belangrijkheid over het aanbod van een thema-BSO tijdens de zomervakantie. Slechts 11,6% geeft aan dit onbelangrijk of zeer onbelangrijk te vinden. Het grootste percentage (bijna 40%) bestaat echter uit mensen die het aanbod van een thema-BSO tijdens de zomervakantie belangrijk vinden. In totaliteit zegt 51,6% van de respondenten het aanbod van een thema-BSO tijdens de zomervakantie belangrijk te vinden.



Vraag 14:

Aanbieden thema-BSO; wel/geen prijsverhoging

	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie
Aanbieden thema-BSO; wel/geen prijsverhoging	0	0	2	33	125	0	100%	R



Het aspect 'aanbieden van een thema-BSO gedurende de zomervakantie, waar wel of geen prijsverhoging voor plaatsvindt' komt volgens de evaluatietabel uit in categorie R. Indien het antwoord in de evaluatietabel uitkomt in de categorie R, dan is de functie van deze dienst meer dan ongewenst door de klant en verwacht hij of zij het omgekeerde. De klant geeft dan aan ontevreden te zijn wanneer het element functioneel is en tevreden te zijn wanneer het niet functioneel is.

Functionaliteit/Disfunctionaliteit	1	2	3	4	5
1	Q 0	A 0	A 0	A 0,62%	O 0
2	R 1,24%	I 0	I 1,24%	I 0,62%	M 0
3	R 3,11%	I 0	I 11,18%	I 0	M 0
4	R 18,01%	I 3,11%	I 4,35%	I 0	M 1,24%
5	R 27,33%	R 21,19%	R 6,21%	R 0,62%	Q 0

In de tabel hieronder staat uitgesplitst hoe de respondenten antwoord hebben gegeven op de functionele en disfunctionele vraag.

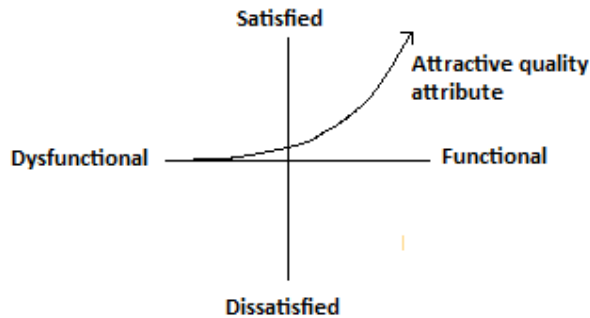
- 48,52% van de respondenten heeft aangegeven het niet prettig te vinden wanneer de prijzen voor de BSO tijdens de zomervakantie omhoog zullen gaan wanneer er een thema-BSO aangeboden wordt. 27,33% hiervan heeft aangegeven dat zij het prettig vindt wanneer de prijzen niet verhoogd zullen worden tijdens de zomervakantie. 21,19% van de respondenten vindt dat het zo hoort wanneer de prijzen niet zullen stijgen bij aanbod van een thema-BSO gedurende de zomervakantie.
- 18,01% van de respondenten kan er mee leven wanneer de prijzen voor de BSO tijdens de vakantie omhoog gaan wanneer er een thema-BSO aangeboden wordt. Echter, zij geven wel aan het prettig te vinden wanneer de prijzen niet verhoogd worden.
- Slechts 3,72% van de respondenten geeft aan dat zij positief tegenover een prijsverhoging staan van de BSO gedurende de zomervakantie, bij aanbod van een thema-BSO.
- 11,18% van de respondenten staat hier neutraal tegenover. Zij geven aan dat het hen niet uitmaakt of er wel of geen prijsverhoging wordt ingevoerd wanneer er een thema-BSO tijdens de zomervakantie wordt aangeboden.

Uit deze gegevens kan geconcludeerd worden dat de respondenten het niet zullen waarderen wanneer de prijzen voor BSO tijdens de vakantie omhoog zullen gaan wanneer er een thema-BSO aangeboden wordt. Bijna de helft van de respondenten staat hier negatief tegenover. Slechts 21% van de respondenten kan leven met een prijsverhoging bij aanbod van een thema-BSO tijdens de zomervakantie of staat hier positief tegenover.

Vraag 16:

	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van tevredenheid	Mate van ontevredenheid
Extra thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar	34	12	4	27	10	2	100%	A	0,597	-0,208

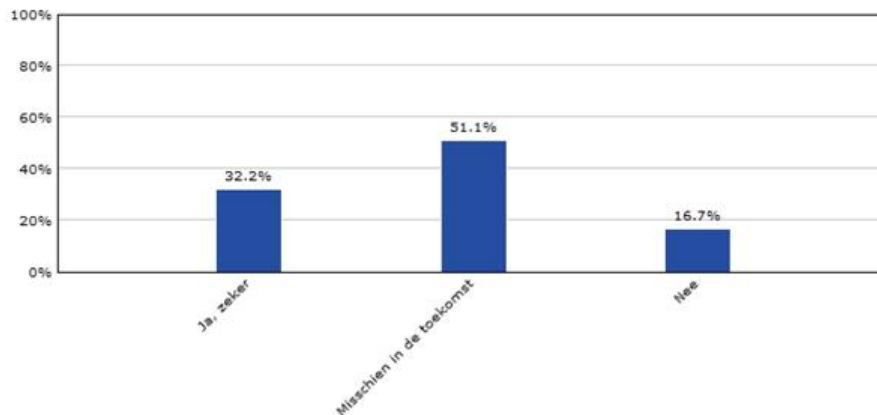
Het aanbieden van een extra thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar centraal in de stad is een aspect dat volgens de evaluatietabel in categorie A uitkomt. Dit betekent dat het aanbieden van dit aspect een attractieve consumentenwens is vanuit consumentennoogpunt.



De waarde van de mate van tevredenheid ligt ongeveer tussen 0 en 1 in. Hieruit kan men opmaken dat het niet zeer veel of zeer weinig invloed heeft op de klanttevredenheid. Wanneer deze extra thema-BSO voor kinderen van 8 tot 12 jaar niet aangeboden zal worden, is het voor de consument nog steeds aanvaardbaar. Ook aan de 'mate van ontevredenheid' is te zien dat dit redelijk dicht bij de waarde 0 ligt. Dit betekent dat wanneer deze extra thema-BSO niet aangeboden wordt, dit geen ontevredenheid bij de consument zal veroorzaken.

Vraag 17:

In de grafiek hieronder is te zien hoe de respondenten hebben gereageerd op de vraag of zij zouden kiezen voor een thema-BSO, centraal in de stad gelegen, voor hun kinderen in de leeftijd van 8 tot 12 jaar. Bijna 1/3^e van het totale aantal respondenten zou kiezen voor een dergelijke thema-BSO voor hun kind. Dit is een groot percentage, aangezien de klanten nog geen informatie gekregen hebben over het aspect van de thema-BSO. Dit is slechts in een paar regels in de vragenlijst uitgelegd. Ruim de helft van de respondenten heeft aangegeven het op dit moment nog niet te weten. Zij zullen hier misschien in de toekomst gebruik van maken.



Vraag 18:

In onderstaande tabel is te zien om welke redenen ouders hebben aangegeven (nog) niet voor een thema-BSO te kiezen. Veel ouders hebben aangegeven dat ze het een leuk initiatief vinden, maar dat het lastig is wanneer zij hun kinderen naar verschillende locaties moeten brengen. Ook is de afstand naar de centrale locatie van de thema-BSO waarschijnlijk verder dan de huidige locatie. Ook dit is een reden waarom ouders (nog) niet kiezen voor een thema-BSO. De keuze om kind(eren) wel of niet naar de centrale thema-BSO te laten gaan is ook afhankelijk van het thema dat aangeboden wordt. Dit moet interessant en uitdagend zijn. Ouders geven aan dat zij het zeer belangrijk vinden dat het thema aansluit bij de behoefte van het kind.

Reden	Percentage
Kinderen naar verschillende locaties brengen	23,94%
Afstand	12,68%
Thema moet wel aansluiten bij de behoefte van het kind	11,27%
Wanneer er extra kosten aan verbonden zijn	7,04%
Afhankelijk van wat kind wil	7,04%
Tevreden met huidige situatie	5,64%
Beter gevoel bij eigen locatie	2,82%
Kan extra prikkels (adhd) oproepen	2,82%
Kinderen (broers/zussen) worden uit elkaar gehaald	2,82%
Moet de meerwaarde ervaren	1,41%
Eerst meer informatie	1,41%
Onregelmatig naar BSO, moeilijk om deel te nemen aan thema	1,41%
Afhankelijk van kinderen die daar komen	1,41%
Ook leren omgaan met jongeren kinderen	1,41%
Saaï wanneer kinderen de hele week met één thema bezig zijn	1,41%
Vindt het onnodig	1,41%
Weet niet	15,49%

Analyse constructen TPB

Vraag 19:

Voor mij is het brengen van mijn kinderen naar een andere BSO, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is, gedurende de vakantieperiode...

	1	2	3	4	5	6	7	
Nadelig	33,56%	19,18%	15,75%	28,77%	2,05%	0,00%	0,68%	Voordelig
Onprettig	36,99%	20,55%	14,38%	25,34%	2,05%	0,00%	0,68%	Prettig
Slecht	22,60%	14,38%	15,75%	43,84%	2,05%	0,68%	0,68%	Goed
Waardeloos	21,23%	14,38%	16,43%	42,47%	3,42%	1,34%	0,68%	Waardevol

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Zeer nadelig - zeer voordelig	140	2,50	1,338	,113
Zeer onprettig - zeer prettig	140	2,38	1,333	,113
Zeer slecht - zeer goed	140	2,93	1,328	,112
Zeer waardeloos - zeer waardevol	140	2,99	1,349	,114

Hierboven is te zien dat zeer weinig mensen het aspect 'brengen van hun kinderen naar een andere BSO die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is gedurende de vakantieperiode' positief beoordelen. Dit betekent dat de houding van deze respondenten ten opzichte van dit aspect zeer negatief is.

- Slechts 2,73% van de respondenten heeft aangegeven dit in een bepaalde mate voordelig te vinden. Dit tegen 68,49% van de respondenten die aangegeven hebben dit in een bepaalde mate nadelig te vinden. Via het programma SPSS is ook te zien dat de gemiddelde waardering van het aantal respondenten tussen waarde 2 en 3 ligt; oftewel tussen de waarden 'nadelig' en 'enigszins nadelig'. Ruim 33% van de respondenten heeft aangegeven dit zeer nadelig te vinden.
- Ruim 71% van de respondenten heeft aangegeven dit aspect in bepaalde mate onprettig te vinden. Ook hier heeft slechts 2,73% van de respondenten aangegeven dit in een bepaalde mate prettig te vinden. De gemiddelde waardering voor dit aspect ligt wederom tussen de waarden 2 en 3; oftewel tussen de waarden 'onprettig' en 'enigszins onprettig'.

- 52,73% van de respondenten heeft aangegeven dit aspect in bepaalde mate slecht te vinden. 3,41% van de respondenten vindt dit aspect in bepaalde mate goed. De gemiddelde waardering ligt bijna bij de waarde 3, wat betekent dat het gemiddelde van de respondenten uitkomt bij 'enigszins slecht'.
- 5,44% van de respondenten waarderen dit aspect in bepaalde mate waardevol. Ook hier beoordeelt ruim 52% van de respondenten het aspect in bepaalde mate waardeloos. De gemiddelde waardering is hier nagenoeg 3, wat betekent dat het gemiddelde van de respondenten uitkomt bij 'enigszins waardeloos'.

Vraag 20:

Mijn omgeving verwacht van mij dat ik mijn kinderen gedurende de vakantieperiode naar een andere BSO-locatie breng die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie is.

	1	2	3	4	5	6	7	
Zeer onwaarschijnlijk	52,05%	8,90%	5,48%	24,66%	1,37%	2,74%	4,79%	Zeer waarschijnlijk

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Zeer onwaarschijnlijk - zeer waarschijnlijk	140	2,40	1,758	,149

Ruim 52% beoordeelt dit aspect als 'zeer onwaarschijnlijk'. Dit betekent dat ruim de helft van het aantal respondenten het zeer onwaarschijnlijk vindt dat de omgeving dit van hem of haar verwacht. Bijna een kwart van de respondenten geeft aan neutraal tegenover dit aspect te staan. Slechts 8,9% van de respondenten beoordeelt dit aspect met de waarden 5, 6 of 7, wat betekent dat zij dit als 'enigszins waarschijnlijk', 'waarschijnlijk', of 'zeer waarschijnlijk' beoordeeld hebben. Ook hier ligt het gemiddelde van de respondenten tussen de waarden 2 en 3.

Vraag 21:

Veel mensen zoals ik brengen de kinderen gedurende de vakantieperiode naar een andere BSO-locatie, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is.

	1	2	3	4	5	6	7	
Zeer onwaarschijnlijk	43,15%	12,33%	9,59%	23,97%	4,11%	3,42%	3,42%	Zeer waarschijnlijk

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Zeer onwaarschijnlijk - zeer waarschijnlijk	140	2,54	1,698	,144

Dit aspect is voornamelijk beoordeeld als 'zeer onwaarschijnlijk' (43,15%). Dit betekent dat men eigenlijk niet verwacht dat mensen hun kinderen naar een andere BSO-locatie in een andere wijk gaan brengen of dat zij dit gedrag zelf uit zullen gaan voeren. Wederom ligt hier het gemiddelde van de respondenten tussen de waarden 2 en 3. Dit betekent dat het voor hen 'onwaarschijnlijk' of 'enigszins onwaarschijnlijk' is dat dit gedrag onderhevig is aan de subjectieve norm.

Vraag 22:

Voor mij is het brengen van mijn kinderen naar een andere BSO-locatie, die buiten de wijk gevestigd is waar de huidige BSO-locatie gevestigd is tijdens de vakantieperiode

	1	2	3	4	5	6	7	
Geheel onmogelijk	12,33%	8,90%	20,55%	29,45%	8,90%	11,64%	8,22%	Geheel mogelijk

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Geheel onmogelijk - geheel mogelijk	140	3,81	1,738	,147

De waardering voor dit aspect is redelijk gelijk verdeeld over de respondenten. Bijna 30% van de respondenten staat neutraal tegenover dit aspect. Dit kan betekenen dat men niet altijd in staat is om dit gedrag uit te voeren, doordat men bijvoorbeeld afhankelijk is van tijd, vervoer etc. Ook de gemiddelde waardering van de respondenten ligt dichtbij de waarde 4, oftewel neutraal. Ruim 28% van de respondenten geeft aan dat dit voor hen wel mogelijk is. Bijna 42% van de respondenten geeft aan dat dit gedrag voor hen in bepaalde mate onmogelijk is om uit te voeren.

Vraag 23:

Als ik zou willen, zou ik mijn kinderen tijdens de vakantieperiode naar een andere BSO-locatie kunnen brengen, die buiten de wijk gevestigd is waar de huidige BSO-locatie gevestigd is.

	1	2	3	4	5	6	7	
Helemaal niet waar	22,60%	10,27%	7,53%	23,97%	15,07%	13,01%	7,53%	Helemaal waar

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Helemaal niet waar - helemaal waar	140	3,66	1,937	,164

Ook hier geeft ruim 40% van de respondenten aan dat zij hun kinderen niet naar een andere BSO-locatie in een andere wijk zouden kunnen brengen tijdens de vakantieperiode, ook al zouden zij dat wel willen. Uit deze vraag en de vorige vraag blijkt dat ruim 40% van de respondenten niet in staat is om hun kinderen naar een andere BSO-locatie te kunnen brengen. 35,61% van de respondenten geeft aan dat deze mogelijkheid er voor hen wel is. Dit verschilt met het antwoord op de vorige vraag, waar slechts 28% in staat was om dit gedrag uit te voeren. Dit verschil zou verklaard kunnen worden door het verschil tussen wat mensen kunnen en wat zij willen. Het kan zo zijn dat mensen echt niet de mogelijkheid hebben om hun kinderen naar een andere BSO-locatie in een andere wijk te brengen tijdens de vakanties. Het kan ook zo zijn dat zij dit niet willen en dat zij dit gedurende de vraagstelling door elkaar halen.

Vraag 24:

Ik ben van plan om mijn kinderen tijdens de vakantie naar een andere BSO-locatie te brengen, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is.

	1	2	3	4	5	6	7	
Uiterst onwaarschijnlijk	62,33%	10,27%	5,48%	17,81%	1,37%	0,00%	2,74%	Uiterst waarschijnlijk

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Uiterst onwaarschijnlijk - uiterst waarschijnlijk	140	1,96	1,493	,126

62,33% van de respondenten geeft aan dat het uiterst onwaarschijnlijk is dat zij hun kinderen naar een andere BSO-locatie gaan brengen tijdens de vakantie. Ook de gemiddelde waardering ligt nagenoeg bij de waarde 2, wat betekent dat het voor veel mensen onwaarschijnlijk is dat zij hun kinderen tijdens de vakantie naar een andere BSO-locatie gaan brengen.

Vraag 25:

Ik wil proberen om mijn kinderen tijdens de vakantie naar een andere BSO-locatie te brengen, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is.

	1	2	3	4	5	6	7	
Zeker niet waar	56,16%	10,96%	8,90%	17,81%	2,74%	2,74%	0,68%	Zeker waar

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Zeker niet waar - zeker waar	140	2,12	1,505	,127

Ook bij deze vraag wordt de intentie gemeten of mensen dit gedrag uit zullen gaan voeren of niet. Ook hieruit blijkt dat de gemiddelde waarde dicht bij de waarde 2 ligt. Dit betekent dat men gemiddeld genomen niet wil proberen om hun kinderen tijdens de vakantie naar een andere BSO-locatie te brengen die buiten de wijk gevestigd is. 76,02% van de respondenten heeft dit aspect beoordeeld met een waarde 1, 2 of 3. Wat betekent dat zij het gedrag zeker niet willen proberen, niet willen proberen, of liever niet willen proberen. Wanneer zij niet de intentie hebben om dit gedrag uit te voeren (zie ook de resultaten van vraag 24), dan zal dit gedrag zeker niet uitgevoerd worden.

Multiple regressie analyse

Een probleem dat vaak voorkomt bij een regressieanalyse is dat er veel variabelen zijn die van invloed zouden kunnen zijn op de afhankelijke variabele. Er zal bepaald moeten worden hoeveel en welke variabelen in de vergelijking worden opgenomen, omdat de interpretatie bij te veel variabelen nauwelijks mogelijk is. Een manier om de afweging te maken welke aspecten van de verschillende onafhankelijke variabelen meegenomen worden in de regressievergelijking is om dit stap voor stap te doen. Voordat een variabele in de vergelijking opgenomen wordt, kan via het programma SPSS gekeken worden of de verandering van de R^2 zo groot is dat het opnemen van deze variabele zinvol is.

Gedrag: het brengen en halen van de kind(eren) naar een andere BSO-locatie tijdens de (zomer)vakantie, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is.

Het gedrag is afhankelijk van de intentie die er is om het gedrag uit te voeren. Daarom is de intentie de afhankelijke variabele. Deze afhankelijke variabele wordt beïnvloed door de attitude ten opzichte van dit gedrag, de subjectieve norm en de waargenomen gedragscontrole. In de vragenlijst zijn voor al deze onafhankelijke variabelen verschillende vragen opgenomen. Het gemiddelde van deze vragen zal per variabele mee genomen worden in de regressie analyse, zodat je uiteindelijk vier gemiddelde variabelen krijgt die de schaal weergeven.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,512 ^a	,262	,246	1,11618

a. Predictors: (Constant), Gem. Waargenomen gedragscontrole, Gem. Subjectieve Norm, Gem. Attitude

De R Square (R^2) laat zien dat de intentie voor meer dan een kwart bepaald wordt door de attitude, de subjectieve norm en de waargenomen gedragscontrole.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	,423	,255		1,658
	Gem. Attitude	,081	,086	,083	,943
	Gem. Subjectieve Norm	,243	,065	,292	3,723
	Gem. Waargenomen gedragscontrole	,207	,069	,269	3,020

a. Dependent Variable: Gem. Intentie

Alleen de variabelen die significant invloed uitoefenen op de intentie worden mee genomen in de regressievergelijking. Dit betekent dat Sig. < 0,05. Dit zijn dus de gemiddelde subjectieve norm en de gemiddelde waargenomen gedragscontrole.

Intentie = (0,243 x Subjectieve Norm) + (0,207 x Waargenomen gedragscontrole).

Alle tekens van de regressiecoëfficiënten zijn positief, wat betekent dat als een van de twee variabelen toeneemt, de intentie ook zal toenemen. Dit betekent dat wanneer de sociale druk die men ervaart ten opzichte van het gedrag groter is of de mogelijkheid om het gedrag uit te voeren groter is, de intentie om het gedrag uit te voeren ook groter is.

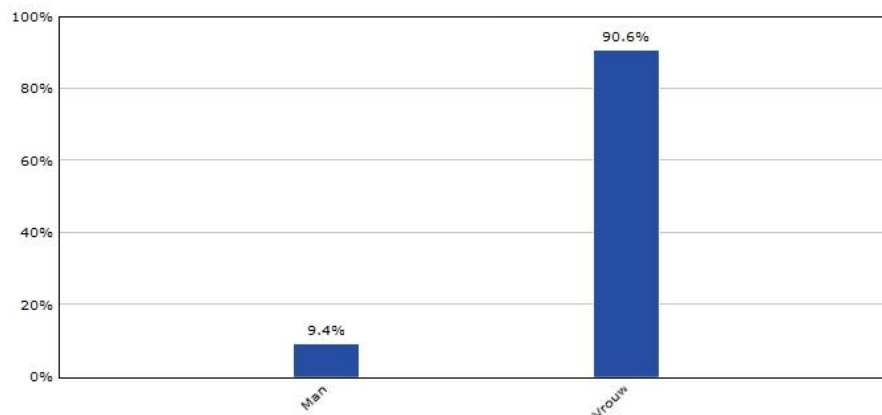
Met behulp van de 'Beta' kan het belang van de variabelen vergeleken worden. Er moet dan naar de absolute waarde van de 'Beta' gekeken worden. De subjectieve norm, ofwel de sociale druk die men ervaart ten opzichte van het gedrag, is hier dus het meeste van belang (0,292).

Ook is door te kijken naar de verandering van R^2 en de significante waarde in de 'coefficients' tabel bepaald dat het opnemen van het aanbod van het thema en de achtergrondgegevens van de respondenten als variabelen in de regressievergelijking niet zinvol is.

Achtergrondgegevens respondenten

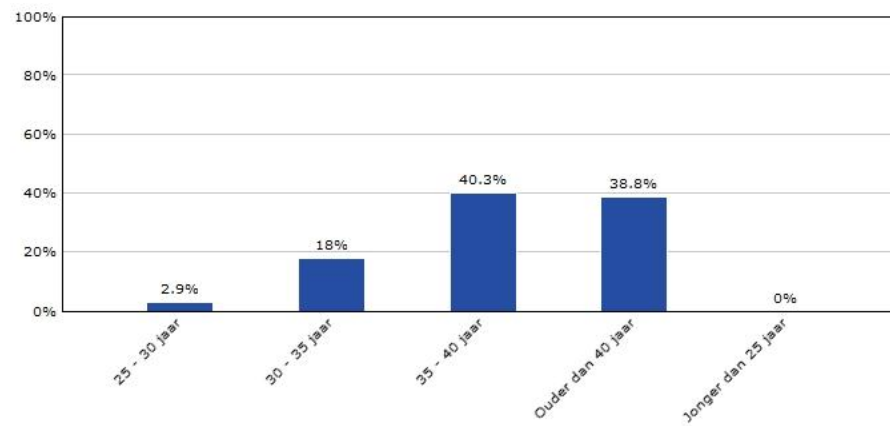
Vraag 56:

Wat is uw geslacht?



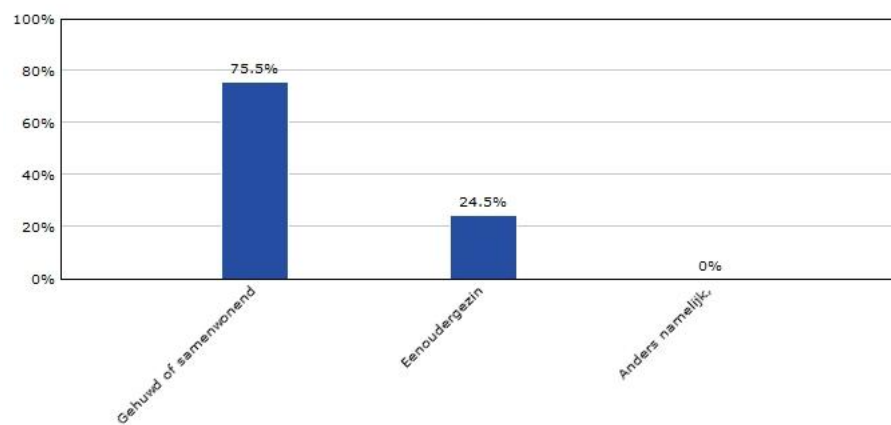
Vraag 57:

Wat is uw leeftijd?



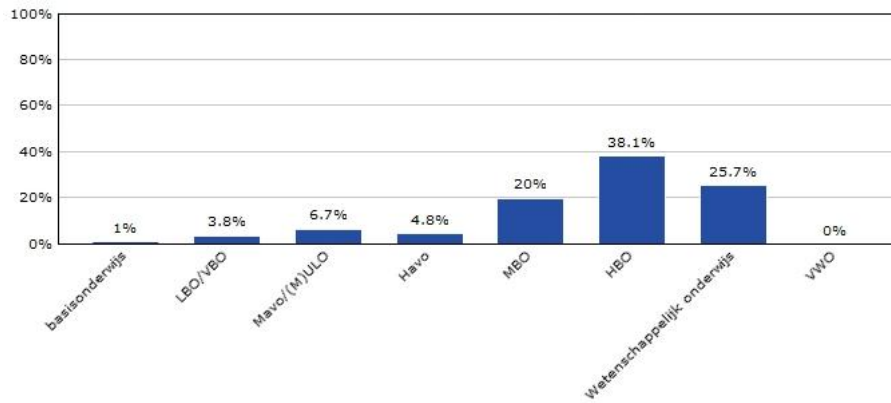
Vraag 58:

Wat is uw gezinssituatie?



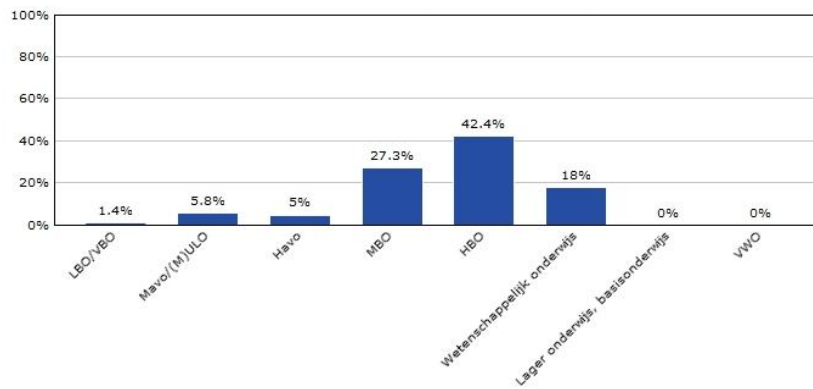
Vraag 59:

Wat is de hoogst genoten opleiding van uw partner?



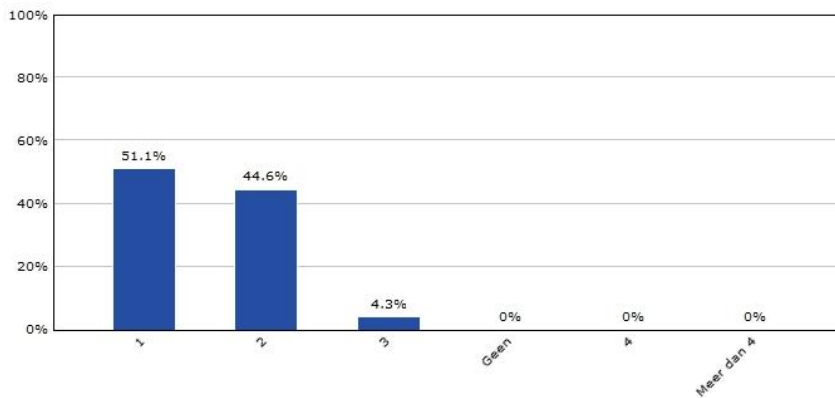
Vraag 60:

Wat is uw hoogst genoten opleiding?



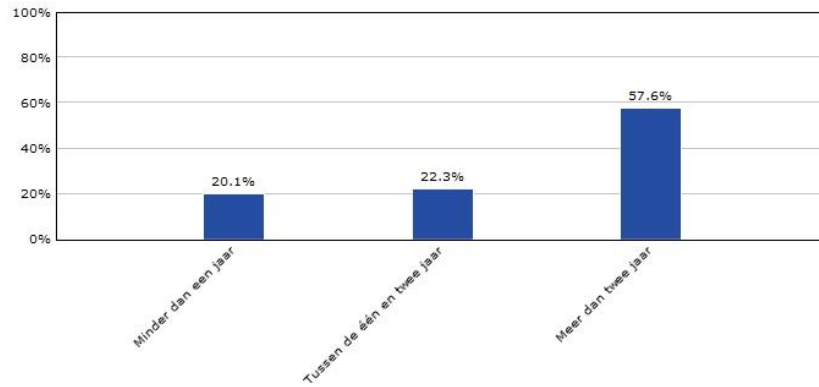
Vraag 61:

Hoeveel kinderen heeft u op de BSO?



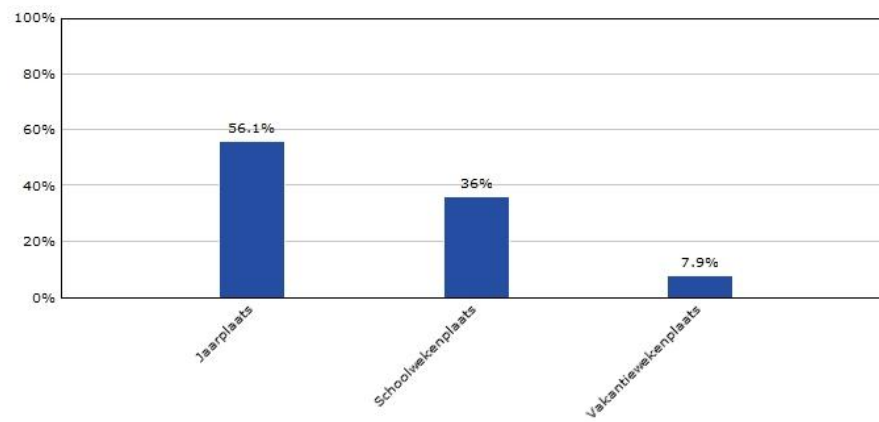
Vraag 63:

Hoe lang bent u al klant bij uw huidige BSO?



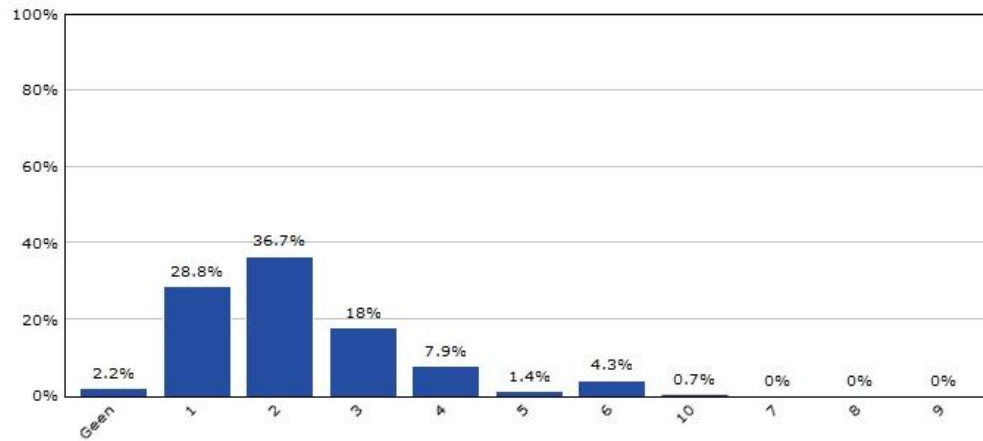
Vraag 65:

Van welke soort plaats maakt u gebruik?



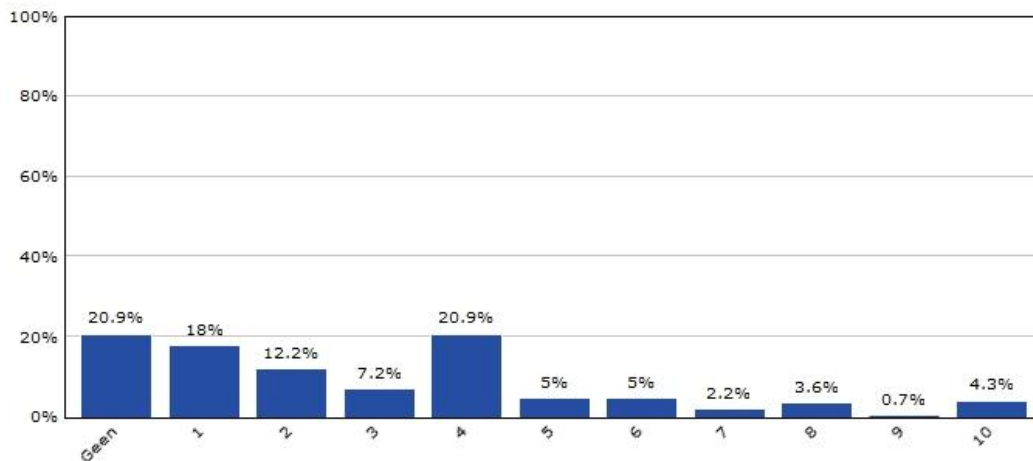
Vraag 66:

Van hoeveel dagdelen opvang per week maakt u gebruik (oudste kind) tijdens schoolweken?



Vraag 67:

Van hoeveel dagdelen opvang per week maakt u gebruik (oudste kind) tijdens vakantieweken?



Overige opmerkingen over SKE

Dat de bso zo mag blijven, incl vso. Continu rooster heeft mijn voorkeur
We moeten het allemaal samen doen!!! Succes!!
Graag terugkoppeling van resultaten
SKE... pas op dat je niet te groot wordt hé!
De SKE als organisatie heeft strenge regels over ruilen van dagdeel. Als je kind niet komt (en je netjes afmeld) krijg je geen geld terug, maar je moet wel betalen voor een extra dagdeel en ruilmogelijkheden zijn beperkt.
Prettig dat er om een mening wordt gevraagd van de ouders zodat er weloverwogen keuzes kunnen worden gemaakt
Activiteiten voor de verschillende groepen kinderen aanbieden lijkt mij een goed idee (leeftijd, geslacht, interesses enz)
Ga zo door
Ik ben heel tevreden over de opvang en ook de betrokkenheid van de medewerkers. Mijn dochter gaat heel graag naar de BSO!
We zijn erg tevreden over de Kameleon.
Ik hoop echt dat de thema BSO er niet doorkomt. Dergelijke thema's kunnen ook op betreffende BSO locatie zelf behandeld worden.
Laat de ske geen brede school samenwerking worden, blijf zoals het nu is
Bedankt voor dit initiatief! Mijn ideale beeld: kinderen worden opgehaald van school - gaan naar thema BSOs - thema BSO bied keuze aan per seizoen e.g. sport BSO: herfstkeuzes: voetbal, tennis, mountain biking, zwemmen winterkeuzes: gymnastiek, judo, basketbal, zwemmen lentekeuzes: honkbal, atletiek, volleybal, zwemmen als sport/cultuur goed genoeg zijn om de clubactiviteiten te laten vervallen (graag!) dan ben ik bereid om ook meer te betalen.
Echt geen goed plan om naar andere locatie te gaan tijdens vakanties. Helemaal niet als het ook nog verder weg is! Gewoon naar de eigen BSO.
Thema activiteiten ook tijdens de opvang in schoolweken
Opvang is leuk, kids gaan met veel plezier naar de bso. Overleg is goed met leidsters. Vooral Harlekijn is een zeer mooie locatie. Samenwerking met school kan zoals eerder aangegeven beter. School speelt daar een grote rol in Toch nog heel wat denkwerk op de late avond. Prima enquête, gaat om de blik op de toekomst te richten, en te inventariseren waar behoefte aan is bij ouders en kinderen.
Mijn kinderen gaan alleen op donderdag en dan is er vaak sport, ze willen wel eens wat anders. De belofte themas in de vakantie is de leiding nog niet 1x nagekomen, de rest van de week wel maar niet op donderdag. Verzorging kan beter. Prima zaak om dit te doen. Afstemming is belangrijk, ondanks de ouderraad. Als de prijs omhooggaat wordt het wat lastiger om bso te blijven afnemen.
SKE zou i.p.v. in prachtige lokalen en materialen (o.a. dure spelcomputers en lego) meer moeten investeren in haar mensen. De doorstroom/rotatie bij de leidsters is enorm en zij lijken zichzelf meer te zien als oppas, dan als opvoeders. Zij zouden veel meer aandacht moeten hebben voor de individuele behoeften van het kind.
Ja we willen graag zekerheid over de plaatsing van de nieuwe kinderen op t'wooldrik
Jullie zijn technisch in de vragen, belangrijker vind ik een goede match van kinderen dat kinderen aansluiting hebben en vriendjes krijgen dan maakt plek en thema niets uit, als het maar gezellig is toch?
Wat ske betreft merk ik wel dat ik over de bso een stuk minder positief ben dan over het kdv. Het liefst liet ik mijn kind niet naar de bso gaan, dat gevoel heb ik met het kdv nooit gehad.
Ik hoop dat jullie er wat mee kunnen. School moeten de kinderen tegenwoordig al zoveel, vraagt de maatschappij misschien ook wel. De leidsters van de BSO laten ze daardoor vrij in wat ze willen. Misschien is dat wel goed zo. En af en toe een keer een thema, prima. Je kunt je nu al inschrijven voor speciale activiteiten, vind ik echt geweldig.
Ik zou graag willen dat je alleen betaald voor de uren die je gebruikt. Het komt weleens voor dat je vrij bent en dan geen gebruik maakt van de bso. deze uren moet je dan toch betalen. Bij de overblijf is dit niet het geval hier koop je uren in en als je kind overblijft wordt dit afgeschreven

Deze reflectie zal gaan over het professioneel functioneren tijdens de voorbereiding en de uitvoering van deze bacheloropdracht.

Dit onderzoek is het eerste onderzoek dat als student Bedrijfskunde alleen uitgevoerd moest voeren. In de afgelopen drie jaren van de bachelorfase waren er kleinere onderzoeken die uitgevoerd moesten worden of werd dit gedaan in een projectgroep. Dan kreeg je steun van elkaar en kon je elkaar gemakkelijk helpen met bepaalde aspecten. Met de bacheloropdracht was dit geheel anders. Voordat ik daadwerkelijk begon met mijn bacheloropdracht zag ik tegen dit onderzoek op, omdat ik voor mijn gevoel in het diepe gegooid werd. Ik vond het moeilijk om een begin te maken aan de bacheloropdracht omdat je niet goed weet waar je moet beginnen. Eenmaal begonnen met de voorbereiding (het opstellen van de onderzoeksplan en onderzoeksvragen) werd het voor mij steeds duidelijker wat er van mij verwacht werd en op welk niveau. Lastig hierbij was wel dat SKE Kinderopvang bepaalde verwachtingen had van mij en zij hun verwachtingen steeds aanvulden in de verschillende gesprekken die ik met de begeleiders van SKE Kinderopvang heb gehad. Na een gesprek te hebben gehad met mijn begeleider van de UT, Michel Ehrenhard, werd voor mij duidelijk dat ik niet alle aspecten kon onderzoeken die SKE Kinderopvang wilde weten. Het blijft tenslotte een bacheloropdracht en SKE wilde zo veel van haar klanten weten dat de opdracht steeds omvangrijker werd, waardoor het niet meer binnen drie maanden uitgevoerd zou kunnen worden. In een gesprek met SKE heb ik toen duidelijk gemaakt dat niet alle wensen van hun kant uitgevoerd konden worden, maar dat we terug moesten denken vanuit de kern van de door hun geformuleerde opdracht. Dus het centraler inrichten van de BSO vakantieopvang wanneer er ook rekening gehouden wordt met de wensen van de klant.

De eerste stap van het onderzoek was het in beeld krijgen hoe de huidige situatie van de BSO tijdens de schoolvakanties bij SKE eruit ziet. Door middel van interviews, en het opnemen en uitwerken hiervan, is hier een goed overzicht uitgekomen. Het opnemen van de interviews was een goede stap om verwarring tussen de BSO-locaties tegen te gaan. De interviews zijn nu namelijk letterlijk uitgewerkt in bijlage 1 en de verschillen tussen de BSO-locaties werden op deze manier ook duidelijk.

De volgende stap was het ontwerpen van een theoretisch kader dat als basis diende voor het kwantitatieve onderzoek. Er zijn veel verschillende modellen om de behoeften te meten van klanten. Het Kano-model leek mij een goed model om dit te meten. Achteraf gezien heeft dit model wel tot enige onduidelijkheid bij de klant geleid. Zij vonden het namelijk lastig dat over een onderwerp twee verschillende vragen gesteld werden, namelijk een functionele (bevestigende) en disfunctionele (ontkennende) vraag. Veel klanten hadden het gevoel dat zij dingen dubbel invulden en wisten niet dat er een theoretisch model achter deze vragenlijst zat. Toch blijkt uit de analyse van de resultaten dat klanten bij de functionele en disfunctionele toch verschillende antwoorden gaven, wat in de categorieën van de evaluatietabel goed tot uitdrukking kwam. Het Kano-model werkte voor dit onderzoek wel goed, maar er zijn zeker ook andere modellen die goed waren geweest om de klanttevredenheid te meten, bijvoorbeeld het ServQual-model dat speciaal gebruikt wordt voor klanttevredenheidsonderzoeken in de dienstverleningssector. Het TPB-model was een zeer goed model om de intentie te meten om te kijken of het gedrag (het brengen en halen van de kind(eren) naar een andere BSO-locatie tijdens de (zomer)vakantie, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is) daadwerkelijk uitgevoerd zal worden. Respondenten hebben over de vragen die volgens dit model gesteld waren geen opmerkingen gemaakt. Wat waarschijnlijk zal betekenen dat zij deze vragen goed konden beantwoorden en er geen onduidelijkheden waren voor hen.

De operationalisatie en conceptualisatie was een aspect wat ik erg lastig vond. Het derde hoofdstuk 'Methoden' was dan ook een hoofdstuk waar ik wel even op vast liep. Na een gesprek met Michel Ehrenhard werd voor mij duidelijk hoe ik dit aspect aan moest pakken. Een ander voordeel was dat Joscintha Ballast in dezelfde tijd als mij ook onderzoek uitvoerde voor SKE Kinderopvang over de BSO (haar project was meer op toekomstperspectieven in de brede school gericht) en wij bij de operationalisatie en conceptualisatie voor een groot gedeelte konden overleggen, omdat we beide het product BSO moesten operationaliseren.

Toen eenmaal de vragenlijst ontworpen was, kon het uitgezet worden naar de klanten via een online enquête. Hiervoor heb ik gebruik gemaakt van Onderzoekstool. Dit is een tool die ontwikkeld is door Newcom Research & Consultancy, een onderzoeksbureau in Enschede waar ik een bijbaan heb. Dit scheelde SKE Kinderopvang erg veel tijd en geld, omdat er nu geen papieren enquêtes verstuurd hoefden te worden.

Ook kon er online bijgehouden worden hoeveel mensen de vragenlijst al ingevuld hadden en kon er gemakkelijk een herinneringsmail gestuurd worden. Deze professionele tool zou ik ieder andere student ook aanraden, omdat dit een betrouwbare tool is (website valt niet weg tijdens het invullen, zoals bij sommige gratis tools op internet wel het geval is) en ook klanten vinden het er professioneel uitzien (je kan zelfs doorlinken naar de website van SKE).

Na de sluiting van de afnameperiode kon begonnen worden met het analyseren van de resultaten. Dit was ook een punt waarop ik in het begin even vastliep. De resultaten van het Kano-model waren redelijk gemakkelijk te analyseren, in tegenstelling tot de overige resultaten wat met het computerprogramma SPSS geanalyseerd diende te worden. Het was inmiddels al ruim 2,5 jaar geleden dat ik het vak Statistiek afgerond heb en voor mij was het dan ook weer erg lastig om met SPSS te werken. Met name de multiple regressieanalyse die voor de TPB-vragen gedaan moest worden was een lastig aspect. Zelf had ik een boek 'Inleiding SPSS' gebruikt waarin stond hoe ik om moest gaan met meerdere constructen van dezelfde variabele tijdens een multiple regressieanalyse. Dit bleek echter op een gemakkelijkere manier ingevoerd te moeten worden. Mijn begeleider, Michel Ehrenhard, heeft mij hierop gewezen, waarna ik het aangepast heb.

Wat betreft de representativiteit van dit onderzoek zijn er wel enige op- en aanmerkingen die al in hoofdstuk 5 genoemd zijn. SKE Kinderopvang had eigenlijk moeten zorgen voor een volledige database met e-mailadressen van alle mensen die gebruik maken van BSO op een locatie in Enschede. Ook de achtergrondgegevens van de gehele doelgroep waren niet bekend waardoor ik niet kon zeggen of mijn steekproef representatief was of niet. Dit zijn punten waar ik eigenlijk tijdens het onderzoek pas achter kwam. Voor de toekomst is dit een leerpunt voor mij dat ik dit meteen vanaf de start van het onderzoek uitzoek en bekijk of er aan het einde gekeken kan worden naar representativiteit van de steekproef ten opzichte van de gehele populatie.

Een aspect wat tijdens het onderzoek misgelopen is, is de focusgroep. Het idee was om een focusgroep te plannen waarin met de klant gepraat wordt. Doordat SKE Kinderopvang tijdsdruk zette achter het onderzoek was het niet mogelijk om de focusgroep vooraf te plannen, terwijl dit normaliter wel gebruikelijk is. Ook in het artikel van Matzler en Hinterhuber wordt dit aangeraden. Er is besloten om de vragenlijsten eerst uit te zetten en daarna nog een soort focusgroep te houden waarin de achterliggende gedachten van de klanten naar voren zou komen. Voor de focusgroep hadden ruim 40 mensen zich opgegeven. Achteraf bleken zeer veel mensen toch niet meer te kunnen op de desbetreffende datum. Acht mensen hebben bevestigd dat zij aanwezig zouden zijn bij de focusgroep. Uiteindelijk zijn er maar twee mensen op komen dagen die avond, waardoor het geen focusgroep meer was, maar meer een bijna individueel klantgesprek.

De tijdsplanning die vooraf gemaakt is, is goed nagestreefd. Het uitzetten van de vragenlijst heeft twee weken langer op zich laten wachten doordat SKE Kinderopvang nog een extra feedbackbijeenkomst wilde plannen over het ontwerp van deze vragenlijst. Verder werd de tijdsplanning goed nagestreefd. Ook werd er regelmatig afgestemd naar de opdrachtgever (SKE) en de begeleider hoe het ging qua voortgang van het onderzoek.

Al met al vond ik het een zeer leerzaam onderzoek en was het goed om eens 'in het diepe gegooid' te worden. Op deze manier leer je erg veel onderzoeksaspecten die normaliter voor een toets geleerd moesten worden. Nu moest dit daadwerkelijk in de praktijk toegepast worden, wat deze studie toch wat praktischer maakt.