



Bacheloropdracht

Buitenschoolse opvang in de toekomst

Joscintha Ballast
Studentnummer: 0164682
Universiteit Twente
Studierichting: Bedrijfskunde

Examinator: Dr. K. Zalewska-Kurek
Meelezer: Prof. Dr H.E. Roosendaal

Datum: 21 september 2010

Managementsamenvatting

In opdracht van SKE Kinderopvang is een onderzoek uitgevoerd naar de invulling van de buitenschoolse opvang in de toekomst. Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen in hoeverre de behoeften van de huidige en toekomstige klanten van SKE overeenkomen met de nieuwe invullingconcepten van de buitenschoolse opvang. In het onderzoek is allereerst gebruik gemaakt van een kwalitatief onderzoek onder de locatiedirecteuren. Dit is gedaan in de vorm van een gestandaardiseerd interview, zodat de aspecten van de BSO gestructureerd in kaart konden worden gebracht en de eventuele verschillen tussen verschillende BSO-locaties duidelijk werden. Vervolgens zijn deze interviewresultaten verwerkt in het kwantitatief onderzoek. Dat wil zeggen dat de belangrijkste aspecten van de BSO verwerkt zijn in een online enquête om te achterhalen hoe de huidige en toekomstige klanten hierover denken.

Als eerst zijn er interviews gehouden met de locatiedirecteuren van verschillende BSO-locaties en is er gesproken met de clustermanagers van SKE Kinderopvang. Aan de hand hiervan werd duidelijk hoe de BSO er dagelijks uit ziet binnen SKE Kinderopvang en uit welke attributen de BSO bestaat. Daarnaast werd tijdens de gesprekken met de clustermanagers duidelijk wat de mogelijke toekomstscenario's zijn met betrekking tot de invulling van de BSO in de toekomst, namelijk: een thema-BSO als mogelijke dagelijkse invulling binnen een ander model, de BSO als onderdeel van de 'brede school' of het invoeren van een continuïteitsrooster met daaropvolgend BSO. Deze gegevens zijn gebruikt voor het opstellen van de enquêtevragen.

Om vervolgens inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid van de huidige en toekomstige klanten is het Kano-model gebruikt. Met dit model kan worden berekend of en in hoeverre de aanwezigheid of afwezigheid van een product- of diensteigenschap, invloed heeft op de (on)tevredenheid van de klant.

In totaal hebben 254 klanten van SKE Kinderopvang de online enquête volledig ingevuld. Deze groep is onder te verdelen in de huidige klanten van de BSO en daarnaast zijn er de klanten van het kinderdagverblijf. De laatste groep wordt beschouwd als de toekomstige klanten van de BSO, want naarmate de kinderen ouder worden zullen zij (voor een deel) automatisch gebruik gaan maken van de BSO.

Uit de analyse van de enquête blijkt vervolgens dat men redelijk tevreden is met de huidige invulling van de BSO. De respondenten zijn van mening dat de BSO niet zozeer hoeft te veranderen, maar zij zouden het wel begrijpen als er een verandering wordt doorgevoerd. Indien er toch veranderd zal worden, dan gaat de voorkeur van de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang uit naar het invoeren van een continuïteitsrooster op de basisscholen met daaropvolgend de BSO. De pedagogische medewerkers hebben dan dagelijks meer tijd om met de kinderen door te brengen, wat betekent dat zij meer mogelijkheden hebben qua activiteitenaanbod. Tevens geven de ouders aan dat zij binnen het continuïteitsrooster de woensdagmiddag graag willen behouden.

De BSO als onderdeel van de 'brede school' is het minst populair onder de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang. Wellicht dat dit te maken heeft met de informatie en uitleg die zij hebben gekregen over de brede school, want uit de enquête blijkt tevens ook dat zij slecht op de hoogte zijn wat de brede school precies betekent.

De thema-BSO zou volgens de respondenten een goede optie zijn om de BSO invulling te geven binnen één van de andere toekomstmodellen. De thema-BSO zou vooral aantrekkelijk zijn voor de oudere kinderen die gebruik maken van de BSO. Kinderen van acht jaar en ouder hebben volgens de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang meer aantrekkelijke activiteiten nodig, omdat het nu wel eens voor komt dat zij zich snel vervelen op de BSO. Het voordeel is dat zij zich ook eerder zelfstandig naar de thema-BSO kunnen verplaatsen, mocht deze verder weg gelegen zijn.

De aanbevelingen die worden gedaan aan SKE Kinderopvang zijn:

- SKE Kinderopvang zal de BSO niet heel drastisch moeten veranderen. Het is van belang dat de ouders goed geïnformeerd worden hoe en waarom de huidige BSO veranderd gaat worden. Op deze manier zullen zij meer draagvlak creëren voor hun verandering, want de ouders staan er wel voor open.
- Wanneer er per se een verandering doorgevoerd moet worden, zal SKE Kinderopvang het meeste voordeel hebben bij de invoering van een continurooster. De meeste ouders staan achter dit model wanneer er veranderd moet worden.
- SKE Kinderopvang zal, in samenwerking met de andere organisaties in het 'brede school' samenwerkingsverband, de ouders beter moeten inlichten. Zij moeten de ouders heel duidelijk uitleggen wat de brede school voor hen betekent en wat de voor- en nadelen zullen zijn. Dit is van belang om de ouders een duidelijke mening te laten vormen, waardoor ze zelf ook met suggesties kunnen komen die binnen het model van de brede school past.
- SKE Kinderopvang zal de oudere kinderen van de BSO kunnen behouden wanneer zij een thema-BSO invoert. De kinderen van 8 jaar en ouders vervelen zich momenteel redelijk snel. Een thema-BSO zal extra uitdaging bieden voor deze leeftijdscategorie. Belangrijk is wel dat er de mogelijkheid wordt geboden om de kinderen onder begeleiding naar de thema-BSO te verplaatsen.

Voorwoord

Voor u ligt mijn bacheloropdracht over hoe de buitenschoolse opvang van SKE Kinderopvang te Enschede er in de toekomst wellicht uit zal zien. In dit onderzoek is gekeken naar de voorkeuren van de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang wat betreft de toekomstige invulling van de buitenschoolse opvang in Enschede en omstreken.

Ik zou graag van de mogelijkheid gebruik maken om een aantal mensen te bedanken. Als eerst wil ik Jos Smeitink bedanken voor de mogelijkheid om mijn bacheloropdracht binnen SKE Kinderopvang uit te voeren en voor de begeleiding tijdens het onderzoek. Daarnaast wil ik Benno Vermaning bedanken voor de tijd en moeite die hij erin heeft gestoken om mij tijdens het onderzoek te begeleiden binnen SKE Kinderopvang. Tenslotte wil ik dr. Kasia Zalewska-Kurek en prof. dr. Hans Roosendaal bedanken voor de hulp en feedback tijdens het schrijven van het onderzoeksverslag.

Enschede, september 2010

Joscintha Ballast

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	2
Voorwoord	4
Inhoudsopgave	5
1. Inleiding	6
1.1 SKE Kinderopvang	6
1.2 Aanleiding onderzoek	6
1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen	7
1.4 Vooruitblik onderzoek	7
2. Theoretisch kader	8
2.1 Klanttevredenheid	8
2.2 Het Kano-model	8
2.3 Voordelen van klanttevredenheid	11
2.4 Bevindingen over kinderopvang	12
3. Methoden	14
3.1 Conceptualisatie & operationalisatie	14
3.2 Ontwerp vragenlijst	15
4. Resultaten	17
4.1 Kwalitatief onderzoek	17
4.2 Respondenten	17
4.3 Kwantitatief onderzoek	18
5. Conclusie & aanbevelingen	29
5.1 Conclusie	29
5.2 Aanbevelingen	30
5.3 Kritische discussie	31
6. Literatuurlijst	32
7. Bijlagen	34
Bijlage 1: Interviews locatiedirecteuren	34
Bijlage 2: Vragenlijst	56
Bijlage 3: Resultaten enquête	73

1. Inleiding

Dit onderzoek gaat over de invulling van de Buitenschoolse Opvang in de toekomst en dan met name hoe de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang hier tegenover staan. Eerst zal er een beschrijving van SKE Kinderopvang worden gegeven om de context van het onderzoek in kaart te brengen. Vervolgens zal de aanleiding voor het onderzoek worden toegelicht, waarna de doelstelling van het onderzoek geformuleerd zal worden en de onderzoeksvragen die hieruit voortvloeien. Tenslotte zal kort beschreven worden wat er in dit onderzoek aan de orde komt.

1.1 SKE Kinderopvang

SKE Kinderopvang verzorgt sinds 1998 een steeds groter deel van de kinderopvang in Enschede en de omgeving. Er zijn verschillende soorten opvang mogelijk binnen SKE Kinderopvang, namelijk: kinderdagopvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar en de buitenschoolse opvang voor kinderen van 4 tot 13 jaar, maar ook kunnen ouders gebruiken maken van de peuteropvang voor kinderen vanaf 2 jaar en 3 maand tot 4 jaar. Tevens is er de mogelijkheid voor tussenschoolse opvang voor alle basisschoolkinderen.

Inmiddels is SKE Kinderopvang uitgegroeid tot de grootste aanbieder van kinderopvang in Enschede en is zij zich aan het uitbreiden met locaties in Eibergen, Haaksbergen, Hengelo en Neede.

Bij SKE Kinderopvang zijn ongeveer 450 medewerkers werkzaam, verdeeld over 60 locaties waarvan de locaties van de buitenschoolse opvang (BSO) het grootste aandeel hebben. Op deze locaties worden ruim 2500 kinderen opgevangen door de pedagogisch medewerkers, zowel in de schoolweken als in de vakantieperiode. Zij zijn voornamelijk werkzaam op hun eigen locatie zodat de kinderen een vertrouwd gezicht om zich heen hebben. Wanneer het niet mogelijk is voor een pedagogisch medewerker om aanwezig te zijn, dan kan SKE Kinderopvang gebruik maken van haar eigen invalpool. Deze bestaat uit ongeveer 100 medewerkers, die ook allen een pedagogische achtergrond hebben en die eventueel intern nog worden opgeleid.

1.2 Aanleiding onderzoek

De Buitenschoolse Opvang van SKE Kinderopvang maakt een sterke ontwikkeling door, zowel aan de capaciteitskant alsmede de inhoudelijke kant. Dit houdt in dat de middelen van SKE Kinderopvang aan het toenemen zijn, zoals meer personeel en meer locaties waar BSO wordt aangeboden. De groei aan de inhoudelijke kant gaat met name over mogelijkheden die SKE Kinderopvang heeft om invulling te geven aan de BSO. Deze ontwikkeling zal zich naar alle waarschijnlijkheid nog enkele jaren voortzetten waarbij het aanbieden van zogenaamde dagarrangementen steeds belangrijker lijkt te worden. Dit is een dagprogramma voor kinderen van 's ochtends tot 's avonds, waarbij onderwijs, kinderopvang, zorg, welzijn en vrije tijd op een juiste manier zijn afgestemd. De achterliggende gedachte is dat de participatie van vrouwen op de arbeidsmarkt toeneemt (Gemeente Enschede, 2009).

De omgeving waarbinnen de BSO zich heeft ontwikkeld, heeft tot op heden een redelijke mate van stabiliteit. Echter, dit krachtenveld is aan het veranderen want er komen nieuwe spelers die de markt agressief betreden en de fenomenen 'dagarrangementen' en 'brede school' doen steeds verder hun intrede. De brede school is een samenwerkingsverband met maatschappelijke partners als het onderwijs, kinderopvang, peuterspeelzaalwerk, cultuur-, sport-, en welzijnsinstellingen met als doel om optimale ontwikkelingskansen voor opgroeiende kinderen te creëren (Gemeente Enschede, 2009). De ouders kunnen kiezen voor een dagarrangement binnen deze 'brede school', waar onder andere de school en kinderopvangorganisaties samenwerken om een complete invulling van de dag aan te bieden voor de kinderen waarvan de ouders tot 's avonds werken.

De vraag waar SKE Kinderopvang graag een antwoord op zou willen hebben, heeft betrekking op hoe zij de buitenschoolse opvang in de toekomst invulling kan geven zodat deze aansluit bij de wensen en behoeften van de huidige en toekomstige klanten. Dit onderzoek zal dan ook bijdragen aan kennis over hoe de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang aankijken tegen verschillende

verwachte toekomstscenario's met betrekking tot de invulling van de BSO. De uitkomsten hiervan zullen uiteindelijk gebruikt worden om een visie te ontwikkelen en deze vervolgens te implementeren omtrent de toekomstige buitenschoolse opvang van SKE Kinderopvang.

1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen in hoeverre de behoeften van de huidige en toekomstige klanten van SKE overeenkomen met de nieuwe invullingconcepten van de buitenschoolse opvang, zodat de organisatie weet waar er nog verbetermogelijkheden zijn om uiteindelijk de tevredenheid van de klant te verhogen en deze klanten te blijven houden, maar ook om de toekomstige klanten te binden.

Uit deze doelstelling is de volgende hoofdvraag afgeleid:

“In hoeverre sluiten de behoeften van de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang aan bij de verwachte toekomstscenario's met betrekking tot de invulling van de buitenschoolse opvang en waar zitten mogelijk nog verbeterpunten om huidige klanten te behouden en toekomstige klanten voor de BSO te binden?”

Om de bovengenoemde hoofdvraag te kunnen beantwoorden, dient er antwoord te komen op de volgende deelvragen:

1. Op wat voor manier geeft SKE Kinderopvang de huidige Buitenschoolse Opvang invulling?
2. Welke aspecten zijn voor de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang van belang bij het selecteren van een locatie van Buitenschoolse opvang en in hoeverre zijn zij tevreden over deze aspecten?
3. Wat zijn voor SKE Kinderopvang de verwachte toekomstscenario's met betrekking tot de invulling van de Buitenschoolse Opvang en in hoeverre passen deze binnen de behoeften van de huidige en toekomstige klanten?
4. Wat kan SKE Kinderopvang doen om de acceptatie wat betreft de verwachte toekomstscenario's onder de huidige en toekomstige klanten te vergroten?

1.4 Vooruitblik onderzoek

In het theoretisch kader zullen modellen ontwikkeld worden om zo een antwoord te kunnen geven op de bovengenoemde vragen (hoofdstuk 5). Daaropvolgend zal de gebruikte methodologie worden toegelicht (hoofdstuk 6). Vervolgens zullen de resultaten van het onderzoek worden geanalyseerd (hoofdstuk 7), waarna er een algemene conclusie en de aanbevelingen zullen volgen (hoofdstuk 8).

2. Theoretisch kader

Doel van het onderzoek is het in kaart brengen van de behoeften van de klant en de klanttevredenheid. Als eerst zal klanttevredenheid gedefinieerd worden. Vervolgens is er gebruik gemaakt van het Kano-model door Kano et al. (1984) om inzicht te verkrijgen in de voorwaarden wat betreft de behoeften en tevredenheid van de klant. Daarna zullen de voordelen voor organisaties worden besproken wanneer de klanttevredenheid een hoog niveau bereikt. Tenslotte zullen er eerdere bevindingen uit de sector van de kinderopvang worden gepresenteerd zodat de context van het onderzoek duidelijker wordt.

2.1 Klanttevredenheid

Klanttevredenheid is de laatste jaren steeds meer het concept geworden waar het om draait in het bedrijfsleven. Het aantal bedrijven dat de klanttevredenheid gebruikt als indicator voor de prestatie van producten en diensten groeit enorm. Tevens wordt het ook gebruikt als graadmeter voor de toekomst van een organisatie (Matzler & Hinterhuber, 1998). De vraag is vervolgens wat er onder klanttevredenheid wordt verstaan. Volgens Chen & Su (2006) wordt klanttevredenheid in het algemeen, in het domein van marktonderzoek, gepresenteerd als de persoonlijke beoordeling nadat een product is gebruikt. Daarnaast geven zij aan dat klanttevredenheid ook gedefinieerd kan worden als de bevestiging van een vooraf bepaalde productstandaard.

Anderson (1994) stelt dat klanttevredenheid op twee manieren geconceptualiseerd kan worden, namelijk de transactiespecifieke klanttevredenheid en cumulatieve klanttevredenheid. Vanuit het transactiespecifieke perspectief is klanttevredenheid een evaluatieve uitspraak na de aankoop van een bepaald goed of dienst. De cumulatieve klanttevredenheid is een algehele evaluatie gebaseerd op de totale aankopen en aankoopervaringen met een bepaald product of dienst over een bepaalde periode. Anderson geeft echter niet aan hoe deze twee verschillende 'soorten' klanttevredenheid gemeten kan worden.

2.2 Het Kano-model

In sterk concurrerende sectoren van de dienstverlenende sector is het van belang dat organisaties een strategie invoeren en waarde creëren met betrekking tot de dienstverlening, met als doel om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen en het tevreden stellen van klanten (Chen & Lee, 2009). Er is ervoor gekozen om het Kano-model te gebruiken om de tevredenheid van de klanten te meten, omdat men heel precies per producteigenschap kan berekenen wat voor invloed de aanwezigheid of afwezigheid van deze eigenschap heeft op de (on)tevredenheid van de klant. Een ander model wat gebruikt had kunnen worden, is het SERVQUAL-model. Er is echter niet voor dit model gekozen omdat er in de literatuur kritiek op dit model wordt gegeven. Zo zou dit model erg subjectief zijn en is het vooral bruikbaar voor kwalitatief onderzoek (Buttle, 1996). Tevens zouden de dimensies van het model niet geschikt zijn om in elke branche toe te passen (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1993).

Kano et al. (1984) hebben een tweedimensionaal model geïntroduceerd met betrekking tot de relatie tussen klanttevredenheid en de prestatie van een product of dienst.

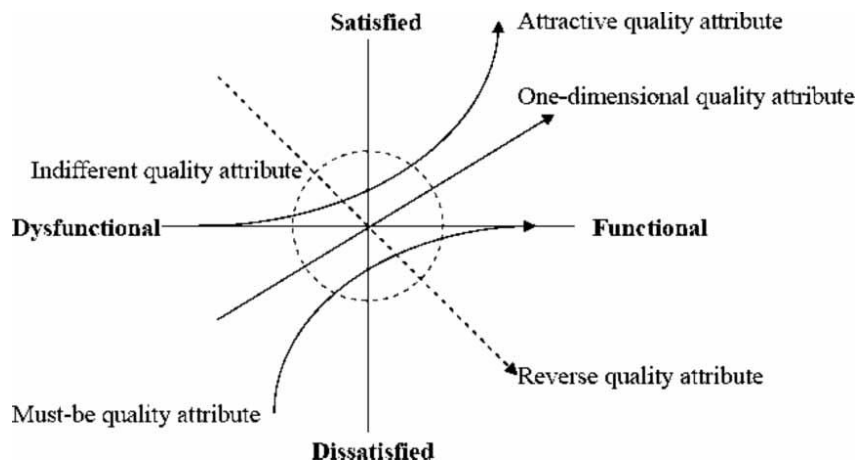
De kwaliteit van een product of dienst kan verschillende betekenissen hebben. Zo kan 'kwaliteit' betekenen dat een product of dienst voldoet aan de behoeften van de klant, of dat de klant tevreden is over een product of dienst (Chen & Su, 2006). Kano et al. (1984) maken, wat betreft kwaliteit, onderscheid tussen vijf categorieën:

1. Attractive quality attribute: de volledige functionaliteit van een product of dienst loopt op met de tevredenheid. Dit houdt in dat de klant meer tevreden wordt naarmate de functionaliteit toeneemt. Tevens is het zo dat de klant niet ontevreden is als een product of dienst afwezig is.

2. One-dimensional quality attribute: de klanttevredenheid wordt hoger naarmate de functionaliteit toeneemt. Hoe hoger de functionaliteit, hoe hoger de klanttevredenheid.
3. Must-be quality attribute: de klant neemt de functionaliteit van een product of dienst voor lief. Wanneer een product of dienst niet functioneel is, is de klant ontevreden. Wanneer het wel voldoet aan de functionaliteit is de klant alsnog ontevreden.
4. Indifferent quality attribute: de klant heeft geen voorkeur of de functionaliteit van een bepaald product of dienst aanwezig is of niet.
5. Reverse quality attribute: de klant is ontevreden wanneer het functioneel is en tevreden wanneer het niet functioneel is.

In de rest van het hoofdstuk zal onder andere worden aangegeven hoe deze concepten te meten zijn.

Vervolgens rest de vraag wat men onder 'functionaliteit' verstaat. Volgens Chen en Lee (2009) staat functionaliteit gelijk aan de prestatie van een product of dienst. Matzler en Hinterhuber (1998) hebben op deze definitie nog een uitbreiding. Zij stellen namelijk dat functionaliteit gelijk staat aan het voldoen aan de verwachtingen van de klant. Disfunctionaliteit houdt dan in dat er niet aan de verwachtingen van de klant is voldaan, wat betreft een product of dienst.



Figuur 2.1: Kano's model (Chen & Lee, 2009)

De eerste stap is om in kaart te brengen waar klanten behoeften aan hebben, oftewel een verkennend onderzoek. Dit kan gedaan worden door middel van een focusgroep, diepte-interviews of door bestaande recente gegevens over de behoeften van de betreffende klantengroep (Matzler & Hinterhuber, 1998).

Vervolgens is het de bedoeling dat er een enquête wordt samengesteld, waardoor er kan worden bepaald in hoeverre een product of dienst voldoet aan de verwachtingen van de betreffende klanten en in hoeverre zij vervolgens tevreden zijn. Voor elk product- of dienstkenmerk worden twee vragen geformuleerd, een functionele en een disfunctionele, waarbij de klant kan antwoorden op vijf mogelijke manieren. De eerste vraag betreft de reactie van de klant waarbij het product of de dienst een bepaald kenmerk heeft. Dit is de functionele vorm van de vraag. Daarna volgt de tweede vraag waarbij de reactie van de klant wordt gevraagd wanneer een bepaald kenmerk *niet* aanwezig is bij een product of dienst. Dit is de disfunctionele vorm van de vraag (Matzler & Hinterhuber, 1998). De antwoordcategorieën zijn echter voor beide vragen wel hetzelfde, namelijk: "I like it that way", "It must be that way", "I am neutral", "I fell it helpless that way" en "I dislike it that way" (Chen & Lee, 2009).

Functional form of the question	If the edges of your skis grip well on hard snow, how do you feel? If the edges of your skis do not grip well on hard snow, how do you feel?	☐ 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
Dysfunctional form of the question		

Figuur 2.2 Functionele en disfunctionele vragen in de Kano-vragenlijst (Matzler & Hinterhuber, 1998)

De evaluatie van deze Kano-enquête wordt gedaan door van het combineren van de twee antwoorden op de functionele en de disfunctionele vraag. De antwoorden kunnen in verschillende categorieën vallen, zoals te zien is in figuur 2.3, waardoor de eigenschappen van de producten of diensten kunnen worden geclassificeerd. Categorie A betekent dat de eigenschap attractief is voor de klant en dat de klant er behoefte aan heeft. Het kan de klanttevredenheid verhogen wanneer deze eigenschap aanwezig is. Onder categorie I kan worden verstaan dat een klant onverschillig is wat betreft deze eigenschap van een product of dienst en de klant is hierover neutraal, of de tevredenheid wordt niet beïnvloed door deze eigenschap. Wanneer de klant van mening is dat een bepaalde eigenschap aanwezig moet zijn bij een bepaald product of dienst, dan valt het in categorie M. Categorie O betekent vervolgens dat de tevredenheid toeneemt als een bepaald kenmerk van een product of dienst toeneemt. Tenslotte houdt categorie Q in dat er een twijfelachtig resultaat is. De oorzaak hiervoor kan zijn dat de vragen niet goed zijn geformuleerd, de respondent begreep de vraag niet of de respondent heeft een antwoord ingevuld dat hij eigenlijk niet wilde. Categorie R betekent dat de klant niet verlangt naar een product of dienst met de betreffende eigenschap. De klant wil juist dat de eigenschap niet aanwezig is (Shahin & Zairi, 2009).

Product requirement		Dysfunctional form of the question				
		1. I like it that way	2. It must be that way	3. I am neutral	4. I can live with it that way	5. I dislike it that way
Functional form of the question	1. I like it that way	Q	A	A	A	O
	2. It must be that way	R	I	I	I	M
	3. I am neutral	R	I	I	I	M
	4. I can live with it that way	R	I	I	I	M
	5. I dislike it that way	R	R	R	R	Q

Figuur 2.3 Kano's evaluatietabel (Matzler & Hinterhuber, 1998)

Vervolgens kan er aan de hand van de evaluatie per aspect worden gekeken naar de totale verdeling over de zes genoemde categorieën. De aantallen kunnen eventueel nog worden omgezet naar procenten. Tenslotte kan de 'customer satisfaction' (CS) coëfficiënt worden berekend. Deze coëfficiënt is een indicatie van hoe sterk een bepaalde eigenschap van een product of dienst de klanttevredenheid beïnvloedt, of in het geval dat het niet aan de verwachtingen voldoet, kan de ontevredenheid worden berekend (Matzler & Hinterhuber, 1998).

Mate van tevredenheid:
 $(A + O) / (A + O + M + I)$

Mate van ontevredenheid:
 $(O + M) / ((A + O + M + I) \times (-1))$

De positieve 'customer satisfaction' coëfficiënt zal variëren tussen de 0 en 1. Hoe dichter deze waarde bij de 1 ligt, hoe meer invloed de betreffende eigenschap heeft op de klanttevredenheid. De negatieve 'customer satisfaction' coëfficiënt varieert tussen de 0 en -1. Wanneer de waarde dicht bij de -1 ligt, dan heeft de afwezigheid van een bepaalde eigenschap van een product of dienst sterk invloed op de ontevredenheid van de klant (Matzler & Hinterhuber, 1998).

Q en R worden buiten beschouwing gelaten in de berekening van de mate van (on)tevredenheid. Matzler & Hinterhuber (1998) geven aan dat dit te maken heeft met het feit dat de categorie "Q" normaal gesproken niet voorkomt, maar wanneer deze categorie er toch uitkomt, betekent dat dat de vraag verkeerd is gesteld, de respondent de vraag verkeerd heeft begrepen of dat er een fout is gemaakt met het antwoord indelen in deze categorie. Categorie "R" wordt buiten beschouwing gelaten omdat de betreffende eigenschap waarnaar gevraagd is, niet alleen niet gewenst is maar ook verwacht de respondent eigenlijk het tegenovergestelde van deze eigenschap (Matzler & Hinterhuber, 1998).

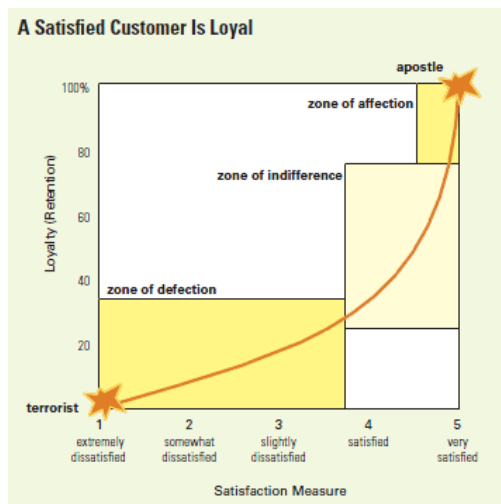
Door het weglaten van de categorieën "Q" en "R" kan er wellicht een vertekend beeld ontstaan met betrekking tot de mate van (on)tevredenheid. Indien de categorie "R" vrij groot is en niet mee wordt genomen in de berekening, kan het bijvoorbeeld lijken alsof men heel erg tevreden is met een bepaalde producteigenschap. Maar eigenlijk willen de respondenten juist het tegenovergestelde. Dit probleem kan zich in elk onderzoek voordoen, zo ook in dit onderzoek.

2.3 Voordelen van klanttevredenheid

Veel onderzoekers zijn het erover eens dat de klanttevredenheid bedrijfseconomische voordelen met zich meebrengt. Zoals gezegd wordt klanttevredenheid momenteel vaak gebruikt door bedrijven als graadmeter voor onder andere de toekomst van een organisatie. De gedachte hierachter is dat de klanttevredenheid bijdraagt aan een hoger niveau van de klantenloyaliteit, wat vervolgens leidt tot een vaste stroom van toekomstige cashflows. Het aantrekken van nieuwe klanten zal minder kosten wanneer er een hoog niveau is bereikt qua klanttevredenheid en loyaliteit. Het aantrekken van nieuwe klanten zal vijf tot zes keer zoveel kosten als het behouden van een klant (Matzler & Hinterhuber, 1998).

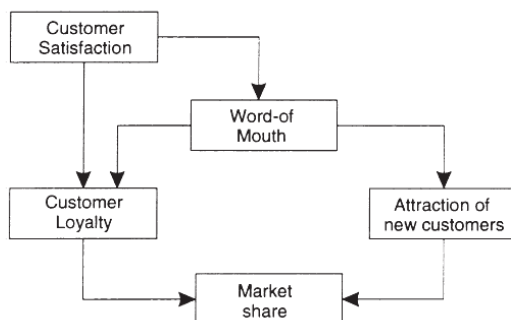
Volgens Reichheld en Sasser (1990) zijn tevreden klanten in de toekomst meer geneigd om vaker producten en diensten te kopen bij de betreffende organisatie. Tevens zullen de klanten producten en diensten afnemen in grotere volumes, maar zijn zij ook bereid om andere producten en diensten bij diezelfde organisatie te kopen.

Finkelman en Goland (1990) en Heskett et al. (1994) hebben de impact van klanttevredenheid op de loyaliteit geanalyseerd. Zij komen tot de conclusie dat de loyaliteit van klanten verschilt en dat het afhangt of de klant erg tevreden is of 'tevreden'. Een matige klanttevredenheid heeft weinig impact op de klantloyaliteit. Alleen een erg hoog niveau van klanttevredenheid leidt tot loyaliteit, wat betekent dat de organisaties de verwachtingen van de klant moet overtreffen.



Figuur 2.4 Een tevreden klant is loyaal (Hesket et al., 2008)

Volgens Kordupleski en Zahorik (1994) hebben klanttevredenheid en loyaliteit directe invloed op het marktaandeel. Het huidige of toekomstige marktaandeel van een organisatie wordt vastgesteld door bestaande, loyale klanten en veranderende, potentiële klanten. Hoe meer klanten er worden behouden, hoe hoger het marktaandeel in de toekomst zal zijn. Tevens stellen Kordupleski en Zahorik (1994) dat een hoge mate van klanttevredenheid voordelen heeft met betrekking tot het positieve imago van de organisatie en de positieve mond-op-mond reclame van tevreden klanten. Volgens Anderson (1998) leidt de positieve mond-op-mond reclame namelijk tot lagere acquisitiekosten en dus tot grotere netto cashflow. Tevens helpt de positieve mond-op-mond reclame een organisatie om nieuwe en bestaande markten binnen te dringen, wat leidt tot versnelde cashflows.



Figuur 2.5 Marktaandeel als consequentie van klanttevredenheid (Kordupleski & Zahorik, 1994)

Tenslotte kan een grote mate van klanttevredenheid leiden tot het accepteren van hogere prijzen of tenminste dat de betreffende tevreden klanten beter bestand zijn tegen de neerwaartse druk op de prijzen, waardoor organisaties hun prijzen kunnen verhogen (Anderson, 1996).

2.4 Bevindingen over kinderopvang

Er is in de laatste jaren veel onderzoek verricht naar de kinderopvang, omdat deze, relatief nieuwe, sector steeds meer in opkomst is. Zo is er onderzoek gedaan naar het effect van kinderopvang op de ontwikkeling van het kind, zowel de cognitieve als de sociaal-emotionele ontwikkeling. Er heerst namelijk nog altijd de opvatting dat de moeder in de eerste jaren niet gemist kan worden wat betreft de sociaal-emotionele ontwikkeling van het kind. Toch zien een aantal onderzoekers ook de voordelen van kinderopvang. Zo wordt door Dieleman & Span (1994) aangegeven dat kinderen die worden opgevangen op een kinderdagverblijf meer sociale competentie ontwikkelen, omdat zij al veel eerder met leeftijdsgenoten in aanraking komen. Aan de andere kant heeft dit ook een negatieve kant. De kinderen die naar een kinderopvang gaan, zijn vaak agressiever dan de kinderen

die thuis worden opgevoed. Uiteraard speelt de opvoedingsstijl van de ouders en het personeel van de kinderopvang ook mee in hoeverre de bovengenoemde eigenschappen worden ontwikkeld. Tevens komt in het onderzoek van Dieleman & Span (1994) naar voren dat kinderen uit economisch achtergestelde milieus hun achterstand op cognitief gebied verminderen wanneer zij naar de kinderopvang gaan. Bij de kinderen uit de bevoorrechte milieus heeft het verblijf op de kinderopvang geen duidelijke invloed op de cognitieve ontwikkeling.

Ook is er veel onderzoek verricht naar de participatie van vrouwen op de arbeidsmarkt in relatie tot het steeds grotere aanbod van kinderopvang. Uit internationaal onderzoek blijkt dat het aanbod van kinderopvang een positief effect heeft op de arbeidsparticipatie van vrouwen (Fouarge, 2005). Volgens Wetzels (2005) is de Nederlandse vrouw minder bereid is om te werken dan bijvoorbeeld de Zweedse vrouw. Tevens blijkt dat wanneer de Nederlandse vrouw participeert op de arbeidsmarkt, dat toch parttime wil doen en liever niet fulltime. Toch blijkt dat de vrouwenparticipatie in Nederland in de laatste decennia fors is gestegen, maar blijft Nederland achterlopen in vergelijking met veel andere Westerse landen (Dieleman & Span, 1994).

In het onderzoek van Fouarge (2005) ligt de nadruk vooral op de niet-werkende moeder. De vraag is in hoeverre zij bereid is om de stap naar de arbeidsmarkt te zetten. Het blijkt dat voor de moeders, die voor de geboorte van het kind niet werkten, een groter aanbod van kinderopvang en de voorzieningen binnen de kinderopvang niet stimulerend zijn om te gaan werken. Een mogelijke verklaring kan te maken hebben met de kwaliteit en de prijs van de kinderopvang.

Er kan dus geconcludeerd worden dat het aanbod van kinderopvang positieve gevolgen kan hebben voor zowel de ontwikkeling van het kind als voor het gemak van de werkende ouder. Tevens heeft het groeiende aanbod van kinderopvangorganisaties effect op de algehele participatie van vrouwen op de arbeidsmarkt.

3. Methoden

3.1 Conceptualisatie en operationalisatie

Het startpunt in dit onderzoek is de aangeboden dienst door SKE Kinderopvang. Dat is in dit geval de kinderopvang, dat bestaat uit het kinderdagverblijf, de voorschoolse opvang, de tussenschoolse opvang en de buitenschoolse opvang. In dit onderzoek ligt de focus op de buitenschoolse opvang als subdienst van SKE Kinderopvang. Vervolgens is de vraag uit welke attributen deze subdienst bestaat voor zowel het heden als de toekomst. Om te bepalen uit welke attributen de subdienst BSO bestaat, wordt er gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Er zijn namelijk interviews gehouden met verschillende locatiedirecteuren van de verschillende BSO-locaties. De locatiedirecteuren met wie een interview is gehouden, zijn zorgvuldig geselecteerd door de clustermanagers van SKE Kinderopvang. Zo zijn er uit elk cluster minimaal twee locatiedirecteuren geïnterviewd om zo een volledig en representatief beeld van de dienst BSO te krijgen.

De dikgedrukte attributen of indicatoren worden momenteel niet aangeboden, maar zullen in de toekomst misschien een belangrijke rol kunnen vervullen binnen de BSO. Daarbij is er wel een enkele uitzondering, want een aantal dikgedrukte aspecten zijn op een klein aantal locaties al wel ingevoerd.

Attributen en indicatoren voor de BSO:

- Basis van BSO: opvanglocatie met toezicht van pedagogische medewerkers
 - Huiselijk gevoel creëren: kinderen voelen zich thuis en kunnen hun verhaal kwijt. Dit kan bijvoorbeeld door een kringgesprek na hun schooldag.
 - Speelruimte voor zowel binnen als buiten
 - Speelmateriaal
 - Geschoolde pedagogische medewerkers
 - Aanbod van activiteiten
- Voeding
 - **Ontbijt aanbieden op de BSO (voorschoolse opvang)**
 - Ontbijt opeten op de BSO
 - Lunch in de vakanties
 - Tussendoortjes/fruit
 - **Aanbieden van een warme maaltijd**
- Ophalen van kind van school
 - Kinderen worden door de ouder/oppas opgehaald van school
 - Kinderen verlaten de school zelfstandig. Dit kan lopend of fietsend.
 - Kinderen worden meestal lopend opgehaald van school door de pedagogische medewerker.
 - Wanneer de afstand te ver is dan zorgt SKE Kinderopvang dat de kinderen met een taxi vanaf school naar de BSO worden vervoerd.
- **Monitoren van kind**
 - Bijhouden wat het kind dagelijks doet op de BSO qua activiteiten en ontwikkeling.
 - Ouders kunnen hier behoefte aan hebben.
- **Verlengde openingstijden**
 - Een continuooster instellen op de basisscholen, waardoor de BSO elke dag vanaf 14.30 uur geopend is tot 18.30 uur.
 - Het aanbieden van een dagprogramma in samenwerking met de school. Er wordt dan aandacht besteed aan onderwijs, maar vervolgens ook aan sport, kunst, cultuur en huiswerkbegeleiding. De tijden van deze dagarrangementen zijn van 07.00 uur tot 19.00 uur. Binnen deze tijden kan het kind gebracht en gehaald worden.

Activiteiten:

- Sportactiviteiten
 - Alle activiteiten gericht op de lichamelijke opvoeding van de kinderen.
 - Voorbeelden: voetbal, slagbal, basketbal
- Educatieve activiteiten
 - Natuureducatie: bezoeken van een (kinder)boerderij, speurtocht in de natuur
 - **Huiswerkbegeleiding**
 - Ontwikkeling van sociale vaardigheden
 - Taalontwikkeling
 - **Zwemlessen**
- Culinaire activiteiten
 - Koken of bakken binnen de BSO: bijvoorbeeld taart of koekjes
 - Koken of bakken bij een restaurant
- Culturele activiteiten
 - Bezoeken van musea
 - Bezoeken van schouwburg
 - Bezoeken van bioscoop
 - Op de BSO locatie: muziek, dans en drama
- Creatieve activiteiten
 - Knutselen
 - Schilderen/tekenen
- Workshops
 - Dit kan worden gegeven in een van de bovenstaande categorieën van activiteiten, bijvoorbeeld een workshop in de categorie sport, culinair of cultuur.
 - Het kan door SKE zelf worden aangeboden en uitgevoerd worden door de pedagogische medewerkers.
 - De workshops kunnen ook gegeven worden door externen, zoals een sport- of cultuurvereniging.

3.2 Ontwerp vragenlijst

Bij het ontwikkelen van de vragenlijst is er gebruik gemaakt van de bovenstaande attributen en indicatoren. Er zijn een aantal aspecten geselecteerd die mogelijk van belang zijn bij het selecteren van een BSO-locatie die momenteel nog niet (overal) zijn ingevoerd binnen de buitenschoolse opvang van SKE Kinderopvang, namelijk:

- Voeding
 - Het aanbieden van een ontbijt
 - Het aanbieden van een warme maaltijd
- Monitoren van het kind
 - Het bijhouden van een document over de dagelijkse activiteiten en ontwikkeling van het kind op de BSO.
- Educatieve ontwikkeling
 - Natuureducatie
 - Huiswerkbegeleiding
 - Zwemlessen

Deze aspecten zijn in de vragenlijst verwerkt met behulp van het Kano-model. Op deze manier ontstaat er over elk aspect twee vragen, namelijk één wanneer het aspect aanwezig is en één wanneer het aspect afwezig is. Vervolgens zal het dan duidelijk worden hoe de ouders van kinderen over het aspect denken.

Daarnaast is er heel specifiek aandacht besteed aan de toekomstige BSO met een nieuwe invulling en andere openingstijden, namelijk:

- De continuuroosters op de scholen, waarbij elke dag begint om 8.30 uur en eindigt om 14.30 uur, zullen gevolgen hebben voor de BSO. De BSO zal hierop moeten inspelen en de openingstijden aanpassen zodat zij om 14.30 uur de kinderen kunnen opvangen. De ouders kunnen de kinderen vervolgens tot 18.30 uur weer ophalen.
- Het aanbieden van een dagarrangement waarbij er door SKE Kinderopvang nauw samen zal worden gewerkt met onder andere de basisscholen. Onderwijs moet vloeiend overlopen in de opvang, waar er vervolgens tijd is voor activiteiten met betrekking tot sport, ontspanning, kunst en cultuur en huiswerkbegeleiding.

Tevens ligt de nadruk ook op de eventuele samenwerkingspartners van SKE Kinderopvang. De scholen zullen een belangrijke rol gaan vervullen, maar ook verenigingen die zich bezig houden met onder andere sport en cultuur kunnen in de toekomst veel betekenen voor SKE Kinderopvang. Door wederom het Kano-model hiervoor te gebruiken, zal er duidelijk worden hoe de ouders van de kinderen denken over de toekomstige invulling van de BSO. Daarnaast worden er ook open vragen gebruikt om de achterliggende gedachte van ouders te achterhalen waarom ze wel of geen voorstander zijn van een bepaald model en waar zij denken dat er nog verbeterpunten zitten.

De gehele vragenlijst is terug te vinden in bijlage 2.

4. Resultaten

4.1 Kwalitatief onderzoek

Uit de interviews met de locatiedirecteuren van verschillende BSO-locaties is duidelijk geworden hoe SKE Kinderopvang invulling geeft aan de BSO. Er is heel bewust gekozen voor verschillende locaties waar BSO wordt aangeboden. Uit elk cluster zijn twee locatiedirecteuren geïnterviewd om zo een vertekend beeld te voorkomen. De clusterindeling bij SKE Kinderopvang bestaat uit Noord- en West-Enschede, Zuid- en Oost-Enschede en in het derde cluster vallen alle locaties die buiten Enschede gevestigd zijn. In totaal zijn er zes interviews gehouden met de locatiedirecteuren, waarvan een aantal meerdere BSO-locaties onder hun hoede hebben. De verschillen tussen BSO-locaties kwamen dan ook uitgebreid aan de orde.

Tijdens de interviews werden er eerst vragen gesteld over hoe de BSO er dagelijks uit ziet, vervolgens hoe de BSO in de vakantie is geregeld en tenslotte is er ook gevraagd hoe de locatiedirecteuren denken over de toekomst van de BSO. Dat wil zeggen hoe zij denken dat het gaat veranderen en in welke mate, en wat zij denken wat ouders in de toekomst graag zouden zien.

Uit de interviews blijkt dat een klein aantal BSO-locaties geopend zijn voor schooltijd. De kinderen worden dan vaak rond 07.30 uur naar de BSO gebracht, waarna de pedagogische medewerker de kinderen lopend naar school brengt om 8.30 uur. Wanneer om 15.00 uur de school uit is dan worden de kinderen door de pedagogische medewerkers opgehaald. Dit gebeurt meestal lopend omdat de BSO in de meeste gevallen zeer dicht bij de school is gevestigd. Soms is de BSO zelfs in de school gevestigd. Als de kinderen op de BSO-locatie zijn gearriveerd gaan ze eerst wat drinken met een stuk fruit en is er de mogelijkheid om de dag door te spreken met elkaar en met de pedagogische medewerker. Er is één pedagogische medewerker voor tien kinderen.

Vervolgens kunnen de kinderen zelf kiezen wat zij de middag willen doen. Ook worden er door de pedagogische medewerkers activiteiten of uitstapjes georganiseerd, zoals een middagje naar de kinderboerderij of een slagbaltoernooi op een veldje in de buurt. Dit is vrijwel altijd kosteloos. De kinderen zijn wederom niet verplicht om hier aan mee te doen, want er kan altijd een groep kinderen met een pedagogische medewerker op de BSO-locatie blijven.

Tussen 16.30 en 18.00 worden de kinderen opgehaald. Dit betekent dat de tijd soms heel kort is voor eventuele activiteiten. Op de woensdagmiddag hebben de pedagogische medewerkers meer tijd om uitstapjes te regelen voor de kinderen. Toch gebeurt dit niet standaard op de woensdagmiddag, omdat de locatiedirecteuren van mening zijn dat de uitstapjes zo eerlijk mogelijk verdeeld moeten zijn onder de kinderen. De vakantieweken zijn, wat betreft de tijd, ook zeer geschikt voor de uitstapjes. De kinderen worden namelijk al 's ochtends gebracht en pas 's avonds weer opgehaald. Dit betekent dat zij meer tijd doorbrengen met de kinderen en dat er ook grotere activiteiten kunnen worden georganiseerd. Een aantal locaties worden in de vakantie gesloten en worden samengevoegd met een andere locatie in dezelfde wijk. Dit is qua personeelsbezetting vaak gunstiger en ook zijn er dan meer kinderen op één locatie. Voor de kinderen is dat ook leuker dan dat zij bijna alleen zijn op de BSO-locatie.

4.2 Respondenten

In totaal zijn er voor dit onderzoek 1119 klanten van SKE Kinderopvang benaderd via een e-mail om deel te nemen aan het online onderzoek. Er zijn 517 klanten van de BSO in Enschede benaderd om deel te nemen aan het onderzoek en 30 klanten van de BSO buiten Enschede. Daarnaast zijn de klanten van het kinderdagverblijf uitgenodigd om deel te nemen, omdat zij de toekomstige klanten van de BSO zullen zijn. Er zijn 521 klanten van het kinderdagverblijf in Enschede uitgenodigd en 51 klanten van het kinderdagverblijf buiten Enschede.

Van de bovengenoemde doelgroepen hebben 254 klanten de vragenlijst ingevuld.

4.3 Kwantitatief onderzoek

Het kwantitatief onderzoek bestaat uit twee delen, namelijk een deel over de BSO in de huidige dagelijkse setting en een deel over de BSO in de toekomst. In beide delen is er voor een groot deel gebruik gemaakt van het Kano-model, zoals die in het theoretisch kader is beschreven. Aan de hand van dit model worden verschillende eigenschappen van de BSO ingedeeld in één van de categorieën van het Kano-model; *attractive quality attribute* (categorie A), *indifferent quality attribute* (categorie I), *must-be quality attribute* (categorie M), *one-dimensional quality attribute* (categorie O), *questionable quality attribute* (categorie Q) of *reverse quality attribute* (categorie R).

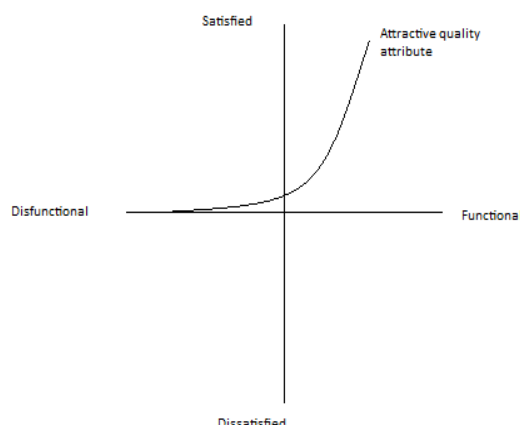
4.3.1 BSO in de huidige dagelijkse setting

In de onderstaande tabel is te zien hoe de respondenten gereageerd hebben op de verschillende eigenschappen van een BSO-locatie. Deze eigenschappen worden voor een deel al aangeboden door SKE Kinderopvang, maar een aantal zijn (nog) niet te vinden in de dagelijkse setting van de BSO. De reacties op de verschillende eigenschappen van de BSO zullen worden besproken en ook worden deze onderling met elkaar vergeleken.

Eigenschap	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van tevredenheid	Mate van ontevredenheid
BSO dichtbij school	175	56	15	81	20	0	100%	A	0,69	-0,23
BSO dichtbij huis	83	139	34	64	1	1	100%	O	0,69	-0,54
BSO voor schooltijd open	59	67	12	158	19	2	100%	I	0,43	-0,27
Ontbijt op BSO	5	0	0	8	4	0	100%	I	0,38	0
Warme maaltijd op BSO	75	10	3	112	24	0	100%	I	0,43	-0,07
Informeren over dagelijkse activiteiten	40	111	64	18	0	0	100%	O	0,65	-0,75
Huiswerkbegeleiding op BSO	119	26	7	73	7	1	100%	A	0,64	-0,15
Natuureducatie op BSO	149	56	2	23	1	1	100%	A	0,89	-0,25
Aanbieden van zwemlessen door BSO	68	11	1	112	38	0	100%	I	0,41	-0,06

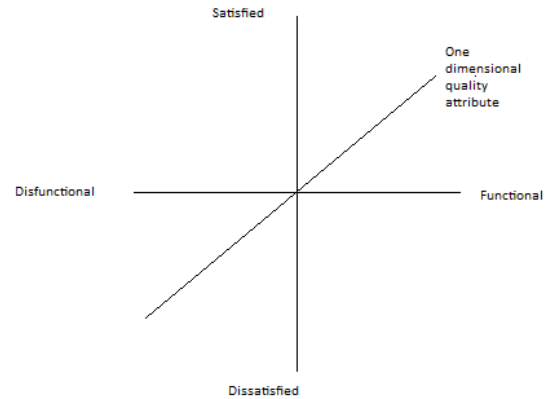
Tabel 1

De data uit tabel 1 wijst uit dat de eigenschap “BSO-locatie bij de school” in categorie A valt, oftewel een *attractive quality attribute*. Voor zowel de huidige als de toekomstige klant van SKE Kinderopvang is het aantrekkelijk als de BSO-locatie bij de school van de kinderen is gevestigd en zij zijn er nog meer tevreden over naarmate het dichterbij de school is. 50% van de respondenten heeft hier behoefte aan. Dit is ook terug te zien aan de coëfficiënt van de mate van tevredenheid. Deze ligt relatief dicht bij de waarde 1, wat betekent dat de locatie van de BSO, in dit geval bij de school, van invloed is op de klanttevredenheid. Maar wanneer de BSO niet bij de school is gevestigd, heeft dit geen sterke invloed op de ontevredenheid van de huidige en de toekomstige klant.



Figuur 4.1: BSO-locatie bij de school als attractive quality attribute

43% van de respondenten vindt het belangrijker dat de BSO-locatie dicht bij hun huis is. Deze eigenschap kan namelijk worden ingedeeld in categorie O, oftewel een *one-dimensional quality attribute*. Dit betekent dat de huidige en toekomstige klant steeds meer tevreden wordt naarmate de BSO-locatie dichterbij huis is gevestigd. Dit betekent echter ook dat wanneer de BSO-locatie relatief ver van huis is, dat het kan leiden tot ontevredenheid bij de klant.



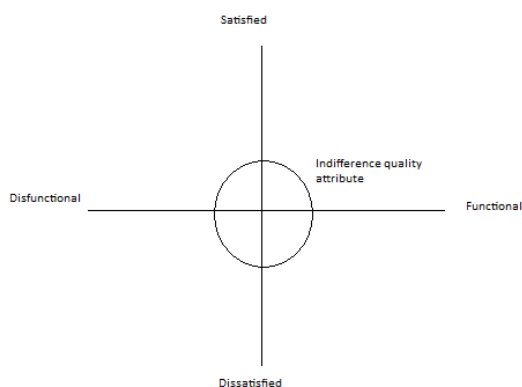
Figuur 4.2: BSO-locatie dicht bij huis als *one-dimensional quality attribute*

Dit wordt ook duidelijk aan de hand van de coëfficiënt van de mate van tevredenheid en ontevredenheid. De locatie van de BSO dicht bij huis heeft een relatief sterke invloed op de tevredenheid. Indien de BSO verder van het huis van de klant is gevestigd, heeft het invloed op de ontevredenheid van deze klant.

Samengevat betekent dit dat de respondenten het aantrekkelijk vinden als de BSO dicht bij de school is gevestigd, maar wanneer dat niet zo is, dan heeft het geen gevolgen voor de ontevredenheid. Wanneer de BSO dicht bij huis is gevestigd, zijn de respondenten daar tevreden over. Maar als de BSO ver van huis is dan zullen zij steeds minder tevreden zijn.

Uit de resultaten van de enquête blijkt dat de eigenschap “BSO-locatie voor schooltijd geopend” in categorie I valt, oftewel een *indifferent quality attribute* (zie tabel 1). Dit houdt in dat de huidige en toekomstige klant onverschillig tegenover dit aspect staat en dat de tevredenheid niet wordt beïnvloed door de voorschoolse openingstijden van de BSO-locatie. Ook de ontevredenheid zal nauwelijks worden beïnvloed wanneer de BSO-locatie niet geopend is voor schooltijd.

De vraag wat betreft ontbijt op de BSO-locatie is gesteld aan de klanten die gebruik maken van voorschoolse opvang. De data wijst uit dat ontbijt op de BSO-locatie kan worden ingedeeld in categorie I. Dit aspect beïnvloedt de klanttevredenheid niet en de klanten kijken hier allen anders

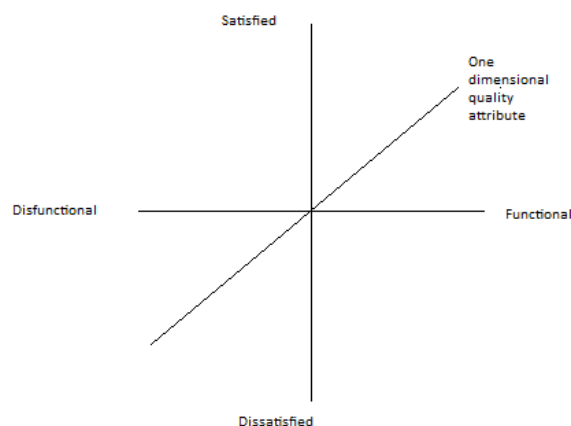


Figuur 4.3: BSO-locatie voor schooltijd geopend als *indifferent quality attribute*

tegenaan. Gezien het aantal antwoorden op deze vraag is het lastig om een duidelijke goede conclusie te trekken.

Over het aanbieden van een warme maaltijd denken de klanten onverschillig. Het is wel opvallend dat de mate van ontevredenheid zeer dicht bij de 0 ligt. Dit betekent dat de afwezigheid van een warme maaltijd op de BSO-locatie niet tot nauwelijks invloed heeft op de ontevredenheid van de klant. Dit geldt tevens voor het aanbieden van een ontbijt op de BSO-locatie. Wanneer er geen ontbijt wordt aangeboden, zullen de klanten van SKE Kinderopvang niet minder tevreden worden. Daarnaast is er wel een grote groep klanten die het aanbod van een maaltijd op de BSO-locatie als aantrekkelijk beschouwen.

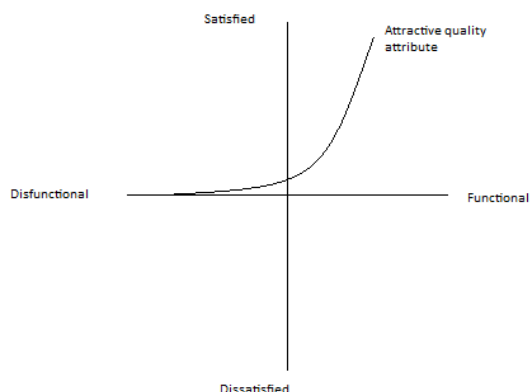
Zoals uit tabel 1 blijkt, vindt 48% van de respondenten het informeren over de dagelijkse activiteiten van het kind wel van belang. Deze eigenschap van de BSO kan worden gekenmerkt als categorie O. De ontevredenheid of tevredenheid daalt of stijgt in verhouding met de mate van informeren over de dagelijkse activiteiten van het kind aan de ouders. Dit is ook terug te zien aan de coëfficiënten wat betreft de tevredenheid en ontevredenheid. Indien de ouders worden geïnformeerd zal dit een relatief sterke invloed hebben op hun tevredenheid. Maar wanneer de ouders niet worden geïnformeerd over wat hun kind de betreffende dag heeft gedaan, dan zal dit een sterke invloed hebben op de ontevredenheid van deze ouders.



Figuur 4.4: Informeren over de dagelijkse activiteiten als one-dimensional quality attribute

Vervolgens heeft het aanbieden van huiswerkbegeleiding op de BSO-locatie ook een sterke invloed op de tevredenheid van de huidige en toekomstige klanten. Deze eigenschap, zoals terug te zien is in de bovenstaande tabel, is te kenmerken als een *attractive quality attribute*. Het is voor 51 % van de ouders aantrekkelijk als er huiswerkbegeleiding op de BSO-locatie wordt aangeboden aan de kinderen. Het verhoogt de klanttevredenheid wanneer dit wordt aangeboden, maar indien er geen huiswerkbegeleiding wordt aangeboden dan heeft dit nauwelijks invloed op de ontevredenheid van de huidige en toekomstige klanten.

Ook de aandacht die wordt besteed aan natuureducatie kan gekenmerkt worden als categorie A,



Figuur 4.5: Aanbieden van huiswerkbegeleiding als attractive quality attribute

want 64% van de antwoorden valt in deze categorie. De ouders vinden het dus aantrekkelijk wanneer de BSO-locatie natuureducatie aanbied en dit zal dan ook de tevredenheid verhogen. Opvallend is dat deze eigenschap een zeer sterke invloed heeft op de tevredenheid van de ouders, want de coëfficiënt wat betreft de tevredenheid ligt heel dicht bij de waarde 1. Maar wanneer er geen natuureducatie wordt aangeboden door de BSO-locatie dan heeft het geen sterke invloed op de ontevredenheid. De klanten zien dit aspect vooral als een 'extraatje'.

De huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang reageren heel verschillend op het aspect of de BSO-locatie zwemlessen moet aanbieden. Deze eigenschap zal dan ook geen sterke invloed hebben op de tevredenheid van de ouders. Indien de BSO-locatie geen zwemlessen aanbiedt, dan zal het geen invloed hebben op de ontevredenheid. Dit is heel duidelijk te zien aan de coëfficiënt van de mate van ontevredenheid, die zeer dicht bij de waarde 0 ligt. Tevens is er sprake van een relatief grote groep klanten die het toch aantrekkelijk zouden vinden als de BSO-locatie zwemlessen zou aanbieden.

4.3.2 BSO in de toekomst

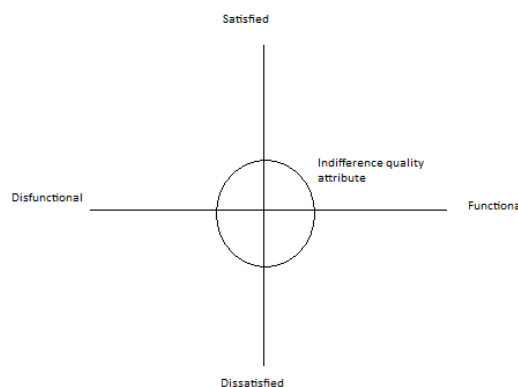
In het deel 'BSO in de toekomst' zijn in de enquête een aantal toekomstscenario's voorgelegd aan de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang. De modellen zullen één voor één worden besproken en dan zal duidelijk worden hoe de klanten erover denken en welk model het meest geaccepteerd wordt door de respondenten.

Thema-BSO

Eigenschap	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van tevredenheid	Mate van ontevredenheid
Inrichting van een thema-BSO	100	12	3	142	33	3	100%	I	0,44	-0,06

Tabel 2

Uit tabel 2 blijkt dat de klanten van SKE Kinderopvang verschillend denken over het inrichten van een thema-BSO. Een grote groep klanten zijn neutraal (48%) wat betreft het opstarten van een thema-BSO, maar daar tegenover staat ook een grote groep die het aantrekkelijk zou vinden wanneer er een dergelijke BSO wordt opgestart (34%). Het algemene oordeel is dat de tevredenheid van de klant niet sterk door deze eigenschap beïnvloed. Tevens is het zo dat de coëfficiënt van de mate van ontevredenheid zeer dicht bij de 0 ligt, wat inhoudt dat de afwezigheid van een thema-BSO bijna geen invloed heeft op de ontevredenheid van de klanten van SKE Kinderopvang.



Figuur 4.6 :Inrichten van thema-BSO als indifferent quality attribute

Zou een thema-BSO interessant zijn voor uw kind?	Ja	Nee	Weet niet	Totaal
KDV	60	11	65	136
BSO	78	11	67	156
Totaal	138 (47,3%)	22 (7,5%)	132 (45,2%)	292 (100%)

De onverschilligheid is ook terug te zien wanneer de uitkomsten op de vraag "zou een thema-BSO interessant zijn voor uw kind?" worden geanalyseerd. Het aantal respondenten die een thema-BSO als interessant beschouwt is bijna net zo groot als de groep die er geen duidelijke mening over heeft, respectievelijk 138 en 132 respondenten. Hierbij zit er geen verschil wat betreft de huidige klanten van de BSO en de toekomstige klanten van het kinderdagverblijf (KDV). Opvallend is het aantal respondenten die een thema-BSO als oninteressant beschouwt. Dit aantal is erg laag, wat betekent dat de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang een thema-BSO over het algemeen niet direct afwijzen. Een grote groep ziet er zeker wat in en de andere grote groep heeft de vraag beantwoord met 'weet niet'.

De respondenten die een voorstander zijn van de thema-BSO zien vooral voordelen op het gebied van de ontwikkeling van het kind, maar ook dat de kinderen zelf het thema van hun interesse kunnen kiezen. Daarnaast is men van mening dat het vooral voor oudere kinderen aantrekkelijk is, want zij hebben een extra uitdaging nodig aangezien zij zich anders snel vervelen. Dit zou een uitkomst kunnen zijn volgens de respondenten.

De redenen waarom de respondenten niet voor een thema-BSO zullen kiezen, hebben te maken met de eentonigheid van een thema-BSO en het 'verplichte karakter'. De ouders vinden het belangrijk dat de kinderen juist in aanraking komen met veel verschillende thema's in plaats van één thema. Daarnaast zien de ouders de tijd, wat de kinderen doorbrengen op de BSO, het liefst niet te veel ingevuld. De kinderen moeten zelf kunnen kiezen wat ze graag willen doen.

De vraag is vervolgens wat de huidige en toekomstige klanten aantrekkelijk zouden vinden als een mogelijk thema voor de thema-BSO. Een aantal thema's zijn populair onder de klanten van SKE Kinderopvang. Zo worden hobby/knutselen, dansen en toneel gekenmerkt als een mogelijk thema wat kinderen interessant zullen vinden wat betreft een thema-BSO. Daarnaast zijn er twee thema's die meer dan 65% van alle respondenten als aantrekkelijk voor hun kind kenmerken, namelijk sporten en muziek/zingen.

Zou een thema-BSO een alternatief zijn voor lidmaatschap bij een vereniging?

	Ja	Nee	Weet niet	Totaal
KDV	69	45	22	136
BSO	76	51	29	156
Totaal	145 (49,7%)	96 (32,9%)	51 (17,4%)	292 (100%)

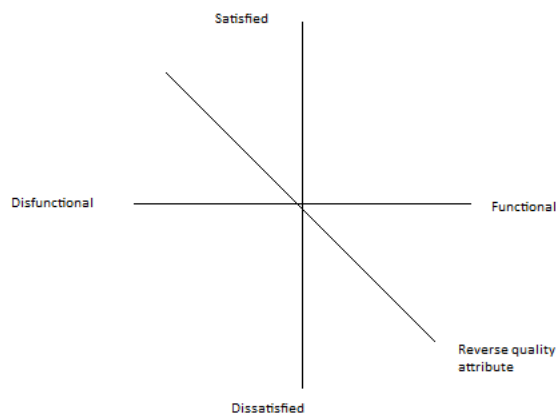
De helft van alle respondenten vindt dat een thema-BSO als alternatief kan dienen voor het lidmaatschap van een vereniging. Dit geldt voor zowel de klanten van de BSO als voor de klanten van het KDV, binnen en buiten Enschede. De leeftijd van de kinderen speelt hierbij geen rol. Voor de leeftijdscategorie van 4 tot 7 jaar en de leeftijdscategorie van 8 jaar en ouder is het aantal respondenten, die een thema-BSO als alternatief zien voor het lidmaatschap van een vereniging, nagenoeg gelijk.

De respondenten die aangeven dat een thema-BSO geen alternatief zal zijn voor lidmaatschap, geven als reden dat sporten binnen een vereniging meer is dan alleen sporten. De ouders vinden het belangrijk dat hun kind, naast de BSO, ook in aanraking komt met andere kinderen en het 'clubgevoel'. Zij zien sport gescheiden van de school en de BSO, en vinden dat ouders hier verantwoordelijk voor zijn.

Eigenschap	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van tevredenheid	Mate van ontevredenheid
Zelfstandig naar thema-BSO	17	12	13	47	165	21	100%	R	0,33	-0,46
Onder begeleiding naar thema-BSO	28	111	75	48	9	4	100%	O	0,53	-0,71

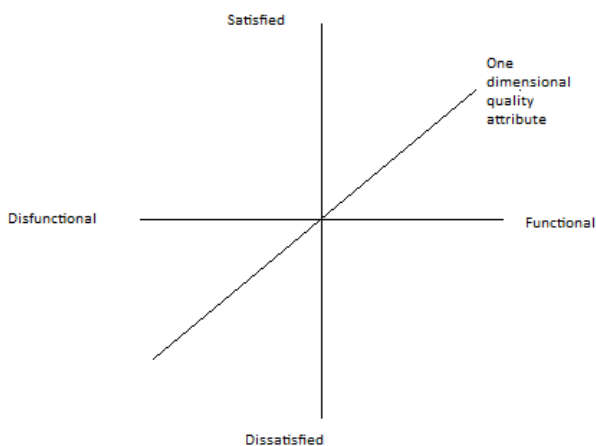
Tabel 3

Wat betreft het zelfstandig verplaatsen naar een thema-BSO zijn de ouders heel duidelijk in hun oordeel. Deze eigenschap kan namelijk worden ingedeeld in categorie R, oftewel een *reverse quality attribute*. Dit betekent dat 60% van de klanten er geen behoefte aan heeft dat de kinderen zich zelfstandig naar de thema-BSO verplaatsen. Zij willen juist niet dat dit wordt ingevoerd. Dit blijkt vervolgens ook uit de vraag wat betreft het verplaatsen naar de thema-BSO onder begeleiding van de pedagogische medewerkers. Zoals verwacht staan de ouders tegenover dit aspect een stuk positiever. Dit aspect kan worden ingedeeld in categorie O, een *one-dimensional quality attribute*.



Figuur 4.7 Zelfstandig verplaatsen als reverse quality attribute

Dit geldt voor 40% van de respondenten. De tevredenheid van de klanten van SKE Kinderopvang neemt toe met de mate waarin het aspect toeneemt. Ook heeft de afwezigheid van de mogelijkheid om onder begeleiding naar de thema-BSO te verplaatsen relatief sterke invloed op de ontevredenheid van de klanten.



Figuur 4.8: Onder begeleiding verplaatsen als one-dimensional quality attributes

De huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang is tevens gevraagd vanaf welke leeftijd zij het goed zouden vinden dat hun kind zich zelfstandig naar de thema-BSO verplaatst. Het blijkt dat het overgrote deel van de ouders het vanaf 10 jaar goed vindt dat hun kind zich zonder begeleiding naar de thema-BSO verplaatst wanneer deze verder van de school is gelegen. Tevens is er ook een grote groep klanten die het pas zouden toestaan vanaf 13 jaar en ouder.

Ook de respondenten kwamen met ideeën wat betreft suggesties voor een thema-BSO. Zo zouden veel ouders het prettig vinden voor het kind als zij op de huidige BSO-locatie blijven en dat de thema's in de vorm van workshops worden aangeboden. Dit vanwege het feit dat de kinderen dan de vertrouwde gezichten van de medewerkers en de andere kinderen om zich heen hebben. Daarnaast geven de ouders aan dat een thema-BSO, zoals die door SKE Kinderopvang wordt geschetst, zou werken als de kinderen een paar keer per jaar van thema kunnen wisselen. Wanneer de kinderen voor een heel lange tijd aan één thema vast zit, denken de ouders dat de kinderen zich snel gaan vervelen.

Samengevat betekent dit dat de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang wel openstaan voor een thema-BSO en het niet meteen afwijzen. Een groot deel van de ouders denkt dat een thema-BSO (misschien) interessant zal zijn voor hun kind, met name voor de oudere kinderen die een extra uitdaging nodig hebben. Indien er in de toekomst geen thema-BSO komt, zal dat niet leiden tot ontevredenheid bij de klanten van SKE Kinderopvang. Wanneer de thema-BSO verder van de huidige BSO, en daarmee verder van school/huis, is gevestigd dan vinden de ouders dat de kinderen zich onder begeleiding van de pedagogische medewerkers naar de thema-BSO moeten verplaatsen. Vooral de thema's sporten en muziek/zingen zullen interessant zijn voor de BSO.

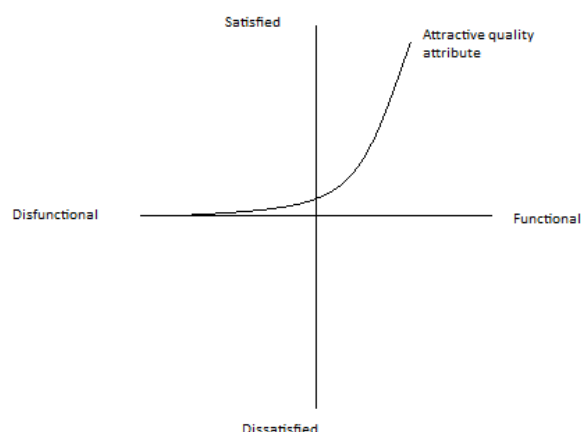
BSO als onderdeel van de brede school

Eigenschap	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van tevredenheid	Mate van ontevredenheid
BSO onderdeel brede school	117	38	4	90	12	0	100%	A	0,62	-0,17

Tabel 4

Indien de BSO onderdeel zou worden van de brede school, zou 45% van de klanten van SKE Kinderopvang het aantrekkelijk vinden. Het zal de klanttevredenheid verhogen wanneer de BSO deel uitmaakt van de brede school. Wanneer het in de toekomst toch niet zal worden ingevoerd, dan heeft dit nauwelijks invloed op de mate van ontevredenheid. Dit is terug te zien aan de coëfficiënt van de mate van ontevredenheid.

Daarnaast is er ook nog een behoorlijk grote groep klanten die neutraal tegenover het idee staan om de BSO onderdeel te maken van de brede school. Wellicht heeft dit te maken hebben met het feit dat zij niet goed weten wat het concept 'brede school' precies inhoudt. Dit blijkt ook uit twee andere enquêtevragen. Driekwart van alle respondenten heeft namelijk wel eens van het begrip 'brede school' gehoord, maar daar tegenover staat dat meer dan de helft niet precies weet wat de 'brede school' is.



Figuur 4.9: BSO onderdeel van 'brede school' als attractive quality attribute

Vindt u dat de BSO gebonden moet zijn aan de school?

	Ja	Nee	Weet niet	Totaal
KDV	71	35	23	129
BSO	73	49	24	146
Totaal	144 (52,4%)	84 (30,5%)	47 (17,1%)	275 (100%)

Toch vindt meer dan de helft van alle respondenten dat de BSO gebonden moet zijn aan de school. Vervolgens is dan de vraag op wat voor manier de BSO gebonden moet zijn aan de school. De ouders zijn hierover heel duidelijk. Zij vinden vooral dat de BSO op dezelfde locatie moet zijn gevestigd als de school. Waar de huidige en toekomstige klanten bijna geen waarde aan hechten is dat er medewerkers van de school aanwezig zijn op de BSO-locatie.

De ouders geven aan dat zij het prettig zouden vinden als de pedagogische medewerkers van de BSO regelmatig een overleg hebben met de leerkrachten van de basisschool. In deze bijeenkomst kunnen problemen en/of bijzonderheden worden besproken die rondom een kind spelen. Iedereen is er dan van op de hoogte en zo kan er een gerichte aanpak worden gevonden om een kind te helpen.

Wat betreft de meerwaarde voor kind en ouder indien de BSO onderdeel zal uitmaken van de brede school, is de reactie van de huidige en toekomstige klanten vooral te kenmerken als 'neutraal'. Daarnaast is er ook een grote groep respondenten die het eens is met de stelling. Ook moet opgemerkt worden dat beide stellingen met nagenoeg dezelfde antwoorden is beantwoord. Er is, volgens de huidige en toekomstige klanten, geen verschil in meerwaarde voor het kind of voor de

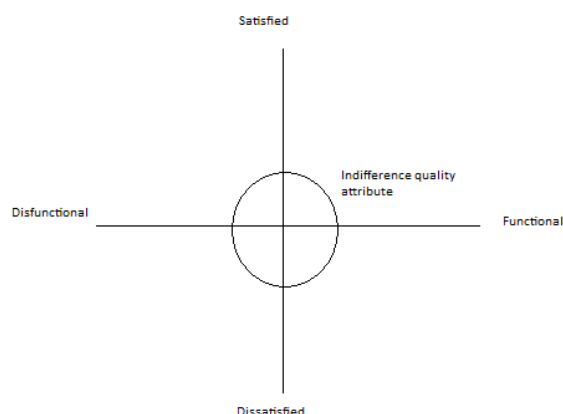
ouder. Opvallend is tevens het aantal respondenten die de beide stellingen met 'geheel mee oneens' beantwoorden. Er zijn maar een paar mensen die dit antwoord hebben gegeven.

Eigenschap	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van tevredenheid	Mate van ontevredenheid
BSO op andere locatie dan de school	12	16	2	128	107	5	100%	I	0,18	-0,11
Aanbieden van dagarrangementen	83	21	5	134	28	1	100%	I	0,43	-0,11

Tabel 5

Aan de hand van de resultaten van de enquête kan de eigenschap "BSO op een andere locatie dan de school" worden ingedeeld in categorie I (zie tabel 5). 47% van de ouders staan hier neutraal tegenover. Wanneer de BSO op een andere locatie dan de school wordt gevestigd, zal het weinig invloed hebben op de tevredenheid van de klanten van SKE Kinderopvang. Maar tevens zijn er veel klanten die antwoorden geven die in categorie R vallen, namelijk 40%. Zij zijn juist van mening dat de BSO bij of in de school gevestigd moet zijn. Dit is ook terug te zien in de coëfficiënt van de mate van ontevredenheid. Tevens is het een bevestiging wat betreft de uitkomsten op de vraag hoe de BSO gebonden moet zijn aan de school. Indien de BSO gevestigd is bij of in de school dan zal het nauwelijks invloed hebben op de ontevredenheid van de klanten.

Wederom zijn de klanten van SKE Kinderopvang onverschillig, want ook de eigenschap "het aanbieden van dagarrangementen" kan worden ingedeeld in categorie I. Toch is het zo dat deze eigenschap een sterkere invloed heeft op de tevredenheid dan de eigenschap die hiervoor is besproken. Dit heeft te maken met de hoeveelheid mensen die het toch als een attractief attribuut kenmerken. Deze mensen zullen het erg waarderen als het wordt ingevoerd. Maar wanneer er geen dagarrangementen zullen worden aangeboden in de toekomst, dan zal het niet van invloed zijn op de algehele ontevredenheid.



Figuur 4.10: Aanbieden van dagarrangement als indifference quality attribute

Bent u een voorstander van de 'brede school'?	Ja	Nee	Weet niet	Totaal
KDV	76	11	42	129
BSO	70	15	58	143
Totaal	146 (53,7%)	26 (9,6%)	100 (36,7%)	272 (100%)

Uiteindelijk blijkt dat meer dan de helft van alle respondenten een voorstander is van het 'brede school' principe. Dit is gevraagd nadat er uitleg is gegeven over wat het precies inhoudt. Daarnaast is er een redelijk grote groep (36,7%) die het niet weet. Wederom is het aantal respondenten die het 'brede school'-principe meteen afwijst heel laag, namelijk 9,6%. De huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang staan dus wel open voor een nieuw model.

Als voordelen van het 'brede school' principe geven de respondenten aan dat het gemakkelijk is voor de ouders als alles op één locatie plaatsvindt. Zij kunnen het makkelijker met het werk combineren als er de mogelijkheid bestaat voor opvang van 07.00 uur tot 19.00 uur. Daarnaast denken de ouders dat het goed is voor de ontwikkeling van het kind. Zij kunnen op één locatie met allerlei activiteiten in aanraking komen, waardoor er een brede ontwikkeling ontstaat. Als minpunten geven de ouders aan dat zij het juist belangrijk vinden dat school en de opvang gescheiden worden qua locatie. De BSO moet juist niet teveel op de school lijken. De kinderen moeten het gevoel hebben dat zij vrije tijd hebben na schooltijd en de ouders denken dat dat vooral te bereiken is als de BSO geen onderdeel wordt van de brede school.

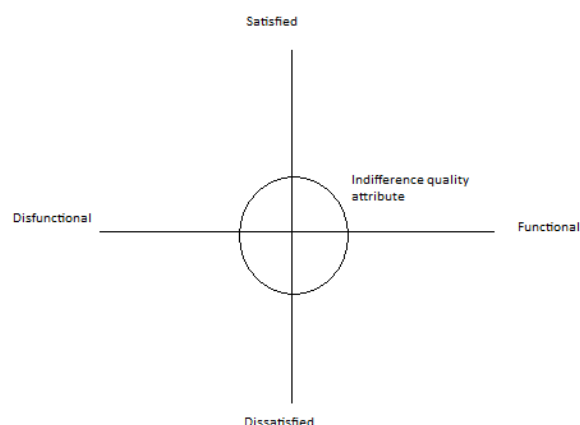
Invoeren van een continurooster met daarop aansluitende BSO

Eigenschap	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van tevredenheid	Mate van ontevredenheid
Behoud van vrije middag	56	82	24	86	20	1	100%	I	0,56	-0,43
Invoeren continurooster	67	30	3	124	56	0	100%	I	0,43	-0,15
Invoeren continurooster met vrije middag	66	37	11	116	30	9	100%	I	0,45	-0,21

Tabel 6

Zoals uit tabel 6 kan worden opgemaakt liggen de waarden heel dicht bij elkaar wanneer het gaat om het behoud van een vrije middag. Dit aspect is ingedeeld in categorie I, omdat de meeste klanten er toch neutraal tegenover staan. Maar een bijna gelijke groep klanten kenmerken het behoud van de vrije middag als een *one-dimensional quality attribute*. Dit betekent dat het toch een zekere invloed heeft op de tevredenheid van de klant als de vrije middag wordt behouden. Indien er geen sprake meer is van een vrije middag dan zal dit aspect toch invloed hebben op de ontevredenheid van de klanten van SKE Kinderopvang.

Het invoeren van een continurooster, met of zonder een vrije middag, kan wederom worden gekenmerkt als categorie I (zie tabel 6). De meeste klanten staan er toch wat onverschillig tegenover. Daarnaast is het wel zo dat het invoeren van een continurooster, met of zonder een vrije middag, de tevredenheid van de klant voor een deel zal beïnvloeden. Wanneer er een continurooster wordt ingevoerd zonder een vrije middag, dan heeft het ook relatief weinig invloed op de ontevredenheid van de klant. Indien er geen enkele variant van het continurooster wordt ingevoerd dan zal dat nauwelijks van invloed zijn op de ontevredenheid van de klanten van SKE Kinderopvang.



Figuur 4.11: Invoeren van continurooster als indifference quality attribute

BSO blijft in de huidige setting

Eigenschap	A	O	M	I	R	Q	Totaal	Categorie	Mate van	Mate van
------------	---	---	---	---	---	---	--------	-----------	----------	----------

									tevredenheid	ontevredenheid
BSO blijft onveranderd	63	18	6	101	67	11	100%	I	0,43	-0,13

Tabel 7

Indien de BSO hetzelfde blijft georganiseerd zoals hoe het nu is, dan zullen de klanten er heel verschillend op reageren. Een relatief grote groep klanten vindt het juist aantrekkelijk zoals de BSO nu is, maar daar tegenover staat een bijna gelijke groep klanten die juist wil dat de BSO zal veranderen in de toekomst. Een verandering van de BSO zal nauwelijks invloed hebben op de ontevredenheid van de klanten.

Over het algemeen zijn ouders tevreden over de huidige invulling van de BSO. Zij kunnen het momenteel al goed combineren met hun werk. Extra activiteiten en verschillende thema's worden vooral gezien als een leuke bijkomstigheid. De ouders geven daarnaast aan dat vooral de oudere kinderen extra uitdaging nodig hebben op de BSO, want zij vervelen zich momenteel snel. Speciale activiteiten voor de oudere kinderen zouden hier verandering in kunnen brengen.

Toch zullen veel ouders het wel begrijpen als er wellicht in de toekomst wat zal veranderen aan de BSO, aangezien de maatschappij verandert en daarmee ook de scholen. De BSO zal hierin mee moeten gaan.

De ouders merken vooral dat hun kind(eren) het naar hun zin hebben op de BSO en dat vinden zij het belangrijkste. Een uitzondering zijn de wat oudere kinderen, want zij hebben extra uitdaging nodig. Daarnaast zouden ouders het prettig vinden als er een soort centrale administratie komt, want bij het ziek melden van een kind moeten zij zowel contact opnemen met de VSO, de school, overblijf en de BSO. Tevens vinden sommige ouders een aantal locaties te groot, waardoor zij van mening zijn dat er te weinig aandacht is voor de individuele behoeften van het kind. Het aanbod van activiteiten/cursussen kan altijd meer zijn, vinden de ouders.

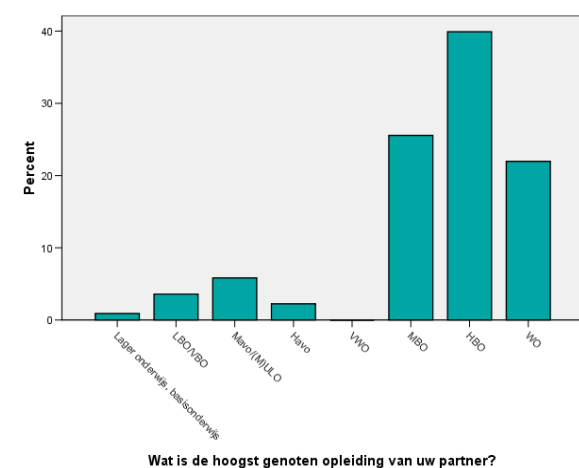
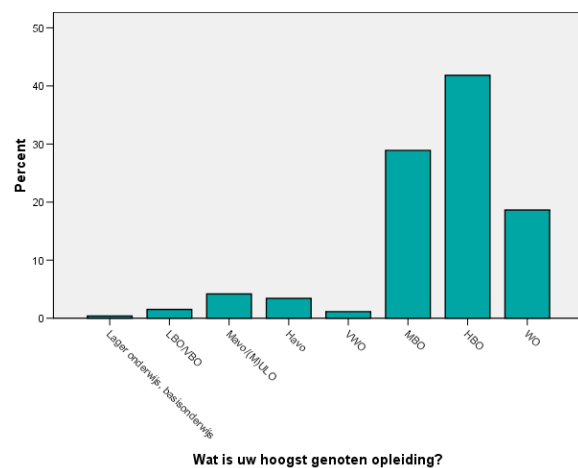
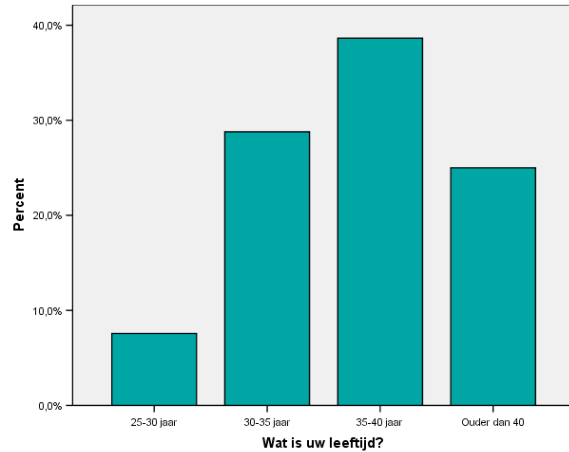
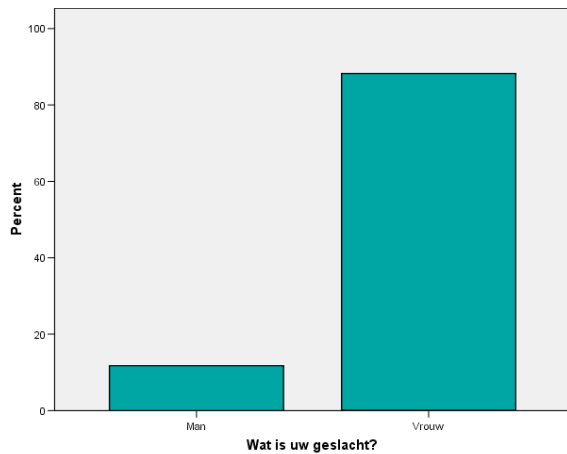
Welk van de volgende modellen heeft uw voorkeur?	Huidige schooltijd met huidige BSO	Vijf gelijke dagen van 8.30 tot 14.30 en daarna BSO	Dagarrangement binnen de brede school van 's ochtends tot 's avonds	Totaal
KDV	47	47	29	123
BSO	84	39	19	142
Totaal	131 (49,4%)	86 (32,5%)	48 (18,1%)	265 (100%)

Uiteindelijk is er de vraag welk van de zojuist besproken modellen de voorkeur heeft. De helft van de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang geeft aan dat ze er liever voor kiezen dat de huidige schooltijden met de huidige BSO behouden blijft. Vervolgens is er een grote groep van 32,5% van de klanten die de voorkeur geeft aan een continuurooster met vijf gelijke dagen en daarna de opvang. Men voelt het minst voor een opvang van 07.00 tot 19.00 uur binnen de 'brede school'.

4.3.3 Achtergrondgegevens respondenten

De vragenlijst is voornamelijk ingevuld door vrouwen, moeders van de kinderen die gebruik maken van het KDV of de BSO. Het grootste deel van de respondenten valt in de leeftijdscategorie van 35 tot 40 jaar. Tevens is er een grote groep die varieert in de leeftijd van 30 tot 35 jaar. Zeer weinig respondenten vallen in de categorie van 25 tot 30 jaar. Meer dan de helft van de respondenten is hoog opgeleid. Dat wil zeggen dat zij een opleiding op het HBO of WO hebben afgerond. Dit geldt tevens voor de partners van de respondenten.

Bijna alle respondenten zijn samenwonend of gehuwd. Een kleine groep heeft een eenoudergezin.



Ongeveer vijftig procent van alle respondenten is al meer dan twee jaar klant bij SKE Kinderopvang. Dit geldt voornamelijk voor de mensen die gebruik maken van de BSO. De respondenten die gebruik maken van KDV zijn over het algemeen minder dan één jaar klant bij SKE Kinderopvang. Meer dan de helft van alle respondenten heeft één kind op de BSO. Daarnaast is er ook een grote groep respondenten die twee kinderen op de BSO heeft. De respondenten hebben over het algemeen geen of één kind die gebruik maakt van de KDV. De meeste respondenten maken gebruik van een jaarplaats, dus de schoolweken en de vakantieweken.

Tijdens de schoolweken maken de respondenten voornamelijk gebruik van één of twee dagdelen opvang. In de vakantieweken is het gebruik van opvang heel anders. Er is, in vergelijking met de schoolweken, een grotere groep respondenten die in de vakantie geen gebruik maakt van de opvang, maar tevens is er ook een grote groep die in de vakantieweken maar liefst van vier dagdelen gebruik maakt.

5. Conclusie & aanbevelingen

5.1 Conclusie

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van SKE Kinderopvang. De “BSO in de toekomst” staat in dit onderzoek centraal. Voor SKE Kinderopvang is het van belang om inzicht te krijgen in de acceptatie van hun huidige en toekomstige klanten wat betreft verschillende toekomstscenario's met betrekking tot de invulling van de BSO. SKE Kinderopvang kan haar toekomstig beleid aanpassen aan de mening van de huidige en toekomstige klanten om zo haar huidige klanten te behouden en toekomstige klanten aan te trekken. In het onderzoek is gebruik gemaakt van zowel een kwalitatieve als een kwantitatieve onderzoeksmethode. Vooraf zijn er namelijk gestandaardiseerde interviews gehouden, waarna deze gegevens als input zijn gebruikt voor het opstellen van een online enquête die onder de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang zijn verspreid.

Als eerst zijn er interviews gehouden met directeurs van verschillende BSO-locaties. Dit is gedaan om een volledig beeld te krijgen hoe de huidige BSO er dagelijks uit ziet. Op elke locatie kan echter een iets andere invulling worden gegeven aan de BSO en om die reden zijn er meerdere interviews gehouden. De BSO-locaties zijn hiervoor heel zorgvuldig geselecteerd, wat betekent dat uit elk cluster een aantal locatiedirecteurs zijn geselecteerd om te interviewen.

Vervolgens zijn er enquêtevragen ontworpen aan de hand van de informatie die van de locatiedirecteurs en clustermanagers afkomstig was. De enquête is online verspreid onder de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang.

In de enquête zijn de volgende toekomstmodellen aan de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang voorgelegd:

- Een thema-BSO: de kinderen kunnen kiezen voor een BSO-locatie waar een bepaald thema, zoals toneel, wordt behandeld. Alle activiteiten worden rondom dit thema georganiseerd en de kinderen kunnen naar een einddoel, zoals een voorstelling of toernooi, toewerken.
- De BSO als onderdeel van de ‘brede school’: de BSO zal deel uitmaken van de ‘brede school’ waarbij opvang van 07.00 tot 19.00 uur mogelijk is. Alle samenwerkingspartners, zoals de scholen, sport- en cultuurverenigingen en kinderopvang, bevinden zich binnen deze ‘brede school’. Hierdoor is er een vloeiende lijn in het onderwijs naar de opvang.
- Het invoeren van een continuïrooster: de kinderen hebben op school elke dag hetzelfde rooster, namelijk van 8.30 tot 14.30 uur en daarna brengen zij meer tijd door op de BSO. De huidige vrije woensdagmiddag verdwijnt hiermee.

Daarnaast is er ook gevraagd naar hoe de huidige klanten de huidige BSO ervaren. Vervolgens rest de vraag welk toekomstmodel het meest geaccepteerd wordt door de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang en waar er nog mogelijke verbeterpunten liggen.

Uit de resultaten van de enquête blijkt dat de helft van alle respondenten, de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang, het liefst bij het oude blijft. Zij zouden het prettig vinden als de huidige schooltijden blijven gehanteerd met de daarop aansluitende BSO. Toch blijkt dat de huidige en toekomstige klanten wel open staan voor een verandering, mits het aan een aantal voorwaarden voldoet. Zij vinden het belangrijk dat de BSO-locatie dicht bij hun huis is, maar ook dicht bij de school van de kinderen. Daarnaast willen zij dat de kinderen op de BSO kunnen doen wat zij willen en dat niets verplicht is. De kinderen moeten het gevoel hebben dat zij vrije tijd hebben op de BSO, want de hele dag op school hebben ze al veel moeten doen.

Wanneer de huidige BSO buiten beschouwing wordt gelaten, is het duidelijk dat een continuïrooster met de daarop aansluitende BSO de voorkeur krijgt onder de respondenten. De ouders zouden het daarbij wel prettig vinden als de vrije woensdagmiddag behouden blijft. Zij zullen dan meer tevreden zijn. Voordeel van het continuïrooster is dat de medewerkers van de BSO-locaties meer tijd hebben

om leuke activiteiten voor de kinderen te organiseren. Het scheelt minstens een uur in vergelijking met de huidige tijden, waardoor er ook meer uitstapjes gedaan kunnen worden met de kinderen. De BSO als onderdeel van de brede school is het minst populair onder de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang. Zij zien tot dusver weinig in het concept van de brede school, waarin de kinderen van 07.00 tot 19.00 uur opgevangen kunnen worden. Hier tegenover staat wel dat de ouders slecht geïnformeerd zijn wat betreft de brede school. De ouders zien het vaak nog als een verplichting dat de kinderen van 07.00 tot 19.00 naar school moeten in plaats van dat het een mogelijkheid tot opvang is, buiten de schooltijden, waar men vrijwillig gebruik van kan maken. Wanneer zij beter op de hoogte zijn wat de brede school daadwerkelijk inhoudt, kunnen zij wellicht een duidelijke mening vormen.

Wat betreft de dagelijkse invulling van de BSO geeft de helft van alle respondenten aan dat een thema-BSO interessant zou zijn voor zijn of haar kind. Zij vinden het niet noodzakelijk dat er een thema-BSO komt, maar zij staan er zeker wel voor open. Deze thema-BSO moet dan echter niet te ver van huis en/of school afliggen. Wanneer dat wel zo is, dan vinden de ouders het belangrijk dat de kinderen onder begeleiding naar de thema-BSO gaan en niet zelfstandig. Sport en muziek/zingen zullen voor de meeste kinderen interessant zijn, zo geven de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang aan.

Samengevat betekent dit dat de huidige en toekomstige klanten tevreden zijn met de huidige invulling van de BSO. Zij vinden het niet noodzakelijk om de huidige BSO te veranderen. Toch is het niet zo dat zij niet open staan voor verandering. De huidige en toekomstige klanten begrijpen dat de maatschappij aan het veranderen is en dat organisaties, en dus ook SKE Kinderopvang, hierin wellicht mee moeten gaan om te overleven. Het aanbieden van extra diensten en activiteiten zien de ouders vooral als een leuke bijkomstigheid, wat de BSO extra aantrekkelijk zal maken. Wat betreft de verschillende toekomstscenario's zal men nog beter moeten worden voorgelicht. Dit is met name het geval voor het 'brede school-model'. Hier lopen nog weinig ouders voor warm, wat wellicht te maken heeft met het feit dat zij slecht geïnformeerd zijn door de betrokken instanties.

5.2 Aanbevelingen

- SKE Kinderopvang zal de BSO niet heel drastisch moeten veranderen. Het is van belang dat de ouders goed geïnformeerd worden hoe en waarom de huidige BSO veranderd gaat worden. Op deze manier zullen zij meer draagvlak creëren voor hun verandering, want de ouders staan er wel voor open.
- Wanneer er per se een verandering doorgevoerd moet worden, zal SKE Kinderopvang het meeste voordeel hebben bij de invoering van een continuurooster. De meeste ouders staan achter dit model wanneer er veranderd moet worden.
- SKE Kinderopvang zal, in samenwerking met de andere organisaties in het 'brede school' samenwerkingsverband, de ouders beter moeten inlichten. Zij moeten de ouders heel duidelijk uitleggen wat de brede school voor hen betekent en wat de voor- en nadelen zullen zijn. Dit is van belang om de ouders een duidelijke mening te laten vormen, waardoor ze zelf ook met suggesties kunnen komen die binnen het model van de brede school past.
- SKE Kinderopvang zal de oudere kinderen van de BSO kunnen behouden wanneer zij een thema-BSO invoert. De kinderen van 8 jaar en ouders vervelen zich momenteel redelijk snel. Een thema-BSO zal extra uitdaging bieden voor deze leeftijdscategorie. Belangrijk is wel dat er de mogelijkheid wordt geboden om de kinderen onder begeleiding naar de thema-BSO te verplaatsen.

5.3 Kritische discussie

Elk onderzoek dat uitgevoerd wordt, kent een aantal beperkingen. Dit onderzoek is heel specifiek uitgevoerd voor een organisatie in Enschede die haar klanten ook in Enschede en omstreken heeft. Dit kan voor de generaliseerbaarheid een beperking zijn. Er kan dan geen algemene conclusie worden getrokken die geldt voor alle klanten van een kinderdagverblijf in Nederland. Er spelen namelijk verschillende (omgevings)factoren mee die hier in Twente anders zijn dan bijvoorbeeld in het westen van Nederland. Twente staat er bijvoorbeeld om bekend dat men nog wat traditioneler denkt over bepaalde zaken, en met name in de kleinere steden of dorpen.

De manier van onderzoek doen en de volgorde hiervan hadden wellicht ook iets anders aangepakt kunnen worden. De bedoeling was om vooraf een focusgroep te houden met de huidige en toekomstige klanten van SKE Kinderopvang en een aantal diepte-interviews te doen met een aantal geselecteerde klanten om de belangrijkste attributen van de dienst 'BSO' te achterhalen. Dit was echter niet mogelijk vanwege de tijdsdruk. Er is ervoor gekozen om vervolgens alleen de kwantitatieve data van de vragenlijsten te gebruiken om tot een conclusie te komen, omdat een focusgroep achteraf weinig toegevoegde waarde heeft. Het had hooguit nog kunnen bijdragen aan meer duidelijkheid waarom mensen voor een bepaald antwoord kiezen, maar aangezien er in de vragenlijst een aantal open vragen werden gesteld is er afgezien van een focusgroep die achteraf zou worden gehouden.

Dit onderzoek kan bijdragen aan de kennis die de kinderopvangorganisaties hebben over hun huidige en toekomstige klanten, en om deze klanten, op basis van deze informatie, in de toekomst zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Voor een vervolgonderzoek zou het wellicht interessant zijn om te onderzoeken in hoeverre er verschillen zijn tussen de wensen van ouders in verschillende regio's in Nederland wat betreft de toekomstige invulling van de BSO. Dit betekent echter wel dat het een zeer grootschalig onderzoek zal worden en dat het veel meer tijd en geld zal kosten. Wellicht is het voor de overheid een interessant onderwerp om nader onder de loep te nemen, zodat de politiek op de hoogte is van de wensen van de ouders en vervolgens bepaalde beslissingen kan nemen wat betreft onderwijs en kinderopvang, zodat deze twee 'diensten' nog beter op elkaar kunnen worden afgestemd.

6. Literatuurlijst

- Anderson (1994). Customer satisfaction, market share and profitability: findings from Sweden. *Journal of Marketing*, Vol. 58, July 1994, pp. 53-66.
- Anderson, Eugene W. (1996). Customer Satisfaction and PriceTolerance. *Marketing Letters*, 7 (July), pp. 19-30.
- Anderson (1998). Customer Satisfaction and Word-of-Mouth. *Journal of Service Research*, 1 (1), 1-14.
- Buttle, F (1996). SERVQUAL; review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, Vol. 30, No. 1, pp. 8-32.
- 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.
- Dieleman, A.J. & Span, A (1994). *Pedagogiek van de levensloop*. Tweede druk. De Tijdstroom: Utrecht.
- Festinger, L. & Carlsmith, J.M., (1959). Cognitive consequences of forced compliance. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 58, pp. 203-210.
- Finkelman, D.P. and Golland, A.R. (1990). How *not* to satisfy your customers. *McKinsey Quarterly* (Winter), 2-12.
- Fouarge, D. (2006). Helpt kinderopvang de herintreding van moeders stimuleren? *Tijdschrift voor arbeidsvraagstukken*, Vol. 22, nr. 3.
- Heskett, Jones, Loveman, Sasser & Schlesinger (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review* (March-April), 164-174.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Hinshitsu*, 14(2), 39-48.
- Kordupleski, R.E., Rust, R.T. & Zahorik, A.J. (1994). Marketing: the missing dimension in quality management. *California Management Review* (3).
- 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.
- Parasuraman, Berry & Zeithaml (1993). More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing*, Vol. 69, No. 1, pp. 140-147.
- Reichheld, F.F. and Sasser, W.E. (1990). Zero defections: quality comes to services. *Harvard Business Review* (September-October), 105-111.
- 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.

Wetzels, C. (2005). Female labour force participation in the Netherlands. *Labour*, No. 19, pp. 171-209.

7. Bijlagen

Bijlage 1: Interviews locatiedirecteuren

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 uitgepakt. 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 afliggen, 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 ontwikkelt 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 Bijenkorf, BSO De Heksenketel, BSO De Helmer, 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 gemaakt 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 'themaperekenen' 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 Geerdrink 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 't 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 te Eibergen en BSO Het Avontuur in Haaksbergen – 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 CIO's 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

De vragen 8 tot en met 25 worden in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten.

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>Indien 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>Indien 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>Indien 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>Indien 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>Indien 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>Indien 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	Indien de BSO-locatie op dezelfde plek is als de school, hoe staat u hier dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Indien de BSO-locatie niet op dezelfde plek is als de school, hoe staat u hier dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Indien de BSO-locatie dicht bij uw huis is, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Indien de BSO-locatie niet dicht bij uw huis is, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Indien u uw kind ook voor schooltijd naar de BSO-locatie kunt brengen, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Indien 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																																											
Indien de BSO-locatie op dezelfde plek is als de school, hoe staat u hier dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																																											
Indien de BSO-locatie niet op dezelfde plek is als de school, hoe staat u hier dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																																											
Indien de BSO-locatie dicht bij uw huis is, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																																											
Indien de BSO-locatie niet dicht bij uw huis is, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																																											
Indien u uw kind ook voor schooltijd naar de BSO-locatie kunt brengen, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																																											
Indien 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>						
6	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
	Indien er op de BSO-locatie een ontbijt aangeboden wordt, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien er op de BSO-locatie geen ontbijt aangeboden worden, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
7	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
	Indien er op de BSO-locatie een warme maaltijd wordt aangeboden, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien er op de BSO-locatie geen warme maaltijd wordt aangeboden, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien u geïnformeerd wordt over de dagelijkse activiteiten die uw kind op de BSO heeft gedaan, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien u niet geïnformeerd wordt over de dagelijkse activiteiten die uw kind op de BSO heeft gedaan, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien er huiswerkbegeleiding op de BSO-locatie wordt aangeboden, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien er geen huiswerkbegeleiding op de BSO-locatie wordt aangeboden, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien 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?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien 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?	☐	☐	☐	☐	☐
Indien er door de BSO-locatie	☐	☐	☐	☐	☐	

10

11	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.						
	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
12	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)? <i>U kunt meerdere antwoorden aankruizen.</i> ☐ Buitenspelen ☐ Hobby/knutselen ☐ Muziek ☐ Zingen, dansen ☐ Toneel ☐ Koken ☐ Lezen ☐ Sporten ☐ Scouting ☐ Techniek/wetenschap ☐ Zwemmen ☐ Natuur/dieren ☐ Anders namelijk, ☐ Weet niet 0						
13	De volgende vraag gaat over het aanbod van een thema-BSO tijdens de zomervakantie.						
Hoe belangrijk is het aanbod van een	Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Neutraal	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet	

	thema-BSO voor uw kind(eren) tijdens de (zomer)vakantie voor u?																		
14	Kunt u voor de volgende twee vragen 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>Indien 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?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Indien 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?</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	Indien 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?	☐	☐	☐	☐	☐	Indien 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?	☐	☐	☐	☐	☐
	Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig														
Indien 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?	☐	☐	☐	☐	☐														
Indien 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?	☐	☐	☐	☐	☐														
15	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? ☐ 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" Spring naar vraag 19																		
16	<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.</i> Kunt u voor de volgende twee vragen 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>Indien deze extra thema-BSO's voor kinderen van 8 tot 12 jaar gestart worden, hoe staat u daar dan tegenover?</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Indien deze extra thema-BSO's voor kinderen van 8 tot 12 jaar niet gestart worden, hoe staat u daar dan 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	Indien deze extra thema-BSO's voor kinderen van 8 tot 12 jaar gestart worden, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Indien deze extra thema-BSO's voor kinderen van 8 tot 12 jaar niet gestart worden, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig														
Indien deze extra thema-BSO's voor kinderen van 8 tot 12 jaar gestart worden, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐														
Indien deze extra thema-BSO's voor kinderen van 8 tot 12 jaar niet gestart worden, hoe staat u daar dan tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐														
17	Zou u voor een dergelijke thema-BSO kiezen voor uw kind?																		

	☐ Ja, zeker ☐ Misschien in de toekomst ☐ Nee Als: Antwoord op vraag 17 is "Ja, zeker", èn Antwoord op vraag 17 is "Misschien in de toekomst" <i>Spring naar vraag 19</i>																																													
18	Waarom zou u <u>niet</u> voor een dergelijke thema-BSO kiezen? vlak on																																													
19	De volgende vragen gaan over het brengen en halen van uw kind(eren) naar een <u>andere</u> BSO-locatie tijdens de (zomer)vakantie, die gevestigd is <u>buiten</u> de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is. Voor mij is het brengen van mijn kinderen naar een <u>andere</u> BSO-locatie, die gevestigd is <u>buiten</u> de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is, gedurende de vakantieperiode... <table> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nadelig</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>Voordelig</td> </tr> <tr> <td>Onprettig</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>Prettig</td> </tr> <tr> <td>Slecht</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>Goed</td> </tr> <tr> <td>Waardeloos</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>Waardevol</td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	6	7		Nadelig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Voordelig	Onprettig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Prettig	Slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Goed	Waardeloos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Waardevol
	1	2	3	4	5	6	7																																							
Nadelig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Voordelig																																						
Onprettig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Prettig																																						
Slecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Goed																																						
Waardeloos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Waardevol																																						
20	<u>Mijn omgeving verwacht van mij</u> 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. <table> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zeer onwaarschijnlijk</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>Zeer waarschijnlijk</td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	6	7		Zeer onwaarschijnlijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer waarschijnlijk																											
	1	2	3	4	5	6	7																																							
Zeer onwaarschijnlijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer waarschijnlijk																																						
21	<u>Veel mensen zoals ik</u> brengen de kinderen gedurende de vakantieperiode naar een andere BSO-locatie, die gevestigd is buiten de wijk waar de huidige BSO-locatie gevestigd is <table> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zeer onwaarschijnlijk</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>Zeer waarschijnlijk</td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	6	7		Zeer onwaarschijnlijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer waarschijnlijk																											
	1	2	3	4	5	6	7																																							
Zeer onwaarschijnlijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer waarschijnlijk																																						
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 <table> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Onmogelijk</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>Mogelijk</td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	6	7		Onmogelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Mogelijk																											
	1	2	3	4	5	6	7																																							
Onmogelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Mogelijk																																						
23	<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 <table> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	6	7		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																													
	1	2	3	4	5	6	7																																							
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																							

	Helemaal niet waar ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Helemaal waar																		
24	<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																		
25	<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																		
26	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>																		
27	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" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Ik vind dat prettig</th> <th style="text-align: center;">Zo hoort het</th> <th style="text-align: center;">Maakt me niet uit/neutral</th> <th style="text-align: center;">Ik kan daarmee leven</th> <th style="text-align: center;">Ik vind dat niet prettig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Indien er BSO-locaties met een bepaald thema worden ingericht, hoe staat u daar tegenover?</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Indien er geen BSO-locaties met een bepaald thema worden ingericht, hoe staat u daar tegenover?</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</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	Indien er BSO-locaties met een bepaald thema worden ingericht, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Indien 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/neutral	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig														
Indien er BSO-locaties met een bepaald thema worden ingericht, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐														
Indien er geen BSO-locaties met een bepaald thema worden ingericht, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐														
28	Zou een thema-BSO interessant zijn voor uw kind? ☐ Ja ☐ Nee ☐ Weet niet																		
29	Waarom wel/niet? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%; height: 20px;"></td> <td style="width: 15%; height: 20px;"></td> <td style="width: 15%; height: 20px;"></td> <td style="width: 30%; text-align: right; padding-right: 5px;">regel</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px; vertical-align: bottom;">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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; height: 20px;"></td> <td style="width: 15%; height: 20px;"></td> <td style="width: 15%; height: 20px;"></td> <td style="width: 37%; text-align: center;">regel</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;">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 style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Ik vind dat prettig</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Zo hoort het</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Maakt me niet uit/neutraal</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Ik kan daarmee leven</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Ik vind dat niet prettig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Indien 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 style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Indien 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 style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Indien 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 style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</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	Indien er de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich zelfstandig naar de locatie van de thema-BSO verplaatst, hoe staat u daar tegenover	☐	☐	☐	☐	☐	Indien er niet de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich zelfstandig naar de locatie van de thema-BSO verplaatst, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Indien 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																				
Indien er de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich zelfstandig naar de locatie van de thema-BSO verplaatst, hoe staat u daar tegenover	☐	☐	☐	☐	☐																				
Indien er niet de mogelijkheid wordt gegeven dat het kind zich zelfstandig naar de locatie van de thema-BSO verplaatst, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐																				
Indien 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?	☐	☐	☐	☐	☐																				

	Indien 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? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
35	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
36	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
37	Heeft u zelf nog toevoegingen of suggesties met betrekking tot een thema-BSO? regel off
38	Heeft u wel eens van het begrip 'de brede school' gehoord? ☐ Ja ☐ Nee
39	Weet u ook precies wat 'de brede school' inhoudt?

	☐ 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 doorgaande lijn van onderwijs, overblijfvoorzieningen 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/neutraal</th> <th>Ik kan daarmee leven</th> <th>Ik vind dat niet prettig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Indien 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>Indien 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/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig	Indien de BSO deel zal uitmaken van de brede school, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐	Indien 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/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig														
Indien de BSO deel zal uitmaken van de brede school, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐														
Indien 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 Indien 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 Indien 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 Indien de BSO onderdeel is van de brede school	☐	☐	☐	☐	☐	Ik zie voor mijzelf als ouder een duidelijke meerwaarde Indien 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 Indien de BSO onderdeel is van de brede school	☐	☐	☐	☐	☐														
Ik zie voor mijzelf als ouder een duidelijke meerwaarde Indien 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", èn Antwoord op vraag 43 is "Weet niet" Spring naar vraag 45																		
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="0"> <tr> <td></td> <td>Ik vind dat prettig</td> <td>Zo hoort het</td> <td>Maakt me niet uit/neutraal</td> <td>Ik kan daarmee leven</td> <td>Ik vind dat niet prettig</td> </tr> </table>		Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig																		
	Ik vind dat prettig	Zo hoort het	Maakt me niet uit/neutraal	Ik kan daarmee leven	Ik vind dat niet prettig																					
45	Indien mijn kind op een andere locatie dan de school wordt opgevangen, hoe staat u daar tegenover? Indien mijn kind niet op een andere locatie dan de school wordt opgevangen, hoe staat u daar tegenover? Indien de brede school de mogelijkheid biedt om deel te nemen aan programma's van 's ochtends tot vroeg in de avond, hoe staat u daar tegenover? Indien de brede school niet de mogelijkheid biedt om deel te nemen aan programma's van 's ochtends tot vroeg in de avond, hoe staat u daar tegenover?	<table border="0"> <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> <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> </table>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐																					
☐	☐	☐	☐	☐	☐																					
☐	☐	☐	☐	☐	☐																					
☐	☐	☐	☐	☐	☐																					
46	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																									
47	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																										
48	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																										
49	<i>In de toekomst bestaat er de mogelijkheid dat er op de basisscholen de continuïteitsroosters 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
	Indien een vrije middag in de week behouden wordt, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien er geen vrije middag in de week behouden wordt, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien er een continuurooster wordt ingevoerd, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien er geen continuurooster wordt ingevoerd, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien er een continuurooster wordt ingevoerd met behoud van een vrije middag, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien er geen continuurooster wordt ingevoerd met behoud van een vrije middag, 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
51	Indien de BSO hetzelfde georganiseerd blijft als nu, hoe staat u daar tegenover?	☐	☐	☐	☐	☐
	Indien de BSO niet hetzelfde georganiseerd blijft als nu, maar dat er één van de bovengenoemde modellen wordt ingevoerd (brede school, continuurooster), 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 school van 's ochtends tot 's avonds
55	De volgende vragen zijn vragen over uw achtergrond (deel 4). Deze vragen zijn nodig voor de statistische verwerking van deze vragenlijst. Deze antwoorden worden uiteraard anoniem verwerkt.
56	Wat is uw geslacht? ☐ Man ☐ Vrouw
57	Wat is uw leeftijd? ☐ Jonger dan 25 jaar ☐ 25 - 30 jaar ☐ 30 - 35 jaar ☐ 35 - 40 jaar ☐ Ouder dan 40 jaar
58	Wat is uw gezinssituatie? ☐ Gehuwd of samenwonend ☐ Eenoudergezin ☐ Anders namelijk, Als: Antwoord op vraag 58 is "Eenoudergezin" <i>Spring naar vraag 60</i>
59	Wat is de hoogst genoten opleiding van uw partner? ☐ Lager onderwijs, basisonderwijs ☐ LBO/VBO ☐ Mavo/(M)ULO ☐ Havo ☐ VWO ☐ MBO ☐ HBO ☐ Wetenschappelijk onderwijs
60	Wat is uw hoogst genoten opleiding? ☐ Lager onderwijs, basisonderwijs ☐ LBO/VBO ☐ Mavo/(M)ULO ☐ Havo

	☐ VWO ☐ MBO ☐ HBO ☐ Wetenschappelijk onderwijs
61	Hoeveel kinderen heeft u op de BSO? ☐ Geen ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Meer dan 4
62	Hoeveel kinderen heeft u op de kinderdagopvang? ☐ Geen ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 of meer
63	Hoe lang bent u al klant bij uw huidige BSO? ☐ Minder dan een jaar ☐ Tussen de één en twee jaar ☐ Meer dan twee jaar
64	Van welke BSO-locatie maakt u gebruik? <i>Indien 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 Esmarke, 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 Sprinplank, 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,
65	Van welke soort plaats maakt u gebruik? ☐ Jaarplaats ☐ Schoolwekenplaats ☐ Vakantiewekenplaats
66	Van hoeveel dagdelen opvang per week maakt u gebruik (oudste kind) <u>tijdens</u>

	<u>schoolweken?</u> ☐ Geen ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
67	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
68	Heeft u nog opmerkingen over deze enquête of over SKE Kinderopvang? vlak on
69	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

panelnaam * Zou een thema-BSO interessant zijn voor uw kind? Crosstabulation

Count

		Zou een thema-BSO interessant zijn voor uw kind?			Total
		Ja	Nee	Weet niet	
panelnaam	BSO buiten Enschede	1	1	7	9
	BSO Enschede	77	10	60	147
	KDV buiten Enschede	7	2	4	13
	KDV Enschede	53	9	61	123
Total		138	22	132	292

panelnaam * Zou een thema-BSO een alternatief zijn voor lidmaatschap bij een vereniging? Crosstabulation

Count

		Zou een thema-BSO een alternatief zijn voor lidmaatschap bij een vereniging?			Total
		Ja	Nee	Weet niet	
panelnaam	BSO buiten Enschede	6	2	1	9
	BSO Enschede	70	49	28	147
	KDV buiten Enschede	5	6	2	13
	KDV Enschede	64	39	20	123
Total		145	96	51	292

Crosstab

Count

		Ook als uw kind 4 tot en met 7 jaar oud is?			Total
		Ja	Nee	Weet niet	
panelnaam	BSO buiten Enschede	3	1	3	7
	BSO Enschede	60	6	32	98
	KDV buiten Enschede	4	1	2	7
	KDV Enschede	58	6	20	84
Total		125	14	57	196

Crosstab

Count

		Ook als uw kind 8 jaar of ouder is?			Total
		Ja	Nee	Weet niet	
panelnaam	BSO buiten Enschede	6	1	0	7
	BSO Enschede	67	0	31	98
	KDV buiten Enschede	3	0	4	7
	KDV Enschede	46	12	26	84
Total		122	13	61	196

panelnaam * Vanaf welke leeftijd zou u het goed vinden dat uw kind zich zelfstandig naar de locatie van de (thema)-BSO verplaatst? Crosstabulation

Count

		Vanaf welke leeftijd zou u het goed vinden dat uw kind zich zelfstandig naar de locatie van de (thema)-BSO verplaatst?							Total
		Jonger dan 8	8 jaar	9 jaar	10 jaar	11 jaar	12 jaar	Ouder dan 12 jaar	
panelnaam	BSO buiten Enschede	0	1	1	3	1	0	2	8
	BSO Enschede	1	12	8	55	20	10	33	139
	KDV buiten Enschede	2	1	6	3	0	0	1	13
	KDV Enschede	1	16	12	44	14	9	22	118
Total		4	30	27	105	35	19	58	278

panelnaam * Hobby/Knutselen interessant voor thema-BSO?
Crosstabulation

Count		Hobby/Knutselen interessant voor thema-BSO?		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	4	4	8
	BSO Enschede	72	67	139
	KDV buiten Enschede	3	10	13
	KDV Enschede	38	80	118
Total		117	161	278

panelnaam * Muziek/zingen interessant voor thema-BSO? Crosstabulation

Count		Muziek/zingen interessant voor thema-BSO?		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	3	5	8
	BSO Enschede	35	104	139
	KDV buiten Enschede	3	10	13
	KDV Enschede	27	91	118
Total		68	210	278

panelnaam * Dansen interessant voor thema-BSO? Crosstabulation

Count		Dansen interessant voor thema-BSO?		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	5	3	8
	BSO Enschede	53	86	139
	KDV buiten Enschede	7	6	13
	KDV Enschede	40	78	118
Total		105	173	278

panelnaam * Toneel interessant voor thema-BSO? Crosstabulation

Count		Toneel interessant voor thema-BSO?		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	6	2	8
	BSO Enschede	52	87	139
	KDV buiten Enschede	6	7	13
	KDV Enschede	43	75	118
Total		107	171	278

panelnaam * Koken interessant thema-BSO? Crosstabulation

Count		Koken interessant thema-BSO?		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	2	6	8
	BSO Enschede	81	58	139
	KDV buiten Enschede	6	7	13
	KDV Enschede	61	57	118
Total		150	128	278

panelnaam * Lezen interessant voor thema-BSO? Crosstabulation

Count		Lezen interessant voor thema-BSO?		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	7	1	8
	BSO Enschede	113	26	139
	KDV buiten Enschede	9	4	13
	KDV Enschede	72	46	118
Total		201	77	278

panelnaam * Sporten interessant voor thema-BSO? Crosstabulation

Count		Sporten interessant voor thema-BSO?		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	3	5	8
	BSO Enschede	26	113	139
	KDV buiten Enschede	5	8	13
	KDV Enschede	23	95	118
Total		57	221	278

panelnaam * Scouting interessant voor thema-BSO? Crosstabulation

Count		Scouting interessant voor thema-BSO?		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	3	5	8
	BSO Enschede	88	51	139
	KDV buiten Enschede	8	5	13
	KDV Enschede	79	39	118
Total		178	100	278

panelnaam * Techniek/wetenschap interessant voor thema-BSO?
Crosstabulation

Count		Techniek/wetenschap interessant voor thema-BSO?		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	3	5	8
	BSO Enschede	76	63	139
	KDV buiten Enschede	4	9	13
	KDV Enschede	67	51	118
Total		150	128	278

panelnaam * Zwemmen interessant voor thema-BSO? Crosstabulation

Count		Zwemmen interessant voor thema-BSO?		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	6	2	8
	BSO Enschede	101	38	139
	KDV buiten Enschede	8	5	13
	KDV Enschede	84	34	118
Total		199	79	278

panelnaam * Natuur/dieren interessant voor thema-BSO? Crosstabulation

		Natuur/dieren interessant voor thema-BSO?		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	5	3	8
	BSO Enschede	69	70	139
	KDV buiten Enschede	6	7	13
	KDV Enschede	47	71	118
Total		127	151	278

panelnaam * Anders, namelijk (interessant voor thema-BSO?) Crosstabulation

		Anders, namelijk (interessant voor thema-BSO?)		Total
		0	1	
panelnaam	BSO buiten Enschede	6	2	8
	BSO Enschede	133	6	139
	KDV buiten Enschede	13	0	13
	KDV Enschede	106	12	118
Total		258	20	278

panelnaam * Heeft u wel eens van het begrip 'de brede school' gehoord? Crosstabulation

		Heeft u wel eens van het begrip 'de brede school' gehoord?		Total
		Ja	Nee	
panelnaam	BSO buiten Enschede	5	3	8
	BSO Enschede	124	15	139
	KDV buiten Enschede	5	8	13
	KDV Enschede	82	36	118
Total		216	62	278

panelnaam * Weet u ook precies wat 'de brede school' inhoudt? Crosstabulation

		Weet u ook precies wat 'de brede school' inhoudt?		Total
		Ja	Nee	
panelnaam	BSO buiten Enschede	3	5	8
	BSO Enschede	73	66	139
	KDV buiten Enschede	2	11	13
	KDV Enschede	51	67	118
Total		129	149	278

panelnaam * Ik zie voor mijn kind een duidelijke meerwaarde wanneer de BSO onderdeel is van de brede school Crosstabulation

		Ik zie voor mijn kind een duidelijke meerwaarde wanneer de BSO onderdeel is van de brede school					Total
		Geheel mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Geheel mee eens	
panelnaam	BSO buiten Enschede	0	0	2	5	1	8
	BSO Enschede	5	14	62	39	18	138
	KDV buiten Enschede	0	1	5	3	4	13
	KDV Enschede	5	15	37	37	22	116
Total		10	30	106	84	45	275

panelnaam * Ik zie voor mijzelf als ouder een duidelijke meerwaarde wanneer de BSO onderdeel is van de brede school Crosstabulation

		Ik zie voor mijzelf als ouder een duidelijke meerwaarde wanneer de BSO onderdeel is van de brede school					Total
		Geheel mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Geheel mee eens	
panelnaam	BSO buiten Enschede	0	0	2	5	1	8
	BSO Enschede	7	12	70	33	16	138
	KDV buiten Enschede	1	1	6	3	2	13
	KDV Enschede	5	14	41	36	20	116
Total		13	27	119	77	39	275

panelnaam * Vindt u dat de BSO gebonden moet zijn aan de school? Crosstabulation

Count		Vindt u dat de BSO gebonden moet zijn aan de school?			Total
		Ja	Nee	Weet niet	
panelnaam	BSO buiten Enschede	3	3	2	8
	BSO Enschede	70	46	22	138
	KDV buiten Enschede	6	5	2	13
	KDV Enschede	65	30	21	116
Total		144	84	47	275

panelnaam * BSO op dezelfde locatie als de school Crosstabulation

Count		BSO op dezelfde locatie als de school		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	5	3	8
	BSO Enschede	52	84	136
	KDV buiten Enschede	6	7	13
	KDV Enschede	39	77	116
Total		102	171	273

panelnaam * Onderwerpen op school worden spelenderwijs op BSO behandeld Crosstabulation

Count		Onderwerpen op school worden spelenderwijs op BSO behandeld		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	4	4	8
	BSO Enschede	79	57	136
	KDV buiten Enschede	7	6	13
	KDV Enschede	60	56	116
Total		150	123	273

panelnaam * Medewerkers van de school ook aanwezig op de BSO Crosstabulation

Count		Medewerkers van de school ook aanwezig op de BSO		Total
		Nee	Ja	
panelnaam	BSO buiten Enschede	6	2	8
	BSO Enschede	119	17	136
	KDV buiten Enschede	8	5	13
	KDV Enschede	87	29	116
Total		220	53	273

panelnaam * 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? Crosstabulation

Count		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?			Total
		Ja	Nee	Weet niet	
panelnaam	BSO buiten Enschede	7	0	1	8
	BSO Enschede	63	15	57	135
	KDV buiten Enschede	8	1	4	13
	KDV Enschede	68	10	38	116
Total		146	26	100	272

panelnaam * Welk van de volgende, zojuist besproken, modellen heeft uw voorkeur?
Crosstabulation

Count		Welk van de volgende, zojuist besproken, modellen heeft uw voorkeur?			Total
		Huidige schooltijd met huidige BSO	Vijf gelijke dagen van 8.30 tot 14.30 en daarna BSO	Dagarrangement binnen de brede school van 's ochtends tot 's avonds	
panelnaam	BSO buiten Enschede	4	3	1	8
	BSO Enschede	80	36	18	134
	KDV buiten Enschede	3	3	7	13
	KDV Enschede	44	44	22	110
Total		131	86	48	265

panelnaam * Wat is uw geslacht? Crosstabulation

Count		Wat is uw geslacht?		Total
		Man	Vrouw	
panelnaam	BSO buiten Enschede	2	6	8
	BSO Enschede	12	122	134
	KDV buiten Enschede	2	10	12
	KDV Enschede	15	95	110
Total		31	233	264

panelnaam * Wat is uw leeftijd? Crosstabulation

Count		Wat is uw leeftijd?				Total
		25-30 jaar	30-35 jaar	35-40 jaar	Ouder dan 40	
panelnaam	BSO buiten Enschede	0	2	3	3	8
	BSO Enschede	4	25	55	50	134
	KDV buiten Enschede	2	6	2	2	12
	KDV Enschede	14	43	42	11	110
Total		20	76	102	66	264

panelnaam * Wat is uw gezinssituatie? Crosstabulation

Count		Wat is uw gezinssituatie?			Total
		Gehuwd of samenwonend	Eenoudergezin	Anders	
panelnaam	BSO buiten Enschede	6	2	0	8
	BSO Enschede	100	34	0	134
	KDV buiten Enschede	12	0	0	12
	KDV Enschede	105	4	1	110
Total		223	40	1	264

panelnaam * Wat is de hoogst genoten opleiding van uw partner? Crosstabulation

Count		Wat is de hoogst genoten opleiding van uw partner?							Total
		Lager onderwijs, basisonderwijs	LBO/VBO	Mavo/(M)ULO	Havo	MBO	HBO	WO	
panelnaam	BSO buiten Enschede	0	0	0	0	4	1	1	6
	BSO Enschede	1	3	6	5	21	38	26	100
	KDV buiten Enschede	0	2	1	0	3	4	2	12
	KDV Enschede	1	3	6	0	29	46	20	105
Total		2	8	13	5	57	89	49	223

panelnaam * Wat is uw hoogst genoten opleiding? Crosstabulation

Count		Wat is uw hoogst genoten opleiding?								Total
		Lager onderwijs, basisonderwijs	LBO/VBO	Mavo/(M)ULO	Havo	VWO	MBO	HBO	WO	
panelnaam	BSO buiten Enschede	0	0	0	1	0	1	4	2	8
	BSO Enschede	0	2	7	7	0	37	58	23	134
	KDV buiten Enschede	0	0	1	1	0	3	3	4	12
	KDV Enschede	1	2	3	0	3	35	45	20	109
Total		1	4	11	9	3	76	110	49	263

panelnaam * Hoeveel kinderen heeft u op de BSO? Crosstabulation

Count		Hoeveel kinderen heeft u op de BSO?					Total
		Geen	1 kind	2 kinderen	3 kinderen	Meer dan 4 kinderen	
panelnaam	BSO buiten Enschede	0	3	4	1	0	8
	BSO Enschede	0	68	60	6	0	134
	KDV buiten Enschede	4	6	0	0	1	11
	KDV Enschede	33	58	10	1	1	103
Total		37	135	74	8	2	256

panelnaam * Hoe lang bent u al klant bij uw huidige BSO? Crosstabulation

Count		Hoe lang bent u al klant bij uw huidige BSO?			Total
		Minder dan een jaar	Tussen één en twee jaar	Meer dan twee jaar	
panelnaam	BSO buiten Enschede	4	0	4	8
	BSO Enschede	25	31	78	134
	KDV buiten Enschede	9	1	1	11
	KDV Enschede	52	18	33	103
Total		90	50	116	256

panelnaam * Hoeveel kinderen heeft u op de kinderdagopvang? Crosstabulation

Count		Hoeveel kinderen heeft u op de kinderdagopvang?				Total
		Geen	1 kind	2 kinderen	3 kinderen of meer	
panelnaam	BSO buiten Enschede	6	2	0	0	8
	BSO Enschede	116	16	2	0	134
	KDV buiten Enschede	0	9	1	1	11
	KDV Enschede	3	74	26	0	103
Total		125	101	29	1	256

panelnaam * Van welke soort plaats maakt u gebruik? Crosstabulation

Count		Van welke soort plaats maakt u gebruik?			Total
		Jaarplaats	Schoolwekenplaats	Vakantiewekenplaats	
panelnaam	BSO buiten Enschede	5	2	1	8
	BSO Enschede	75	48	11	134
	KDV buiten Enschede	11	0	0	11
	KDV Enschede	85	13	5	103
Total		176	63	17	256

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

Count

		Van hoev eel dagdelen opvang per week maakt u gebruik (oudste kind) tijdens schoolweken?									Total
		Geen	1 dagdeel	2 dagdelen	3 dagdelen	4 dagdelen	5 dagdelen	6 dagdelen	8 dagdelen	10 dagdelen	
panelnaam	BSO buiten Enschede	0	1	4	1	0	1	0	1	0	8
	BSO Enschede	3	39	48	25	11	2	5	0	1	134
	KDV buiten Enschede	1	3	1	1	2	1	1	0	1	11
	KDV Enschede	10	17	36	12	17	2	5	4	0	103
Total		14	60	89	39	30	6	11	5	2	256

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

Count

		Van hoev eel dagdelen opvang per week maakt u gebruik (oudste kind) tijdens vakantieweken?											Total
		Geen	1 dagdeel	2 dagdelen	3 dagdelen	4 dagdelen	5 dagdelen	6 dagdelen	7 dagdelen	8 dagdelen	9 dagdelen	10 dagdelen	
panelnaam	BSO buiten Enschede	2	0	1	2	1	0	0	0	2	0	0	8
	BSO Enschede	27	25	17	10	28	6	6	3	5	1	6	134
	KDV buiten Enschede	2	2	1	1	2	1	1	0	0	0	1	11
	KDV Enschede	13	11	26	6	30	3	11	0	3	0	0	103
Total		44	38	45	19	61	10	18	3	10	1	7	256