



Bevraging ondersteuningsbehoeften 2017

Kinderopvanglocaties kunnen voor al hun vragen over kinderopvang (regelgeving, kwalificaties, financiële zaken, kwaliteit, de werking met de kinderen) terecht bij verschillende ondersteuningsdiensten, die hen al dan niet gratis ondersteunen.

Met deze bevraging gingen de partners van de ondersteuningsstructuur (VoorZet, 't OpZet en UNIZO), samen met Kind en Gezin, na wie er gebruik maakt van deze (gratis) ondersteuning en hoe het aanbod kan verbeteren.

Op 9 mei werden daarom **twee online bevragingen** uitgestuurd naar alle organisatoren van Trap 0, 1 en 2b. Er werd één bevraging gestuurd naar **organisatoren die tussen 1 januari 2016 en 31 maart 2017 zijn gestart** (verder 'starters' genoemd). Voor deze eerste bevraging werden 126 organisatoren aangeschreven. Daarnaast gebeurde een tweede bevraging naar **organisatoren die reeds langer aan de slag zijn** (verder 'bestaande organisatoren' genoemd). In totaal werd deze tweede bevraging gestuurd naar 1883 bestaande organisatoren. Deze bevraging werd ook schriftelijk gestuurd naar alle initiatieven gezinsopvang binnen deze groep, met een antwoordenveloppe, zodat resultaten zonder kosten konden worden bezorgd. Onder de online inzendingen werd een tablet verloot.

Wat volgt moet steeds in het licht van deze bevraging worden geïnterpreteerd en kan dus niet zonder meer naar de gehele kinderopvang worden veralgemeend. Anderzijds geeft het wel een zekere indicatie van hoe de bestaande ondersteuning beleefd wordt.

Inhoudstafel

1	ENKELE OPMERKINGEN OVER DE BEVRAGING	3
2	RESPONDENTEN.....	4
3	BEVRAGING STARTERS	5
3.1	RESULTATEN ONDERSTEUNING.....	5
3.1.1	Vorbereiding	5
3.1.2	Ondersteuningsbehoefte	6
3.1.2.1	Geen nood aan ondersteuning.....	7
3.1.2.2	Geen ondersteuning gezocht, wel nodig.....	7
3.1.2.3	Ondersteuning gezocht maar niet gevonden.....	8
3.1.2.4	Ondersteuning gezocht en gevonden	9
3.1.2.5	Globaal overzicht ondersteuning	10
3.2	SUGGESTIES VAN EN VOOR STARTERS	11
3.3	CONCLUSIE BEVRAGING STARTERS	11
4	BEVRAGING BESTAANDE ORGANISATOREN.....	13
4.1	RESULTATEN ONDERSTEUNING.....	13
4.1.1	Bekendheid ondersteuningsdiensten	13
4.1.2	Gebruik ondersteuning	14
4.1.2.1	Gebruik ondersteuningsdiensten	14
4.1.2.2	Soort ondersteuning.....	16
4.1.2.3	Moment gebruik ondersteuning	16
4.1.2.4	Tevredenheid gratis ondersteuningsdiensten.....	16
4.1.2.5	Geen gebruik gratis ondersteuningsdiensten	17
4.1.3	Kennis ondernemen.....	18
4.1.4	Kennis rond kwaliteitszorg, pedagogie en aspecten van organisatie.....	19
4.2	SUGGESTIES VAN BESTAANDE ORGANISATOREN	20
4.3	CONCLUSIE BESTAANDE ORGANISATOREN	21



1 Enkele opmerkingen over de bevraging

Door de routes die bepaald werden in de online bevraging, werden enkele vragen onzichtbaar na het positief of negatief beantwoorden van een vorige vraag. Dat had enkele consequenties die we bij een herhaling van de meting terug dienen te bekijken. We vermelden deze in de verdere beschrijving van de resultaten.

We vermoeden daarnaast dat een aantal begrippen niet goed gekend zijn of begrepen worden (bijvoorbeeld werknemers, zelfstandigen, subsidietrap,...).

Voor de interpretatie van de resultaten is het belangrijk te weten dat dit gaat over alle gratis ondersteuning en niet enkel over de ondersteuningsstructuur. In de enquête worden de verschillende ondersteuningsdiensten samen genomen, om zo te kunnen bekijken in welke mate opvanginitiatieven zich al dan niet voldoende ondersteund voelen. Het was niet de bedoeling van de bevraging om de verschillende ondersteuningsdiensten en –kanalen afzonderlijk te evalueren.

2 Respondenten

Van de 126 starters vulde 43 organisatoren de bevraging in. Dit geeft een respons van 34% voor deze bevraging. Binnen de groepsopvang is er een respons van 33%, binnen de gezinsopvang bedraagt de respons 38%.

Voor de bestaande organisatoren hebben 742 van de 1883 organisatoren de bevraging ingevuld. 89% daarvan vulde de online bevraging in, 11% van de antwoorden kwamen binnen op papier. Dit is een respons van 39% voor deze bevraging. Binnen de groepsopvang is er een respons van 35%. Binnen de gezinsopvang bereikten we 49% van de doelgroep.

Verder zien we in de groep van respondenten een min of meer evenwichtige en realistische verdeling naar opvangvorm, grootte, subsidietrap, provincie en rechtsvormen.

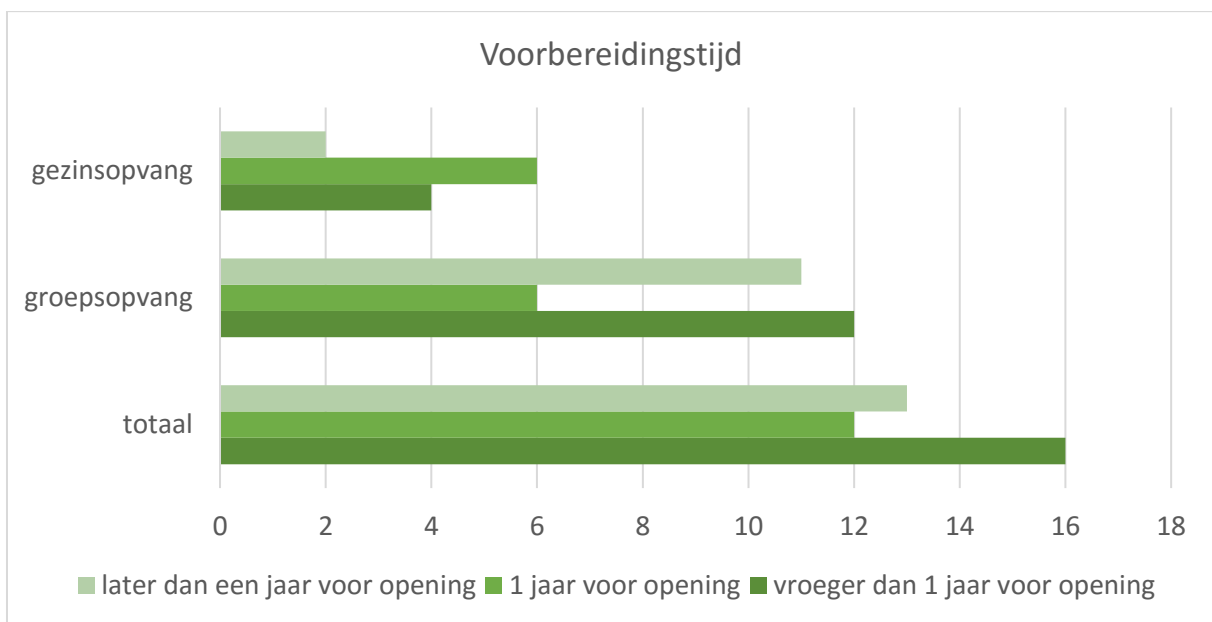
	Starters		Bestaande organisatoren	
<u>Respons</u>				
Aantal respondenten / populatie	43 / 126	34%	742 / 1883	39%
<u>Soort opvang</u>				
Aantal groepsopvang populatie	92	73%	1280	68%
Aantal groepsopvang bevraging	30	70%	468	63%
Aantal gezinsopvang populatie	34	27%	603	32%
Aantal gezinsopvang bevraging	13	30%	274	37%
<u>Subsidietrap</u>				
Subsidietrap 0	30	70%	333	45%
Subsidietrap 1	7	12%	179	24%
Subsidietrap 2b	5	16%	197	27%
Subsidietrap 2a	3	7%	72	10%
Subsidietrap 3	0	0%	15	2%
<u>Aantal kindplaatsen</u>				
0 tot 8 plaatsen	12	28%	272	37%
9 tot 18 plaatsen	24	56%	170	23%
19 tot 36 plaatsen	5	12%	173	23%
37 plaatsen of meer	2	5%	127	17%
<u>Organisatievormen groepsopvang</u>				
Enmanszaak	13	45%	107	24%
Feitelijke Vereniging	8	28%	119	26%
BVBA	2	7%	61	14%
VZW	5	17%	150	25%
Andere	1	3%	51	11%

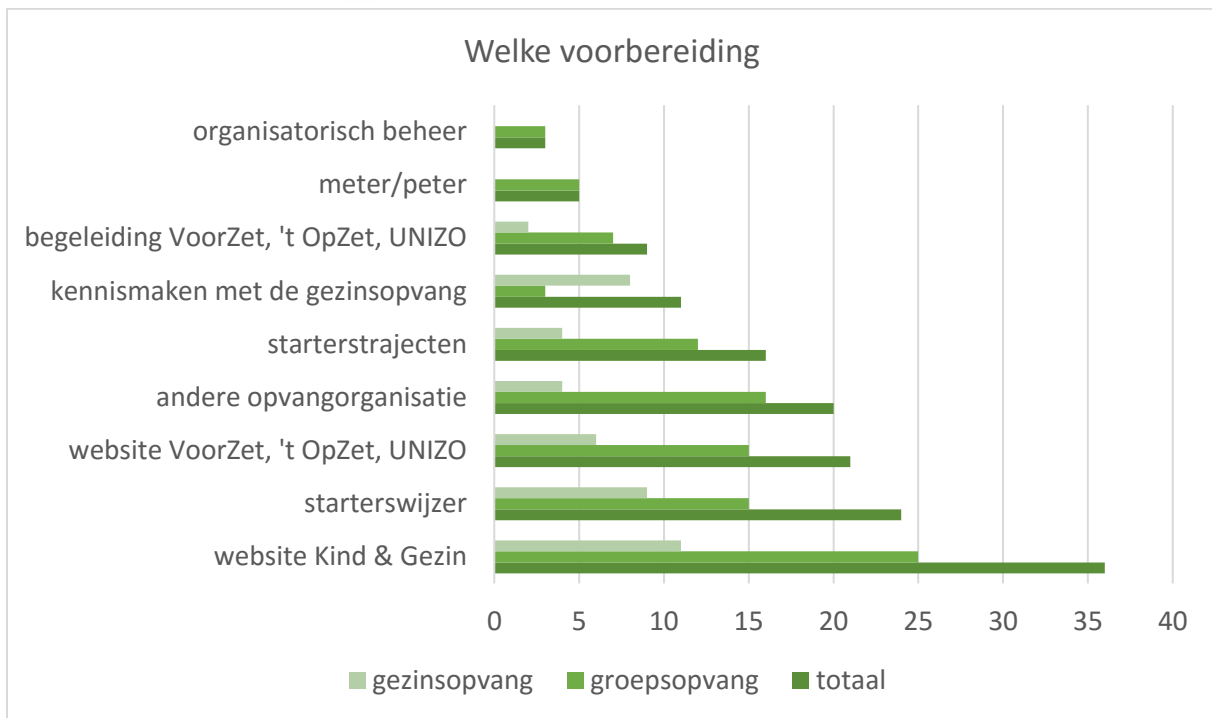
3 Bevraging starters

3.1 Resultaten ondersteuning

Gezien het aantal respondenten (N=43) voor deze bevraging, worden resultaten vooral weergegeven in aantallen. Voor een duidelijke interpretaties wordt bij de grafieken steeds het aantal respondenten gebruikt op de x-as.

3.1.1 Vorbereiding





Bij de starters van **groepsopvang** merken we dat:

- 25 respondenten = 100% informatie zoekt via de website van Kind en Gezin
- 16 respondenten = 64% zoekt info bij andere opvanginitiatieven
- 15 respondenten = 60% de digitale starterswijzer heeft doorgenomen
- 15 respondenten = 60% informatie zochten via de website van VoorZet, 't OpZet en UNIZO
- 12 respondenten = 48% de starterstrajecten volgt

Bij de **gezinsopvang** ligt dit anders:

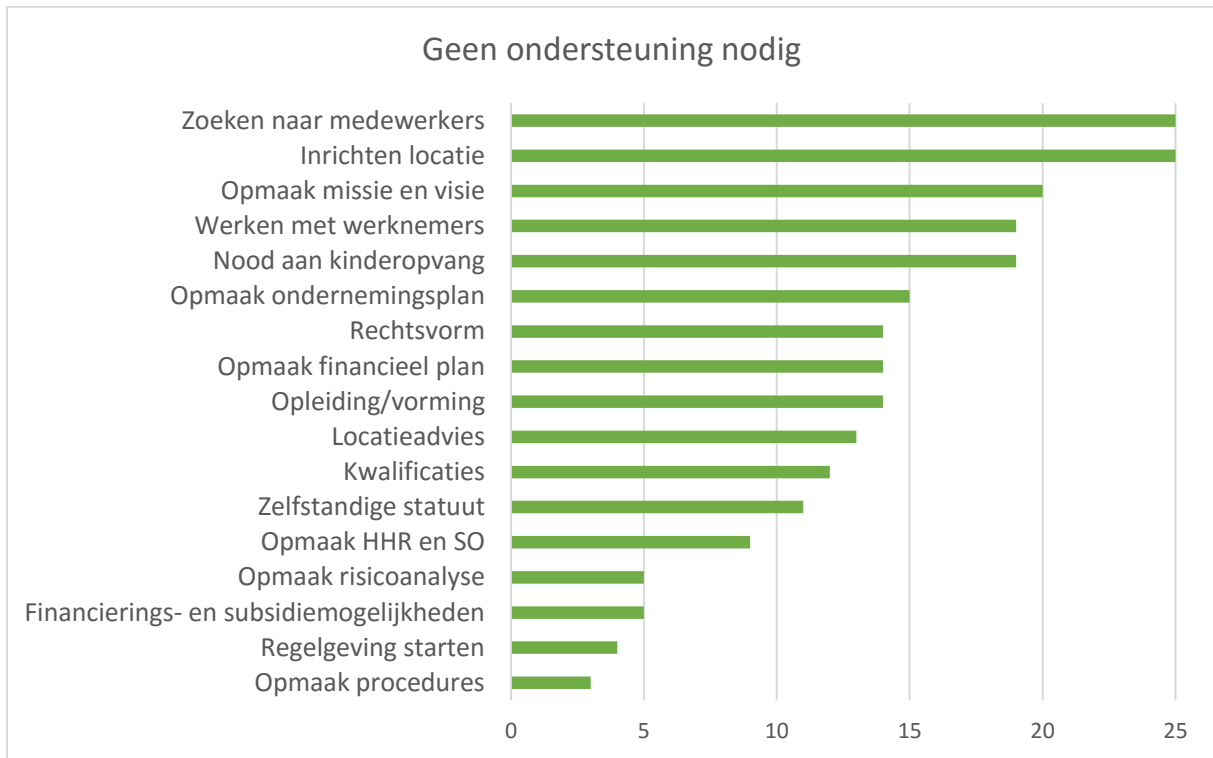
- 11 respondenten = 100% zoekt informatie via de website van Kind en Gezin
- 9 respondenten = 82% de digitale starterswijzer heeft doorgenomen
- 8 respondenten = 73% de cursus 'kennismaking met de gezinsopvang' heeft gevolgd
- 6 respondenten = 55% informatie zochten via de website van VoorZet, 't OpZet en UNIZO
- 2 respondenten = 18% de starterstrajecten volgt
- Ook het **eigen netwerk** (andere opvanglocaties) werd aangesproken.

De meerderheid van de respondenten is begonnen aan de starterswijzer. 6 van hen haken gaandeweg af (17%). De grote meerderheid neemt de starterswijzer helemaal door. Toch is er slechts een minderheid (17%) die ook de documenten oplaadt via de starterswijzer en zo de vergunning aanvraagt. Uit telefonisch contact met prestarters blijkt dat men niet altijd beseft dat de starterswijzer privé is en dus niemand meekijkt. Misschien kan dat een reden zijn om geen documenten op te laden.

3.1.2 Ondersteuningsbehoefte

Aan de starters werd gevraagd voor welke thema's zij al dan niet ondersteuning nodig hadden en hiernaar zochten. Aan zij die geen ondersteuning hebben gezocht, werd gevraagd naar de reden.

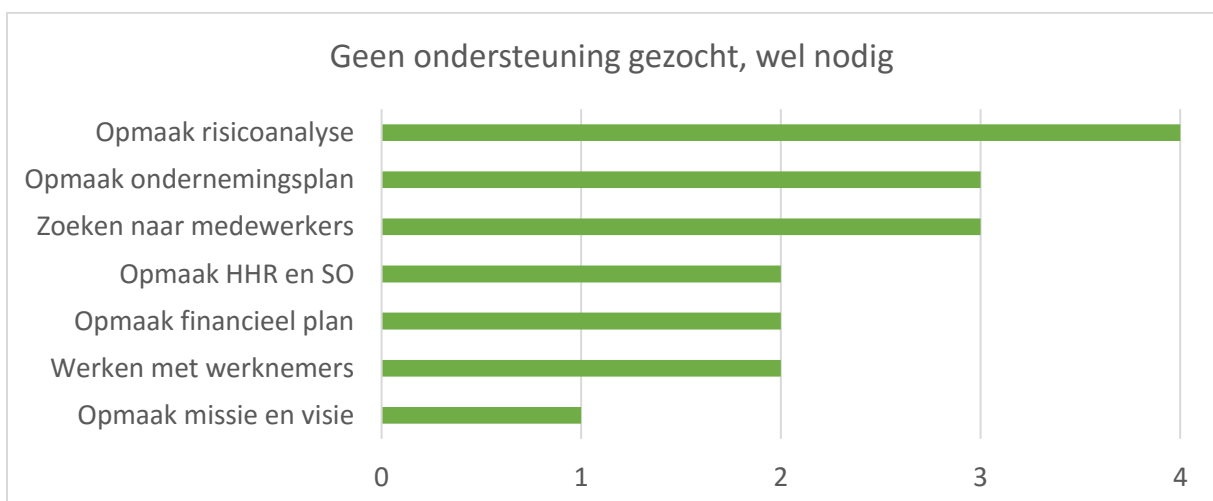
3.1.2.1 Geen nood aan ondersteuning



De meeste respondenten (minimum 15 van de 36) geven aan **geen ondersteuning** nodig te hebben op vlak van:

- Zoeken naar medewerkers (is vaak niet van toepassing)
- Inrichten locatie
- Opmaak missie en visie
- Werken met werknemers
- Nood aan kinderopvang bepalen
- Opmaak van een ondernemingsplan

3.1.2.2 Geen ondersteuning gezocht, wel nodig



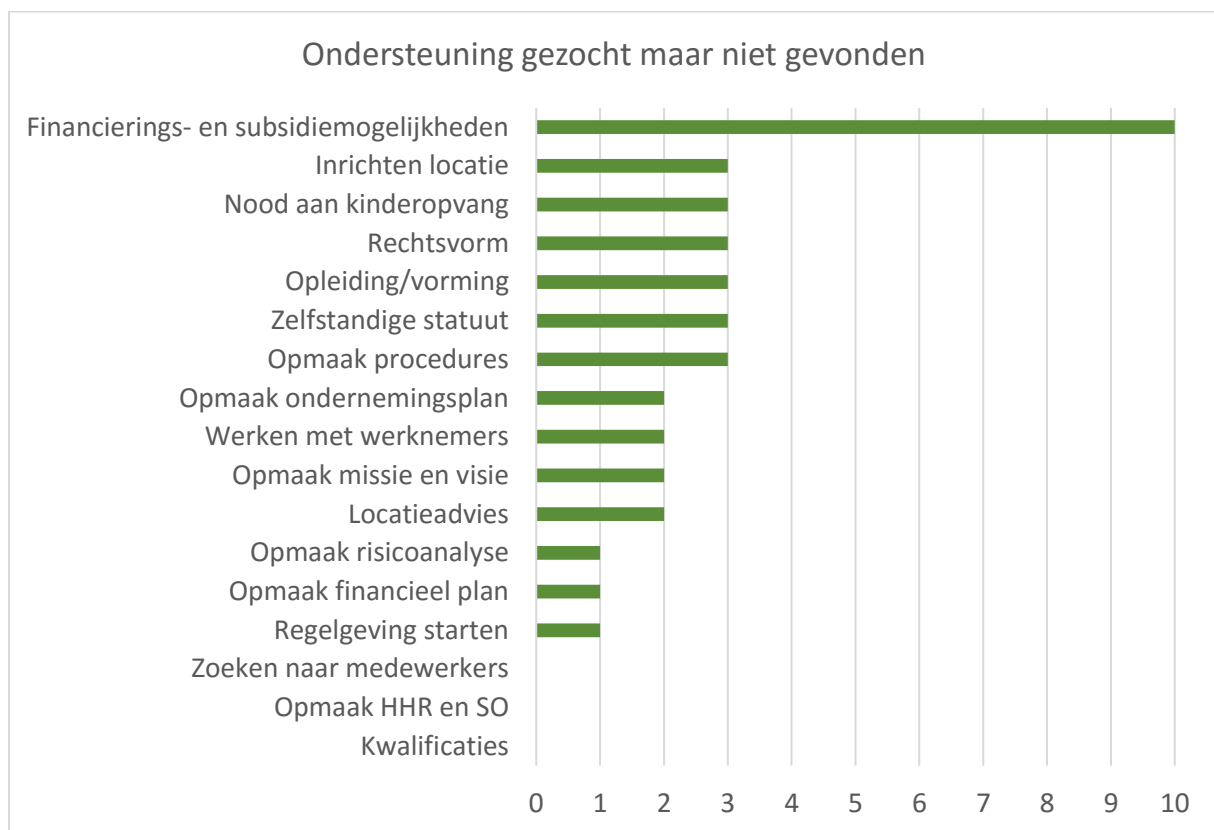
Enkelen geven aan dat ze **geen ondersteuning gezocht hebben maar het eigenlijk wel nodig te hebben**. Op vlak van financierings- en subsidiemogelijkheden zijn er 6 respondenten die ondersteuning hadden kunnen gebruiken. Vier respondenten namen de stap naar ondersteuning voor de opmaak van hun risicoanalyse niet, hoewel ze hiervoor ondersteuning nodig achtten. Voor de thema's inrichten locatie, nood aan kinderopvang, rechtsvorm, opleiding/vorming, locatieadvies, kwalificaties, zelfstandige statuut, regelgeving starten, opmaak procedures gaven geen respondenten aan deze ondersteuning wel maar niet gezocht te hebben.

Indien men geen ondersteuning zocht, ging men er vooral van uit dat **men het zelf kon** (N=17) of kon men rekenen op een **netwerk** (N=13). 5 personen dachten dat er geen gratis ondersteuning bestond en 4 wisten niet waar te zoeken.

Andere argumenten (open antwoorden):

- De ondersteuning is teveel op groepsopvang gericht
- Ik kan het zelf opzoeken
- Ik heb al ervaring

3.1.2.3 Ondersteuning gezocht maar niet gevonden



Ook hier geven respondenten aan (N=10) dat ze ondersteuning nodig hadden op vlak van **financierings- en subsidiemogelijkheden**. Ze **vonden deze ondersteuning echter niet**. Verder zijn er telkens 3 die ondersteuning zochten maar niet vonden op vlak van:

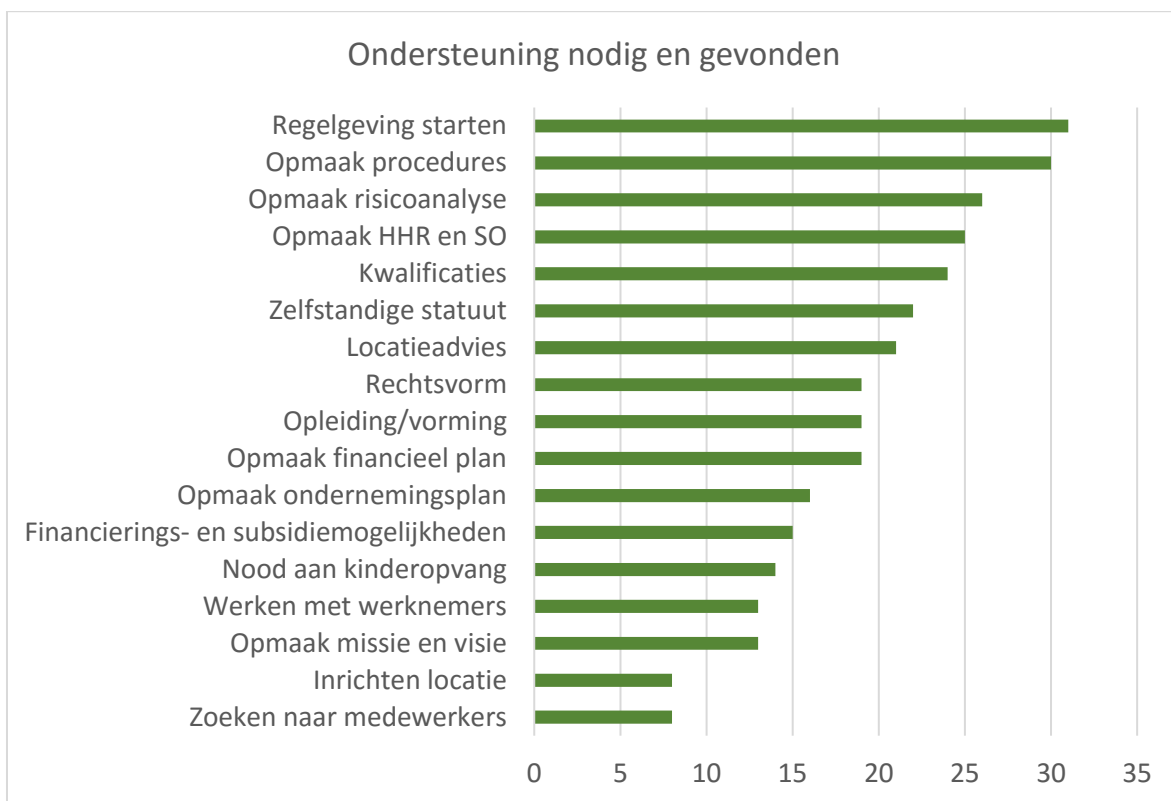
- Opmaak procedures
- Zelfstandige statuut

- Opleiding en vorming zoeken
- Rechtsvorm
- Nood aan kinderopvang
- Inrichten van de locatie

12 mensen geven aan dat ze niet wisten waar ze ondersteuning moesten zoeken. 2 gaven aan dat het te duur was. Enkele andere redenen:

- Het is moeilijk om ondersteuning te vinden voor een nieuw idee
- De informatie is niet toegespitst op onze situatie
- We hebben al ervaring

3.1.2.4 Ondersteuning gezocht en gevonden



Het aantal respondenten dat hulp nodig had en gevonden heeft, is in de meeste gevallen groter dan de voorbijgaande vragen (niet nodig, niet gezocht, niet gevonden).

Vooral **op volgende vlakken vond met ondersteuning** (N= minimaal 19):

- Regelgeving starten
- Opmaak procedures
- Opmaak risicoanalyse
- Opmaak HHR en risicoanalyse
- Kwalificaties
- Zelfstandige statuut
- Locatieadvies
- Rechtsvorm

- Opleiding of vorming zoeken
- Opmaak financieel plan

De noodzaak aan bepaalde informatie was globaal gezien hetzelfde over gans de lijn. Starters zochten en vonden **vooral informatie en advies betreffende het opmaken van procedures, regels en voorwaarden en het opmaken van een risicoanalyse.**

3.1.2.5 Globaal overzicht ondersteuning

Onderstaande tabel is gebaseerd op de antwoorden van 36 respondenten en geeft de aantallen van de respondenten weer die voor bepaalde thema's al dan niet nood hadden aan ondersteuning en deze al dan niet gevonden hebben.

	Geen nodig	Geen gezocht	Gezocht maar niet gevonden	Gevonden
Zoeken naar medewerkers	25	3	0	8
Inrichten locatie	25	0	3	8
Opmaak missie en visie	20	1	2	13
Werken met werknemers	19	2	2	13
Nood aan kinderopvang	19	0	3	14
Financierings- en subsidiemogelijkheden	5	6	10	15
Opmaak ondernemingsplan	15	3	2	16
Opmaak financieel plan	14	2	1	19
Opleiding/vorming	14	0	3	19
Rechtsvorm	14	0	3	19
Locatieadvies	13	0	2	21
Zelfstandige statuut	11	0	3	22
Kwalificaties	12	0	0	24
Opmaak HHR en SO	9	2	0	25
Opmaak risicoanalyse	5	4	1	26
Opmaak procedures	3	0	3	30
Regelgeving starten	4	0	1	31

Bepaalde cruciale thema's worden bij starters **onderschat**. Hun eigen kennis wordt hierbij misschien overschat. We zien hier vergelijkbare resultaten met de bevraging vormingsbehoeften. Bijvoorbeeld werken met werknemers, opmaak ondernemingsplan, opmaak financieel plan,... worden ingeschat als 'ik heb hiervoor geen ondersteuning nodig'. Ook bij de resultaten van de bevraging bij bestaande organisatoren zien we deze tendens terugkomen. We denken dan ook dat men onvoldoende bewust is van de risico's en kansen die met een goede voorbereiding en opvragen van informatie gepaard gaan.

Ongeveer 4 op 10 starters vinden dat ze geen ondersteuning nodig hebben bij de opmaak van een ondernemingsplan en financieel plan. Groepsopvang zoekt wel meer hulp bij de opmaak van een financieel plan; niet voor het ondernemingsplan. **Gezinsopvang** lijkt het nut hiervan niet te zien. We weten niet of ze het wel of niet alleen hebben opgemaakt.

Hulp bij documenten (procedures, risicoanalyse, huishoudelijk reglement) wordt gezocht en gevonden. Dit is ook **verplichte regelgeving**. Missie en visie is hier een uitzondering: hier wordt minder hulp bij gezocht.

3.2 Suggesties van en voor starters

De respondenten lieten nog volgende suggesties na:

- Ga eerst naar een bestaande opvanglocatie;
- Subsidies zijn niet vanzelfsprekend;
- Startersbegeleiding moet worden gebundeld;
- Starterstraject en starterswijzer meer opsplitsen naar groeps- en gezinsopvang;
- Doe steeds een markt- en concurrentieanalyse en maak dit verplicht

3.3 Conclusie bevraging starters

Een bepaalde groep start zonder de ondersteuningsstructuur. Ze zoeken alleen de dingen uit waarvan ze denken dat ze verplicht zijn. Natuurlijk is het aanbieden van informatie via website en Facebook, het faciliteren van vorming, het ondersteunen van opleidingsinstanties, enzoverder, ook een taak van de huidige ondersteuners. Dit wordt echter door de sector niet altijd als ondersteuning beschouwd.

Het ziet ernaar uit dat meer dan de helft van de starters zijn tijd genomen heeft om de opstart voor te bereiden. Natuurlijk is er veel verschil tussen de starters en zullen er zijn die ook met minder tijd goed voorbereid starten (bv overnames, al ervaring, afgewerkt pand,...). Andersom wil de lengte van de voorbereidingstijd niet automatisch zeggen dat een langere voorbereiding een duurzamere of betere organisatie met zich mee brengt.

Het slechts gedeeltelijke gebruik van de starterstrajecten zien we als een signaal om verder in te zetten op een totaalpakket aan startersbegeleiding die zowel op maat als laagdrempelig is. We willen daarom graag verder onderzoeken wat de beweegredenen zijn bij het (niet) zoeken naar (alle vormen van) ondersteuning bij het starten. De digitale starterswijzer blijkt toch beter toegankelijk dan de starterstrajecten (67% ten opzichte van 44%). Doorheen onze acties naar het onderwijs toe merken we ook de grote vraag naar bijkomend lesmateriaal, vooral wat betreft het ondernemerschap. We willen het aanbod aan startersbegeleiding verder onderzoeken en beter afstemmen waar nodig, via een werkgroep.

Op bepaalde vlakken ervaart men geen nood aan ondersteuning. Aangezien de huidige ondersteuning vraag-gestuurd werkt en niet verplicht is, zullen deze mensen dan ook geen contact hebben met de (juiste) ondersteuners. Sensibilisering is hierbij dan ook van groot belang. We zien dat men voor verplichte regelgeving vaak wel ondersteuning zoekt en vindt. We kunnen ons dan ook de vraag stellen of ondernemersthema's, zoals opmaak van een financieel- en ondernemingsplan, ook niet opgenomen moeten worden in de regelgeving? Een andere mogelijkheid is het verplichten van een bepaalde, ondersteunde voorbereiding als vergunningsvoorwaarde, bijvoorbeeld het volgen van de starterstrajecten. We vrezen immers dat een te grote groep onvoldoende de risico's en valkuilen kan inschatten bij de opstart. Ook zijn we voorstander van het onderzoeken naar een verplicht alternatief voor het attest bedrijfsbeheer, specifiek gericht op de kinderopvang, wanneer deze wegvalt in 2019.



De ondersteuningsstructuur moet nog verder inzetten op kennisopbouw in verband met ondernemingsvormen, in bijzonder bijvoorbeeld over de risico's bij hoofdelijke aansprakelijkheid (cfr. webinar 'Ondernemingsvormen' van UNIZO).

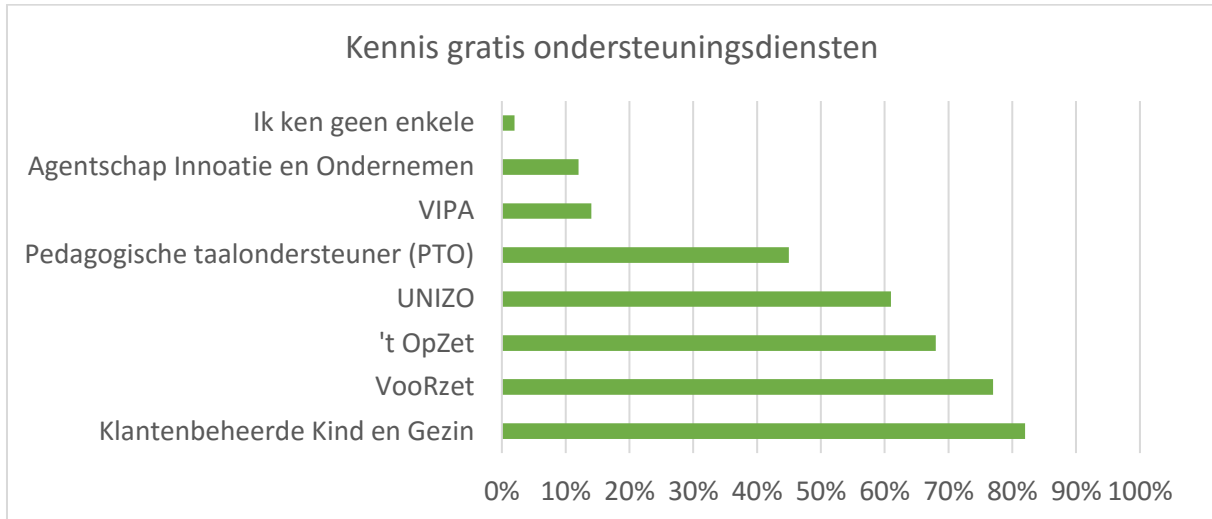
Een deel van de mensen die geen ondersteuning zoekt, lijkt een eigen netwerk te hebben waardoor ze zich voldoende ondersteund voelen. Hoewel we netwerken als een zeer belangrijk aspect voor (pre)starters én bestaande organisatoren beschouwen, is deze vorm van ondersteuning niet te controleren. Vanuit de ondersteuningsstructuur bieden we ook meterschap aan waarbij we monitoren of de aangeboden meters in orde zijn met een aantal belangrijk geachte criteria.

Meermaals ervaren we in deze bevraging de nood aan een specifiek ondersteuningsaanbod voor gezinsopvang. In ons huidig actieplan hebben we deze doelgroep reeds opgenomen als specifiek aandachtspunt. Zo trachten we ons in bepaalde acties ook bewust hierop te richten (bijvoorbeeld een aanbod voor gezinsopvang op de beurs BOENK!). Toch moeten we hier blijvend aandacht voor hebben, bijvoorbeeld ook in de starterstrajecten.

4 Bevraging bestaande organisatoren

4.1 Resultaten ondersteuning

4.1.1 Bekendheid ondersteuningsdiensten



82% van de respondenten geeft aan klantenbeheer van Kind en Gezin te kennen. 2% (16 respondenten) kent geen van bovenstaande ondersteuningsdiensten.

De verschillende gratis ondersteuningsdiensten zijn goed gekend:

- 77% van de respondenten kent VoorZet
- 68% kent 't OpZet
- 61% kent UNIZO
- 45% kent pedagogische en taalondersteuners (PTO)

We zien dat gratis ondersteuningsdiensten beter bekend zijn bij groepsopvang dan bij gezinsopvang.

We vroegen ook van waar deze ondersteuningsdiensten gekend zijn. **Kind en Gezin** blijkt een belangrijk doorgeefkanaal te zijn naar de ondersteuningsdiensten: 81% van de respondenten geeft aan de ondersteuningsdiensten via deze weg te kennen. Ongeveer de helft van de respondenten kent deze gratis ondersteuners via **vorming of internet**. Één op drie geeft aan deze te kennen via **collega's**. Respondenten konden hier meerdere antwoorden geven. Andere doorverwijzers zijn andere ondersteuners, LOK en initiatieven als beurzen en toegestuurde post en mail.

De bekendheid van klantenbeheer, UNIZO en VIPA stijgt met het aantal kindplaatsen van een locatie. Voor VoorZet, 't OpZet en PTO geldt hetzelfde, maar bij de locaties met meer dan 37 plaatsen zien we hier een kleine terugval. Zij blijken bekender bij de kleinere organisaties.

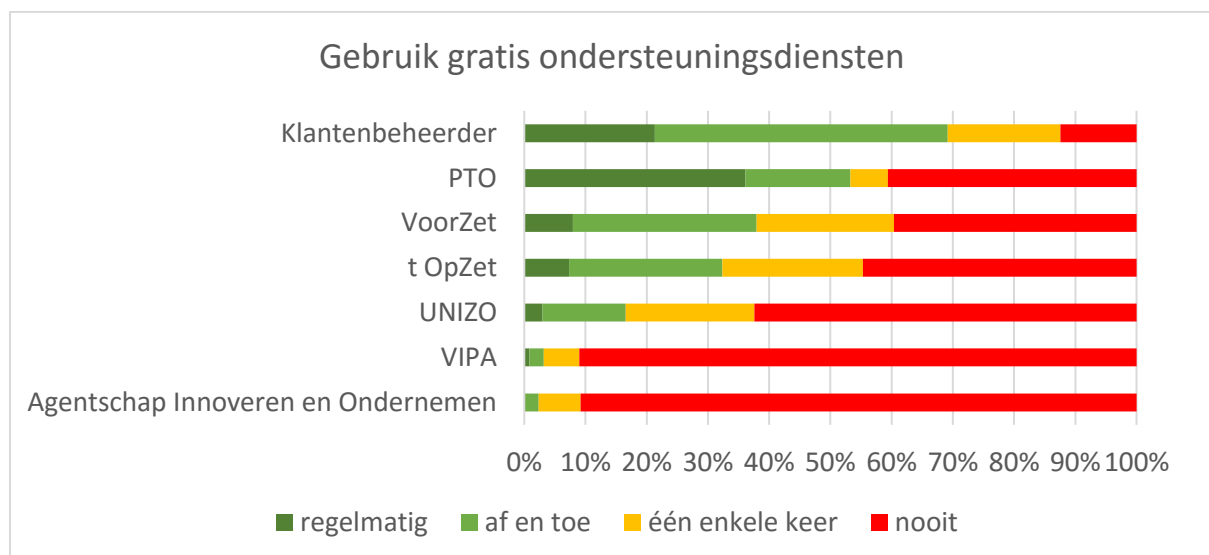
VoorZet, 't OpZet en UNIZO blijken in Brussel minder bekend dan in andere provincies. Voor PTO geldt dat niet. Zij lijken het minst bekend in Oost-Vlaanderen. VIPA scoort in Brussel hoger in vergelijking met de andere provincies. Voor de overige provincies zijn er minder grote verschillen¹.

4.1.2 Gebruik ondersteuning

Aan respondenten die aangaven minstens één van de gratis ondersteuningsdiensten te kennen, werd gevraagd of zij hier het afgelopen jaar gebruik van hebben gemaakt. Indien niet, werd gepolst naar de reden daarvan. Indien ze wel beroep deden op deze diensten, werd verder bevraagd hoe vaak dat het afgelopen jaar gebeurde bij de verschillende diensten, in welke fase van hun onderneming zij beroep deden, welk type ondersteuning ze gebruikten en hoe hun ervaring hierbij was.

4.1.2.1 Gebruik ondersteuningsdiensten

81% van de respondenten die aangeven de gratis ondersteuningsdiensten te kennen, zegt ook het afgelopen jaar gebruik gemaakt te hebben van deze diensten. De beschrijving van de volgende resultaten, behandelt de antwoorden van deze gebruikers van gratis ondersteuning (N=563)².



Van de respondenten die een beroep deden op gratis ondersteuningsdiensten, deed

- 88% minstens eenmaal beroep op zijn klantenbeheerder
- 59% minstens eenmaal beroep op PTO
- 60% minstens eenmaal beroep op VoorZet
- 55% minstens eenmaal beroep op 't OpZet
- 38% minstens eenmaal beroep op UNIZO
- 9% minstens eenmaal beroep op VIPA
- 9% minstens eenmaal beroep op Agentschap Innoveren en Ondernemen.

¹ Limburgs Steunpunt Kinderopvang was niet mee opgenomen in de lijst van gratis ondersteuningsdiensten.

² Respondenten die aangegeven hadden de gratis ondersteuningsdiensten niet te kennen of geen beroep te hebben gedaan op gratis ondersteuning, kregen deze vraag niet meer te zien. Dat maakt dat we geen verhoudingen t.o.v. de totale groep respondenten kunnen geven.



12% van de respondenten heeft het afgelopen jaar **geen** contact gehad met zijn klantenbeheerder, dit gaat meestal over gezinsopvang.

Daarnaast zien we bij de gebruikers dat de PTO-ondersteuning op de meest **regelmatige basis** gebeurt. Dit is anders bij de ondersteuners VoorZet, 't OpZet en UNIZO. Daar zien we dat de meeste gebruikers **'af en toe'** gebruik maken van deze diensten. De vooropgestelde werking van de ondersteuningsstructuur in combinatie met de plaatselijke ondersteuning door de PTO-coaches, lijkt dus te werken.

Toch is het gebruik van ondersteuningsdiensten nog niet bij iedereen ingeburgerd. Er is nog steeds 41% van de respondenten die ondersteuning gebruikt, die aangeeft **nooit beroep** te doen op een PTO-ondersteuner, 40% deed het afgelopen jaar geen beroep op VoorZet, 45% had geen contact met 't OpZet en 62% deed geen beroep op UNIZO.

We zien dat de ondersteuning van VIPA en Agentschap Innoveren en Ondernemen minder wordt gebruikt. Dit is ook niet onlogisch gezien de ondersteuning bij VIPA slechts in bepaalde situatie nodig is (bouwen, verbouwen, planadvies, starters) en Agentschap Innoveren en Ondernemen zich minder specifiek op kinderopvang richt.

We zien een gelijkaardig gebruik van gratis ondersteuningsdiensten bij groeps- en gezinsopvang, zowel naar regelmaat als gebruik van de verschillende ondersteuningsdiensten. Ook naar grootte en leeftijd van een locatie zien we een gelijkaardig patroon in het gebruik van gratis ondersteuning.

Hieronder bekijken we het gebruik van de ondersteuningsdiensten meer in detail in functie van opvangvorm, grootte, leeftijd en provincie. De resultaten geven zicht op respondenten binnen elk van deze groepen die minstens één keer gedurende het voorbije jaar beroep heeft gedaan op de aangegeven ondersteuners.

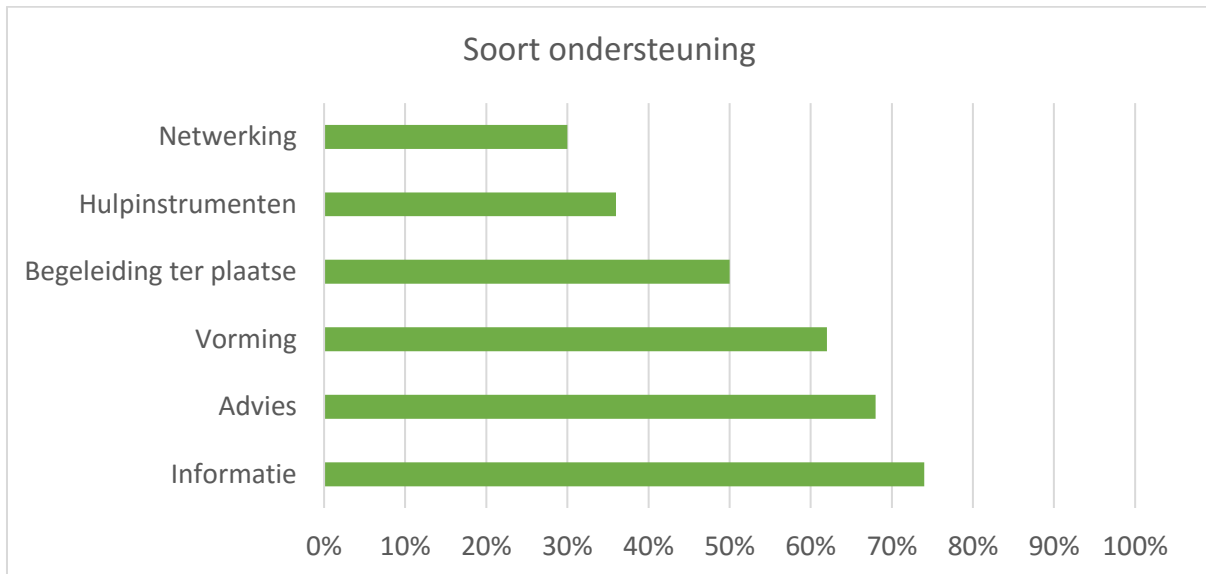
Er blijkt een gelijkaardig gebruik van de diensten van PTO, VoorZet en 't OpZet in beide **opvangvormen**. Groepsopvang doet vaker beroep op klantenbeheer en op diensten van UNIZO en Agentschap Innoveren en Ondernemen dan de gezinsopvang. Ook hier zien we het ontbreken van VIPA in de gezinsopvang.

Er is weinig verschil tussen de **grootte** van de locaties van groepsopvang in het al dan niet minstens eenmalig contacteren van klantenbeheer. Er is dan weer wel een verschil met de locaties van 0-8 plaatsen. Het gebruik van PTO loopt opvallend gelijk in de groepen van locaties tot 36 plaatsen. In grotere locaties is daar een terugval. Of mensen al dan niet beroep doen op VoorZet of 't OpZet lijkt niet afhankelijk van de grootte van de locatie. We zien iets grotere schommelingen bij UNIZO. Het gebruik van de ondersteuning van VIPA stijgt met het aantal kindplaatsen van een locatie.

De mate waarin beroep gedaan wordt op ondersteuning, verschilt verder niet veel naargelang de **leeftijd** van locaties. Enkel voor UNIZO zien we minder respondenten van locaties die langer dan 20 jaar bestaan.

Er is weinig verschil of eerder lichte schommelingen over de verschillende **provincies** in het beroep dat gedaan wordt op de verschillende ondersteuners. Opvallend in de vergelijking over provincies heen is het hogere gebruik van de ondersteuning van VIPA in provincies Vlaams-Brabant en Brussel en van de ondersteuning van Agentschap Innoveren en Ondernemen in de provincie Limburg.

4.1.2.2 Soort ondersteuning



Gebruikers van ondersteuning doen vooral beroep op de gratis ondersteuningsdiensten voor informatie (74%) en advies (68%). Daarnaast scoort ook vorming (62%) hoog. 36% van de respondenten doet beroep op hulpmiddelen (financieel plan, leidraden, checklists). Deze worden het meest gebruikt door groepsopvang. 30% deed beroep op netwerking. Bij de opvanginitiatieven met meer dan 37 kindplaatsen stijgt het gebruik van deze vorm van gratis ondersteuning opmerkelijk naar 44%.

50% van de gebruikers van gratis ondersteuning, kreeg begeleiding ter plaatse. (Dat is 36% van de totale groep respondenten). Tegen de verwachting in, zien we dat dit niet enkel PTO-begeleiding kan zijn: 25% van de groep die ter plaatse ondersteund werd, maakt geen gebruik van PTO.

4.1.2.3 Moment gebruik ondersteuning

We zien dat de organisatoren in meerdere fasen van hun bestaan beroep doen op gratis ondersteuning. Dat is in overeenstemming met de visie van de ondersteuningsstructuur. 36% van de respondenten heeft contact gehad met een gratis ondersteuningsdienst voor of tijdens de opstart³. 80% van de respondenten die voor en tijdens de opstart beroep deden op gratis ondersteuning bleven dit ook in latere fase doen. Investeren in startersbegeleiding loont dus om ook later het vertrouwen te blijven krijgen voor verdere ondersteuning.

4.1.2.4 Tevredenheid gratis ondersteuningsdiensten

Uit de resultaten blijkt dat de organisatoren zich op een **vriendelijke, correcte, tijdige en goed bereikbare** wijze ondersteund voelen. 7 op 10 voelt zich voldoende ondersteund. Bijna 1 op 4 gaf hier het antwoord 'neutraal'. Degenen die zich (eerder) onvoldoende ondersteund voelen (N=38), zijn in 68% van de gevallen voorzieningen die contact gehad hebben met een ondersteuningsdienst toen ze problemen ondervonden in hun organisatie. 26% van deze voorzieningen werden ter plaatse begeleid. Een aantal van de voorzieningen die aangeven zich niet voldoende ondersteund te weten, duiden in

³ Meerdere antwoorden zijn mogelijk bij deze vraag.

een kwalitatieve toelichting verder dat ze met deze score willen laten zien dat ze een verschil zien in de mate waarin ze zich ondersteund voelen door verschillende ondersteunende diensten.

Waarom heb u het meest in de gratis ondersteuning?

administratie administratieve advies alle andere antwoord antwoorden
 begeleiding brengen collega contact decreet documenten feedback
 geholpen gezin goed helpen Hulp Info informatie ivm kind krijg
 krijgen lerende maat netwerk netwerken netwerking nieuwe ondersteuner
 ondersteuning opvang orde papierwerk
 Pedagogische persoonlijk Persoonlijke plaatsse problemen procedures
 PTO steeds Tips voorzet Vorming Vormingen vragen weet

Heel wat respondenten geven aan tevreden te zijn met de ondersteuning zoals die nu loopt.

Punten die vaak benoemd worden in de appreciatie, zijn:

- Daadwerkelijke hulp
- Gevoel er niet alleen voor te staan
- Duidelijke en volledige informatie, met updates, ook zelf raadpleegbaar
- Ondersteuning op maat
- Hulpinstrumenten
- Persoonlijk gesprek
- Steun bij administratie
- Vriendelijk geholpen
- Netwerken en contact met collega's
- Vormingen

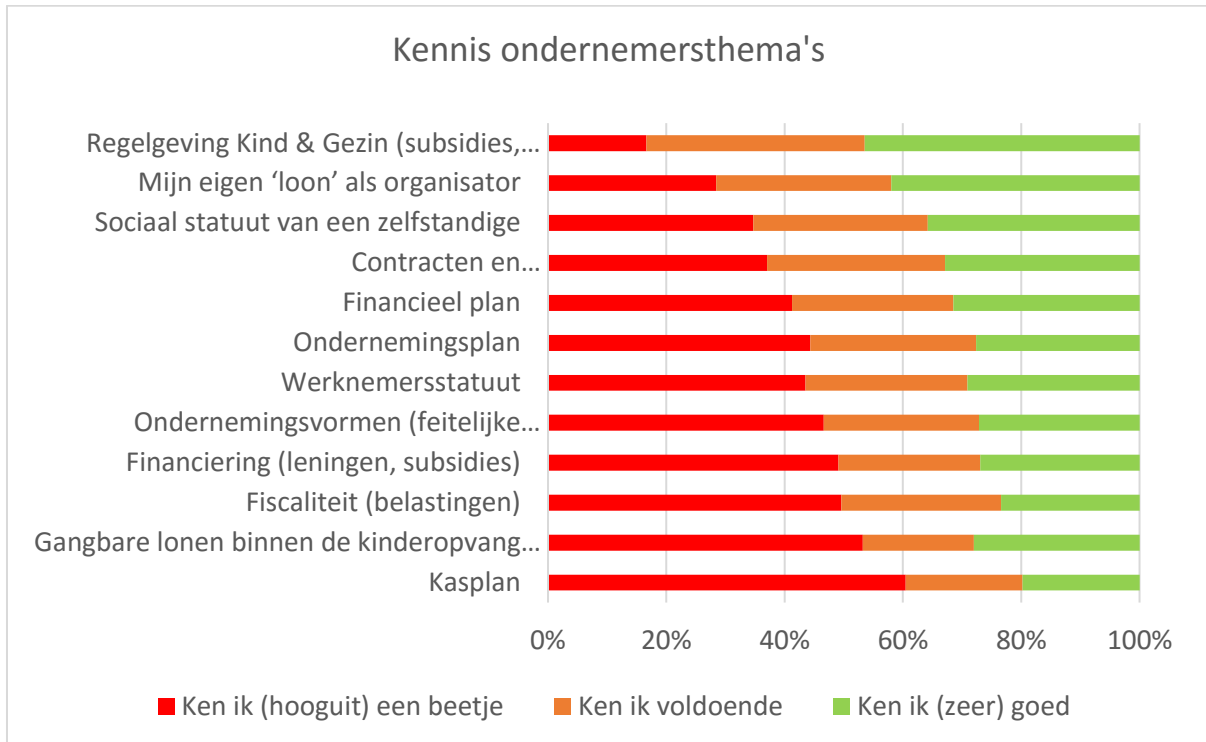
4.1.2.5 Geen gebruik gratis ondersteuningsdiensten

Zij die geen gebruik maken van gratis ondersteuning (N=133, 18%), zeggen vooral voldoende informatie te vinden via andere kanalen als internet, facebook, collega's (N=53, 7% van alle respondenten,). 5% van alle respondenten geeft aan deze gratis ondersteuning niet nodig te hebben (N=40). Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Daarbij zien we dat er ook nog werk voor de ondersteuningsdiensten zelf:

- 5% van alle respondenten wisten niet dat deze gratis waren (34 respondenten; dit is één op vier respondenten die geen gebruik hebben gemaakt van de ondersteuningsdiensten)
- 2% zegt de diensten niet te kennen (17 respondenten)
- 2% durft de stap niet te zetten (13 respondenten)

4.1.3 Kennis ondernemen

We vroegen respondenten hun kennis in te schatten over verschillende ondernemersthema's op een 5-puntenschaal: ken ik niets van – ken ik een beetje – ken ik voldoende – ken ik goed – ken ik zeer goed. Respondenten konden ook aangeven wat voor hen niet van toepassing was.



We merken een globale tendens dat er nog **weinig kennis is over ondernemersthema's**. Zeker als we dit vergelijken met de kennis op vlak van kwaliteitszorg, pedagogie en organisatie. We vragen ons af of de interpretatie van enkele vragen voor verwarring kan gezorgd hebben. Zo geven 11 personen aan dat de regelgeving van Kind & Gezin voor hen niet van toepassing is. 27 geven aan dat fiscaliteit voor hen niet van toepassing is.

Algemeen merken we dat:

- 44% weinig of geen kennis heeft van een ondernemingsplan
- 47% weinig of geen kennis heeft van de verschillende ondernemingsvormen
- 49% wat betreft financiering
- 53% wat de gangbare lonen binnen de kinderopvang betreft.

We merken dat vooral de organisatoren van gezinsopvang zeer weinig op de hoogte zijn van kennis rond ondernemen. Er is weinig verschil wat betreft kennis rond ondernemen in vergelijking met de leeftijd van de organisatie. Respondenten die aangaven geen beroep te doen op de gratis ondersteuningsorganisaties geven over het algemeen aan minder kennis te hebben van de verschillende ondernemersthema's.

Vooraf de organisatoren die reeds langer bezig zijn, geven aan niks te kennen over een kasplan.

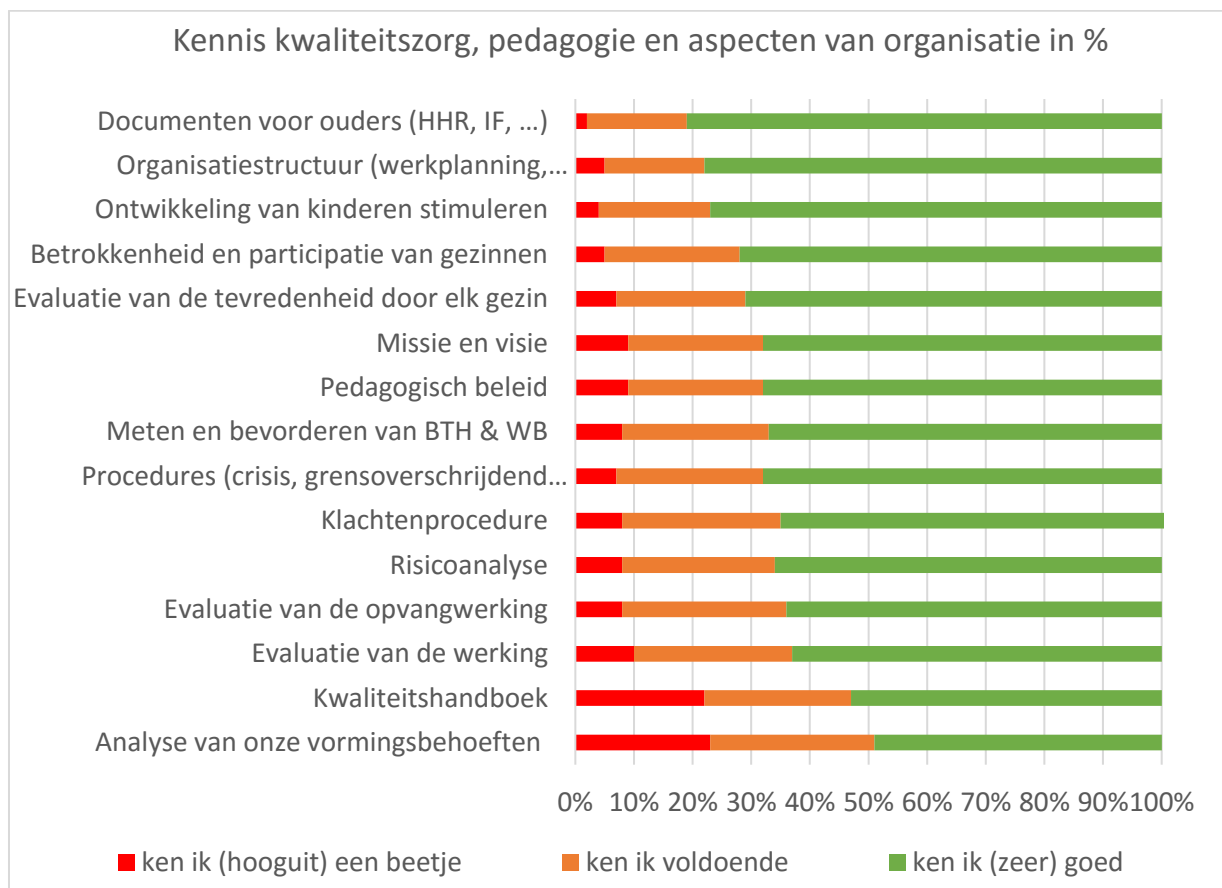
Een kanttekening is wel dat heel wat verantwoordelijken de vragenlijst hebben ingevuld en zij wellicht niet of slechts beperkt bezig zijn met de financiële kant van de zaak, waar een organisator deze taken op zich neemt.

Opmerkelijk:

- Sociaal statuut als zelfstandige is minder goed gekend bij gezinsopvang dan bij groepsopvang
- Ook ondernemingsplan en financieel plan zijn minder goed gekend bij gezinsopvang

4.1.4 Kennis rond kwaliteitszorg, pedagogie en aspecten van organisatie

Ook inzake thema's rond kwaliteitszorg, pedagogie en aspecten van organisatie vroegen we respondenten hun kennis in te schatten op een 5-puntenschaal: ken ik niets van – ken ik een beetje – ken ik voldoende – ken ik goed – ken ik zeer goed. Respondenten konden hierbij aanduiden wat voor hen niet van toepassing was.



Meer dan 60% van de respondenten geeft aan over een goede of zeer goede kennis te beschikken van de bevroegde onderwerpen binnen kwaliteitszorg, pedagogie en aspecten van organisatie. Bij elk onderwerp geeft telkens een kleine 10% van de respondenten aan over onvoldoende kennis te beschikken over deze onderwerpen. Enkel de onderwerpen 'kwaliteitshandboek' en 'analyse van vormingsbehoeften' blijken moeilijker: daar geeft ongeveer 20% van de respondenten aan dat ze hier te weinig kennis over hebben. 'Evaluatie van de werking' maakt de top 3 van de moeilijkste onderwerpen compleet.

Als we dit opsplitsen naar **opvangvorm**, zien we dat gezinsopvang doorgaans aangeeft minder goed op de hoogte te zijn van de verschillende onderwerpen dan groepsopvang. Er zijn meer scores ‘ik ken hier niets van’, ‘ik ken dit een beetje’ of ‘ik ken dit voldoende’ dan in groepsopvang, waar vaker gescoord wordt ‘ik ken dit goed’ of ‘ik ken dit heel goed’.

De ‘analyse van vormingsbehoeften’ blijft zowel voor gezins- en groepsopvang het moeilijkste (minst gekende) topic, gevolgd door de ‘evaluatie van de (opvang)werking’. Beide opvangvormen vinden dezelfde onderwerpen makkelijk of moeilijker. Enkel het onderwerp ‘pedagogisch beleid’ vindt gezinsopvang duidelijk moeilijker dan groepsopvang.

Vergelijken we naar **grootte van de opvanglocaties**, zien we amper een verschil in de mate waarin voorzieningen aangeven dat ze thema’s moeilijk vinden. Ook hier zien we grotendeels dezelfde volgorde van makkelijke en moeilijke thema’s terugkomen. Voor twee thema’s is er wel een duidelijke verschil. Het onderwerp ‘betrokkenheid en participatie van gezinnen’ wordt moeilijker ingeschat door grote voorzieningen (+37 plaatsen), terwijl ‘missie en visie’ vooral voor kleinere voorzieningen moeilijker lijkt (9-18 plaatsen).

We vergelijken ook starters en voorzieningen die reeds meer dan 21 jaar bezig zijn. Daar zien we dat voorzieningen met het meest **ervaring**, hun kennis op deze verschillende thema’s duidelijk lager scoren dan jonge voorzieningen (1 tot 5 jaar bezig). Voor voorzieningen met meer dan 11 jaar ervaring lijken thema’s die linken met kwaliteitszorg als ‘procedures’, ‘pedagogisch beleid’, ‘missie en visie’ eerder moeilijke thema’s; terwijl ‘betrokkenheid en participatie van gezinnen’ en ‘evaluatie van de tevredenheid door elk gezin in de opvang’ meer bekend lijken. Dit zijn thema’s die voor jongere voorzieningen nog meer moeite vragen.

Maken we de analyse voor de **gebruikers van gratis ondersteuning** en de niet gebruikers (N=134), valt ook hier op dat de niet gebruikers van ondersteuning hun kennis over de thema’s lager inschatten dan de gebruikers. Beide groepen zetten thema’s in ongeveer dezelfde volgorde van moeilijkheid. Enkel de ‘evaluatie van de tevredenheid door elk gezin in de opvang’ blijkt een stuk moeilijker voor voorzieningen die geen gebruik maakten van ondersteuning.

4.2 Suggesties van bestaande organisatoren

Hoe zou gratis ondersteuning voor jou beter kunnen?

alle	andere	antwoord	Beter	blijven	bv	dichter	diensten	doen	duidelijk
duidelijke	echt	feedback	geven	gezin	goed	gratis	hoogte		
hulp	idee	info	informatie	kind	kantenbeheerder	krijgen	mag	maken	
nodig	ok	ondersteuning	opvang	opzet	pedagogische	praktijk			
PTO	regelgeving	rond	steeds	terecht	tevreden	vaak	verschillende		
voldoende	vorming	vormingen	vraag	vragen	weet	weten	zaken		

Heel wat respondenten geven aan dat de bestaande ondersteuning mag blijven zoals hij is. Terugkomende vragen zijn:

- Een duidelijk(er) overzicht van de bestaande ondersteuning: bij wie kan je waarvoor terecht?
- Minder doorverwezen worden
- Gebundelde, toegespitste informatie (ook buiten K&G-regelgeving), die niet te moeilijk is uitgelegd, met voorbeelden waar die mogelijk zijn
- Regelgeving mee interpreteren naar de persoonlijke situatie
- ondersteuning ter plaatse en/of 'persoonlijker'
- meer vormingen
- ondersteuning bij administratie
- ondersteuning bij het financiële

4.3 Conclusie bestaande organisatoren

Bekendheid, gebruik en appreciatie

Deze bevraging geeft zicht op de bekendheid, het gebruik en de krachten van de bestaande ondersteuningsdiensten bij organisatoren op trap 0, 1 en 2b.

Gratis ondersteuningsdiensten, waarbij klantenbeheer, VoorZet, 't OpZet, UNIZO, PTO, VIPA en Agentschap Innoveren en Ondernemen werden bevraagd, blijken in het algemeen bij de meerderheid van de voorzieningen bekend. De diensten van VIPA en Agentschap Innoveren en Ondernemen zijn daarbij het minst bekend.

Meer dan acht op tien voorzieningen die deze diensten kennen, zeggen er ook beroep op gedaan te hebben tijdens het afgelopen jaar. Daarbij wordt klantenbeheer duidelijk het meest geraadpleegd en geeft een meerderheid van voorzieningen minstens één keer bij diensten van de ondersteuningsstructuur en PTO aangeklopt te hebben. We kunnen vaststellen dat PTO-ondersteuning op meer regelmatige basis gebeurt, terwijl partners binnen de ondersteuningsstructuur eerder 'af en toe' worden geraadpleegd. De vooropgestelde werking van de ondersteuningsstructuur in combinatie met de plaatselijke ondersteuning door PTO-coaches, lijkt dus te werken.

Toch is er voor elk van deze gratis diensten nog groeimarge: zowel bij PTO als bij elk van de ondersteuners binnen de ondersteuningsstructuur komen nog steeds minstens vier op tien gebruikers van een andere vorm van gratis ondersteuning, nooit terecht. Daarnaast blijven er voorzieningen die deze diensten niet kennen, niet weten dat ze gratis zijn of de stap niet durven zetten. Dit vraagt om acties naar bekendmaking en toegankelijkheid van de (gratis) ondersteuning (ook drempelverlagend werken).

De meeste voorzieningen zoeken vooral informatie en advies, ook vormingen worden vaak gevolgd. Ongeveer één op drie van de voorzieningen kreeg begeleiding ter plaatse, die door PTO en/of andere ondersteuningsdiensten werd gegeven. Samen met de andere vormen van ondersteuning, leren we dat zeven op tien voorzieningen zich voldoende ondersteund weet en dat op een vriendelijke, correcte, tijdige en goed bereikbare manier. Suggesties voor verbetering in deze gratis ondersteuning gaan in de richting van een meer afgestemde en/of duidelijkere werking van de verschillende ondersteuners, en een persoonlijke ondersteuning op maat. Daarbij merken we in de resultaten op dat de



ondersteuning door klantenbeheer minder gewaardeerd wordt. Mensen worden vooral doorverwezen naar de website. Bij de externe ondersteuning vinden ze dan wel de nodige hulp en uitleg. Klantenbeheer en de externe ondersteuningsdiensten vullen elkaar dus aan, maar dit is niet altijd duidelijk voor de organisatoren.

Bovenstaande percentages zijn steeds indicatief te interpreteren. Maar ze geven wel in grote lijnen een tendens aan waaruit we conclusies kunnen trekken.

Kennis van ondernemen, kwaliteitszorg, pedagogie en aspecten van organisatie

De bevraging peilde ook naar de ingeschatte kennis van organisatoren over een aantal thema's binnen hun werking.

Kennis over ondernemersthema's werd duidelijk lager ingeschat dan thema's die eerder met kwaliteitszorg, pedagogie en aspecten van organisatie te maken hebben. Een aantal resultaten bevestigen eerdere resultaten in het MeMoQ-onderzoek (bv. 'betrokkenheid en participatie van gezinnen' wordt moeilijker ingeschat door grote voorzieningen)⁴. Gezinsopvang schat zichzelf globaal over al deze thema's lager in dan groepsopvang. Maar ook niet-gebruikers van gratis ondersteuning schatten hun kennis over deze thema's lager in dan gebruikers.

Samen met het resultaat dat startersbegeleiding voor de grote meerderheid van voorzieningen uitmondt in verder gebruik van ondersteuningsdiensten, blijkt uit deze resultaten de impact van geboden ondersteuning en (minstens het gevoel van) de eigenwaarde en competentie die hierdoor bij ondersteunde voorzieningen gevoed wordt.

⁴ Daems, M., Declercq, B., Hulpia, H., Janssen, J., Van Cleynenbreugel, C., Laevers, F. & Vandenbroeck, M. (2016). *MeMoQ Deelrapport 12: Nulmeting: contextvariabelen*. Brussel – Leuven – Gent: Kind en Gezin – KU Leuven – UGent.