

Onderzoek informatiebehoefte kinderopvang

Rapport



Projectnummer

B3746

Datum

4 juli 2019

Auteurs: Roos Thijssen MSc.

drs. Marcel Voorn

drs. Lonneke Gijsbers

motivaction
research and strategy

Postadres

Postbus 15262
1001 MG Amsterdam
E moti@motivaction.nl
T +31 (0)20 589 83 83
W www.motivaction.nl

Bezoekadres

Marnixkade 109
1015 ZL Amsterdam



Bankrelatie: Rabobank 3447.44.817, IBAN: NL77 RABO 0344 744 817, BIC/ SWIFT: RABONL2U. Dossiernummer Motivaction International B.V. bij KvK Amsterdam: 17090769. BTW: 0080.73.090.B.01. Prijsopgaven en leveringen geschieden conform de Leveringsvoorwaarden gedeponeerd ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam.



Inhoudsopgave

1	Achtergrond, doelstelling en opzet	1
1.1	Achtergrond	1
1.2	Doelstelling	1
1.3	Opzet onderzoek en leeswijzer	2
2	Management samenvatting	3
2.1	Bevindingen uit de verschillende fasen	3
2.2	Overall conclusies	5
2.3	Advies	8
3	Stakeholderinterviews	10
3.1	Methode en opzet	10
3.2	Resultaten	10
4	Deskresearch	12
4.1	Conclusies	12
4.2	Advies vervolgonderzoek	13
4.3	Theoretisch model	14
4.4	Resultaten	15
4.5	Bronnen	21
5	Online kwalitatief (e-Safari)	22
5.1	Methode en opzet	22
5.2	Leeswijzer	23
5.3	Conclusies	24
5.4	Advies vervolgonderzoek	25
5.5	Resultaten	26
5.5.1	Thema's ouderschap	26
5.5.2	Wanneer? Moment van informatiebehoefte	28
5.5.3	Customer journey	30
5.5.4	Wat? Inhoud van informatie	31
5.5.5	Wat? Het Landelijk Register Kinderopvang	32
5.5.6	Waar en wie? Informatiebronnen en -kanalen	33
5.5.7	Waar en wie? Rangorde informatiebronnen en -kanalen	34
5.5.8	Waar en wie? Online informatiebronnen en -kanalen	35
5.5.9	Wens? De ideale situatie	36
5.5.10	Resultaten stellingen & insights	39
6	Additionele focusgroepen	41
6.1	Methode en opzet	41
6.2	Resultaten	42
7	Kwantitatief online onderzoek	46
7.1	Methode en opzet	46

7.2	Leeswijzer	48
7.3	Conclusies	49
7.4	Advies	52
7.5	Resultaten	53
7.5.1	Achtergrondinformatie respondenten	53
7.5.2	Wanneer? Oriëntatie- en keuzeproces	55
7.5.3	Wat? Inhoud informatie	57
7.5.4	Waar en wie? Informatiebronnen en -kanalen	66
7.5.5	Wensen	76
7.6	Weegspecificatie (ongewogen en gewogen data)	79

1 Achtergrond, doelstelling en opzet

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (verder afgekort tot SZW), directie Kinderopvang, heeft Motivaction International B.V. een onderzoek uitgevoerd naar de informatiebehoefte van ouders rondom kinderopvang.

1.1 Achtergrond

Motivaction heeft voor de directie Kinderopvang een onderzoek uitgevoerd om meer inzicht te krijgen in hoe ouders informatie over kinderopvang vergaren en welke informatiebehoeften ouders hebben rondom kinderopvang. Daarbij gaat het ook om de vraag op basis van welke informatie en (in)formele informatiekanaal ouders keuzes maken voor kinderopvang en op welke manier de overheid ouders daarin kan ondersteunen. De directie Kinderopvang wil aan de hand van dit onderzoek bezien op welke manier zij ouders in hun informatiebehoefte kan ondersteunen. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan aanpassingen in het Landelijk Register Kinderopvang, informatieverstrekking op overheidswebsites, voorlichting via andere partijen, of andere manieren van informatievoorziening.

1.2 Doelstelling

De onderzoeksdoelstelling luidt: SZW inzicht geven in het gedrag en de wensen en behoeften van (toekomstige) ouders omtrent informatie over kinderopvang, zodat SZW de (toekomstige) ouders beter in hun informatiebehoefte kan voorzien.

De deelvragen:






- Wat zijn de informatiekanaal van (toekomstige) ouders voor kinderopvang en de kinderopvangtoeslag?
- Hoe ervaren ze de informatie? Wat weten ouders al en wat missen ze aan informatie(kanaal)?
- Welke informatiebehoeften hebben ouders bij het kiezen voor wel of geen formele kinderopvang en, als ze hiervoor kiezen, welke informatiebehoefte hebben ze dan bij het kiezen voor een bepaalde kinderopvangvoorziening?

Onderzoeksvragen

- Op welke manier zoeken ouders informatie over kinderopvang?
- Op welke manier zoeken zij een kinderopvangvoorziening?
- Van welke bestaande kanaal maken zij gebruik? Van welke onderdelen? Is de informatie op deze bestaande kanaal begrijpelijk voor ouders, welke informatie vinden zij nuttig, welke informatie ontbreekt?
- Van welke andere informatiekanaal maken ouders gebruik?
- Op welk(e) moment(en) zoeken ouders naar informatie over kinderopvang?
- Via welke kanaal zouden ouders graag informatie ontvangen?
- Hoe ervaren ouders de vindbaarheid en het gebruiksgemak van de informatie over kinderopvang en de kinderopvangvoorzieningen? Waar lopen zij tegenaan, welke verbeteringen zien zij, welke behoeften hebben zij met betrekking tot het zoeken van informatie over kinderopvang/een kinderopvangvoorziening die voor hen passend is?
- Hoe ervaren ouders de betrouwbaarheid van de informatie? Van welke bron vinden ouders de informatie het meest betrouwbaar?

1.3 Opzet onderzoek en leeswijzer

Het onderzoek is uitgevoerd en gerapporteerd in de periode december 2018 - juni 2019.
 Het onderzoek is opgebouwd uit onderstaande opeenvolgende onderzoeksfasen:

	Stakeholderinterviews
	Deskresearch
	Kwalitatief onderzoek <ul style="list-style-type: none"> ▪ Online kwalitatief (e-Safari)
	Kwalitatief onderzoek <ul style="list-style-type: none"> ▪ Additionele focusgroepen
	Kwantitatief online onderzoek

De conclusies en resultaten van elk van bovenstaande onderzoeksfasen zijn in separate hoofdstukken opgenomen in deze rapportage.

- Hoofdstuk 3: stakeholderinterviews
- Hoofdstuk 4: deskresearch
- Hoofdstuk 5: online kwalitatief (e-Safari)
- Hoofdstuk 6: additionele focusgroepen
- Hoofdstuk 7: kwantitatief online onderzoek

De hoofdstukken worden voorafgegaan door een management samenvatting (hoofdstuk 2). In deze management samenvatting worden de bevindingen van de verschillende onderzoeksfasen, in conclusies en aanbevelingen, aan elkaar gelinkt.

2 Management samenvatting

Voor de beantwoording van de verschillende onderzoeksvragen is gebruik gemaakt van een gefaseerde onderzoeksopzet. Dit heeft ons de mogelijkheid gegeven om bevindingen uit eerdere onderzoeksfasen, indien relevant, te toetsen in daaropvolgende fasen. In paragraaf 2.1 geven we de belangrijkste bevindingen van de verschillende onderzoeksfasen weer. In paragraaf 2.2 benoemen we, op basis van de bevindingen uit paragraaf 2.1, de overall conclusies. In paragraaf 2.3 formuleren we ons advies.

2.1 Bevindingen uit de verschillende fasen

Fase 1 Stakeholderinterviews

Uit de gesprekken met de stakeholders kunnen de volgende voorlopige conclusies worden getrokken:

- De houding ten aanzien van kinderopvang speelt een rol bij de hoeveelheid informatie die wordt gezocht en de keuzes die worden gemaakt. Hoe belangrijker men het vindt, des te meer informatie men zoekt.
- Het informatiezoekgedrag van (toekomstige) ouders is beperkt. Slechts een kleine, veelal hoog opgeleide, groep is bereid om uitgebreid informatie te zoeken over kinderopvang.
- Laaggeletterden zijn een belangrijke groep die nu moeilijk bereikt wordt met informatie over kinderopvang.
- (Toekomstige) ouders vertonen een latente informatiebehoefte die zich vooral concentreert op de volgende twee thema's:
 - Wat komt er allemaal kijken bij kinderopvang?
 - Hoe werkt kinderopvangtoeslag?
- Voor (toekomstige) ouders zijn de belangrijkste criteria bij de keuze voor een kinderopvang: nabijheid en beschikbaarheid. De belangrijkste informatiebron is het eigen netwerk "*van horen zeggen*". Bronnen waarin de kwaliteit van een kinderopvang wordt beoordeeld, zoals het Landelijk Register Kinderopvang, worden nauwelijks geraadpleegd.

Fase 2 Deskresearch

Op basis van de geraadpleegde bronnen kunnen de volgende voorlopige conclusies worden getrokken:

- De houding ten aanzien van kinderopvang speelt een rol bij de hoeveelheid informatie die wordt gezocht en de keuzes die worden gemaakt.
- De sociale omgeving speelt als bron van informatie een belangrijke rol in het keuzeproces.
- Iedereen acht zichzelf in staat om informatie rondom kinderopvang te vinden en te verwerken. Toch zijn er een aantal gebieden waarop het voor (toekomstige) ouders makkelijker gemaakt kan worden om hun weg te vinden. Het gaat dan om de kostenstructuur, de vindbaarheid en vergelijkbaarheid van informatie en tenslotte de betrouwbaarheid en volledigheid van de informatie.

Fase 3 e-Safari en additionele focusgroepen

Op basis van de resultaten kunnen de volgende voorlopige conclusies worden getrokken:

- Kinderopvang als thema is tijdens de zwangerschap niet top-of-mind bij (toekomstige) ouders.
- De ideale fase voor het ontvangen van informatie over kinderopvang is als ouders 12-30 weken in verwachting zijn.
- Emotionele afwegingen lijken een grotere rol te spelen bij de keuze van kinderopvang dan rationele afwegingen.
- Ouders voelen een eigen verantwoordelijkheid om een keuze te maken, daarbij is het onderbuikgevoel uiteindelijk doorslaggevend.

- De ideale situatie als het gaat om de informatievoorziening rondom kinderopvang is een online omgeving waar je op basis van een checklist een persoonlijke aanbeveling voor kinderopvang krijgt.
- De informatiebehoefte van verschillende groepen ouders is vergelijkbaar, hoger opgeleide, postmoderne (toekomstige) ouders lijken de informatie gemakkelijker te kunnen verwerken.

Fase 4 Online onderzoek

Op basis van de resultaten kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- De meeste (toekomstige) ouders zijn tevreden over de beschikbaarheid van informatie over kinderopvang. Ze hebben wel behoefte aan structurering en centralisering.
- Ouders hebben verwachtingen ten aanzien van de overheid als het gaat om betrouwbare informatievoorziening rondom kinderopvang.
- Informatie over kosten en toeslagen worden het meest spontaan genoemd als onderwerpen waarover men informatie mist.
- Week 13-30 wordt tijdens de zwangerschap door (toekomstige) ouders gezien als de ideale periode voor informatie over kinderopvang. Hierbij moet wel rekening worden gehouden met behoeften op andere oriëntatiemomenten.
- Onderbuikgevoel is vaak het meest doorslaggevend in de uiteindelijke keuze voor een kinderopvanglocatie.
- Naast de kinderopvanglocatie zelf en de directe omgeving is ook de overheid een belangrijke bron van informatie voor (toekomstige) ouders.
- Wens? Een centrale website waar vergelijkingen van verschillende opvang locaties mogelijk is.

2.2 Overall conclusions

Houding

Kinderopvang is voor de meeste ouders niet top-of-mind

Uit de resultaten van de interviews met stakeholders en uit de resultaten van het deskresearch is de hypothese opgesteld dat de houding van (toekomstige) ouders ten aanzien van kinderopvang invloed heeft op het informatiezoekgedrag rondom kinderopvang. Stakeholders geven aan dat er door (toekomstige) ouders op verschillende manieren naar formele kinderopvang wordt gekeken. Voor een deel van de ouders zal kinderopvang niet meer zijn dan een tijdelijke opvang voor de kinderen. De bijdrage in de ontwikkeling van het kind wordt niet gezien of onderschat. Deze groep ouders zal minder geneigd zijn uitgebreid informatiezoekgedrag te laten zien. Een andere groep ouders (een ruime meerderheid) ziet wel een rol voor kinderopvang in de ontwikkeling van het kind. Zij zullen waarschijnlijk intensiever op zoek gaan naar relevante informatie. Uit het deskresearch kan worden afgeleid dat het belang dat wordt gehecht aan een onderwerp invloed heeft op de manier waarop met informatie wordt omgegaan.

Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat over de hele linie de meeste (toekomstige) ouders zich niet heel druk maken over kinderopvang. Er zijn bepaalde fases tijdens de zwangerschap waarin het oriëntatie- en keuzeproces rondom opvang een rol speelt, maar het thema is, uitzonderingen daargelaten, niet top-of-mind. Daarin speelt mee dat in de perceptie van veel (toekomstige) ouders de kinderopvang in Nederland kwalitatief van goed niveau is. Er zijn volgens hen weinig slechte aanbieders. De urgentie om bijvoorbeeld inspectierapporten in te zien ontbreekt dan ook bij veel (toekomstige) ouders. Het gegeven dat de meeste (toekomstige) ouders zich niet heel druk maken over kinderopvang wil echter niet zeggen dat deze (toekomstige) ouders geen informatie zoeken. Uit het kwalitatieve- en online onderzoek blijkt dat alle (toekomstige) ouders, ongeacht hun houding, wel degelijk informatie zoeken.

Informatiebehoefte

Ouders zijn tevreden over de beschikbaarheid van informatie over kinderopvang

Ruim de helft (53%) van de (toekomstige) ouders die formele opvang gebruikt of overweegt, vindt dat er voldoende informatie beschikbaar is om een weloverwogen keuze te maken voor een formele kinderopvanglocatie. 12% geeft duidelijk aan behoefte te hebben aan meer informatie. De overige 35% heeft een neutrale houding. 75% van de ouders die formele opvang gebruikt of overweegt, kan zo snel niet benoemen welke informatie gemist wordt rondom kinderopvang: 13% geeft aan geen informatie te missen en 62% weet niet welke informatie zij missen. Ouders die zich in een oriëntatiefase voor kinderopvang bevinden, zijn relatief iets minder tevreden over de informatie en hebben in grote lijnen wat meer behoefte aan informatie. Dit zie je bijvoorbeeld terug in het gebruik van informatiebronnen rondom kinderopvang.

De informatiebehoefte van verschillende groepen ouders (Mentality) is vergelijkbaar

Gebaseerd op de resultaten van het deskresearch, de stakeholderinterviews en de focusgroepen is de hypothese opgesteld dat de informatiebehoefte van (toekomstige) ouders met een lage SES zou afwijken van andere groepen (toekomstige) ouders.

In het online onderzoek hebben we de vergelijking gemaakt met ZorgMentality. Met betrekking tot hun oriëntatie- en keuzeproces, inhoudelijke voorkeur van de informatie en wensen ten aanzien hiervan verschillen de diverse groepen ouders (pragmatici: 6%, maatschappijkritischen: 9%, en minder zelfredzamen: 45% van de bevolking) over het algemeen niet heel sterk van elkaar. Minder zelfredzamen geven wel vaker aan *geen* behoefte te hebben aan informatie over kinderopvang. In grote lijnen raadplegen zij de verschillende voorgelegde online en offline bronnen minder vaak. Wel verdiepen minder zelfredzamen zich juist vaker in de kosten. Voor maatschappijkritischen is de

pedagogische visie van de opvang vaker een belangrijk keuzecriterium. Daarnaast speelt inzicht in kwaliteit, onder andere via de overheid, een grotere rol.

Voor toekomstige ouders is de periode tussen 13-30 weken de ideale periode om informatie te ontvangen over kinderopvang

Aan (toekomstige) ouders is gevraagd wat voor hen de ideale periode zou zijn om informatie over kinderopvang te ontvangen. Uit de resultaten van het kwalitatieve onderzoek blijkt dat voor (toekomstige) ouders de ideale periode voor het ontvangen van informatie over kinderopvang tussen 12-30 weken zwangerschap ligt. In het online onderzoek wordt dit resultaat bevestigd en verder gespecificeerd naar de periode 13-30 weken.

Geconcludeerd kan worden dat (toekomstige) ouders informatie over kinderopvang idealiter verzamelen als ze tussen de 13-30 weken in verwachting zijn. De informatiebehoefte wordt pas op opportuun als er zekerheid over de zwangerschap is (na circa 12 weken) en bereikt een hoogtepunt rond de 20 weken. De optimale periode is afhankelijk van verschillende factoren zoals regio (wachtljsten in een stedelijke omgeving) en soort opvang (gastouder of niet).

Er is niet alleen tijdens en na de zwangerschap behoefte aan informatie. Ook nadat er een keuze is gemaakt voor een kinderopvang, of na het startmoment van de kinderopvang, hebben ouders behoefte aan informatie. Dit geldt met name voor inhoudelijke zaken, zoals financiën en toeslagen. Daarnaast zien we dat veel ouders met jonge kinderen die nog geen (formele) opvang gebruiken deze optie wel open houden voor de toekomst. Het 'instapmoment' of oriëntatieproces start dus lang niet altijd bij een eerste zwangerschap, aan het einde van het zwangerschapsverlof, of bij de aankomende start van de basisschool. Tenslotte zien we dat er ook behoefte is aan informatie over kinderopvang en de kosten daarvan als mensen overwegen om (weer) aan het werk te gaan.

Informatiebronnen

Naast de kinderopvanglocatie zelf, en de directe omgeving, wordt ook de overheid gezien als een belangrijke bron voor informatie over kinderopvang

In eerste instantie worden kinderopvanglocaties en -organisaties vaak genoemd als belangrijke bronnen voor informatie over kinderopvang. De directe omgeving en familie worden eveneens vaak geraadpleegd voor informatie en worden door (toekomstige) ouders als het meest betrouwbaar en toegankelijk beoordeeld. De kinderopvanglocaties en -organisaties worden als relatief minder objectieve bronnen gezien.

Ouders vinden de overheid niet hoofdvantwoordelijk voor de aanwezigheid en/of het verschaffen van informatie over kinderopvang (35% vindt van wel). Zij wordt ook minder vaak genoemd als doorslaggevende bron bij de keuze voor kinderopvang. Desalniettemin heeft de ruime meerderheid (87%) wel verwachtingen van de Rijksoverheid als het gaat om informatie over kinderopvang, met name als het gaat om toeslag, kosten en kwaliteit. (Toekomstige) ouders raadplegen ook regelmatig websites van de overheid – zoals de Rijksoverheid en Belastingdienst – en ervaren deze als betrouwbare en objectieve bronnen voor praktische en financiële informatie. 10% van de ouders die opvang gebruikt (nu of binnenkort) geeft ook aan het LRK te raadplegen, met name voor informatie over registratie en inspectierapporten.

Type informatie: emotionele en rationele overwegingen

Zowel emotionele als rationele criteria spelen een rol bij de keuze van kinderopvang

Uit de gesprekken met stakeholders kan worden afgeleid dat verreweg de meeste ouders een kinderopvang kiezen op basis van onderstaande criteria:

- Nabijheid (locatie): dicht bij huis, werk of, indien van toepassing, de school van de andere kinderen
- Subjectieve kwaliteit: 'van horen zeggen', via de buurvrouw met kinderen op die kinderopvang

- Beschikbaarheid (vooral relevant in de Randstad)

Beschikbare objectieve kwaliteitsbronnen (bijvoorbeeld het Landelijk Register Kinderopvang) worden nauwelijks geraadpleegd volgens de stakeholders. Deze bevindingen worden ondersteund in het kwalitatieve onderzoek.

De resultaten uit het online onderzoek blijken bovenstaande resultaten gedeeltelijk te ondersteunen, vooral waar het gaat om de nabijheid van de kinderopvanglocatie. Enerzijds is voor circa de helft van de (toekomstige) ouders (49%) de locatie, dichtbij werk/huis van belang en anderzijds de sfeer van de kinderopvang (47%). Daarnaast geven ouders aan dat kwaliteit (42%) en veiligheid (37%) belangrijke criteria zijn. Kosten lijken iets minder van belang (32%), net als de ervaringen van anderen (27%).

Kwalificaties van medewerkers (24%), registratie bij het LRK (19%) en het inspectierapport van de kinderopvang (11%) lijken minder doorslaggevend. Zowel emotionele als rationele overwegingen spelen dus een rol bij de keuze voor kinderopvang.

Ouders die geen (niet beiden) betaald werk hebben, een opleiding, inburgeringscursus of traject naar werk volgen, maar wel kinderopvang gebruiken of overwegen, vinden vaker levensbeschouwelijke en/of pedagogische visie een belangrijk criterium in hun overwegingen rondom kinderopvang.

Kinderopvangtoeslag en kosten kinderopvang

Na de keuze voor een kinderopvang worden ouders er snel op geattendeerd dat ze in aanmerking zouden kunnen komen voor kinderopvangtoeslag. De sociale omgeving speelt daarbij een rol, maar vaak ook de betrokken kinderopvangorganisatie zelf.

De kostenstructuur van kinderopvang is echter niet voor alle (toekomstige) ouders inzichtelijk. Uit de verschillende onderzoeken (kwalitatief- en online onderzoek) blijkt dat, als men aangeeft behoefte te hebben aan (extra) informatie, het vooral gaat om informatie over financiële zaken zoals kosten/toeslagen. De stakeholders geven daarbij aan dat het aanvragen van kinderopvangtoeslag voor vooral laagopgeleide ouders lastig kan zijn.

Wensen ten aanzien van informatie over formele kinderopvang

Eén centraal online informatiepunt gewenst

(Toekomstige) ouders die ontevreden zijn over de beschikbare informatie, missen vooral een centraal informatiepunt. 44% van de ouders geeft aan dat er (om de informatie rondom kinderopvang in het algemeen te verbeteren) een website met filters voor praktische zaken nodig is om kinderopvang te vergelijken. De uitkomst dat er weinig informatie wordt gemist, maar er wel behoefte is aan overzicht, kan erop wijzen dat ouders op dit moment eerder een 'overload' dan een gebrek aan informatie over kinderopvang ervaren. De voornaamste mogelijkheid om informatievoorziening rondom kinderopvang te verbeteren is volgens ouders dan ook een website om praktische zaken rondom kinderopvang op te zoeken en te vergelijken. Te denken valt aan filters voor: soort opvang, nabijheid, beschikbaarheid, kosten, openingstijden et cetera. Daarnaast zou een extra rekenhulp voor alle kosten en toeslagen een goede verbetering zijn in hun ogen. Tenslotte spelen de kosten een belangrijke rol in het overwegingsproces en blijken deze niet voor iedereen even duidelijk en transparant te zijn.

Ouders met een lage Sociaal Economische Status (lage SES)

Op basis van de deskresearch is de hypothese geformuleerd dat ouders met een lage SES minder geneigd zijn uitgebreid informatiezoekgedrag te laten zien als het gaat om kinderopvang en dat zij zich daarbij sterker richten op informele informatiebronnen (met name sociale omgeving). Daarbij maken ouders met een lage SES minder vaak gebruik van formele kinderopvang en vormen de kosten

een (extra) belangrijke factor in de overweging om al dan niet gebruik te maken van opvang. Ouders met een lage SES hebben vermoedelijk meer moeite om een weg te vinden in de informatie rondom kinderopvang en (het aanvragen van) kinderopvangtoeslag (hypothese vanuit deskresearch).

In dit onderzoek (met name in het kwantitatieve onderzoek) hebben we de exacte definitie van SES losgelaten vanwege de combinatie aan achtergrondkenmerken die hierin een rol spelen. In plaats daarvan hebben we gekeken naar de verschillende ZorgMentality groepen, zoals beschreven in de deskresearch). De groep 'minder zelfredzamen' komt daarbij het meest overeen met de groep die doorgaans bedoeld wordt met mensen met een lage SES.

In het kwalitatieve onderzoek wordt mede door de uitgebreide, kritische en gedetailleerde antwoorden van *pragmatici* bevestigd dat zij over het algemeen minder moeite lijken te hebben met het verwerken van informatie en het uitzoeken van de kosten van kinderopvang. *Minder zelfredzamen lijken* dit juist lastiger te vinden. Daarnaast lijken *pragmatici* meer criteria mee te wegen in hun keuze dan minder zelfredzamen.

In het kwantitatieve online onderzoek zien we dat de drie ZorgMentality-segmenten met betrekking tot hun oriëntatie- en keuzeprocessen, inhoudelijke voorkeur van de informatie en wensen ten aanzien hiervan niet heel sterk van elkaar verschillen. Minder zelfredzamen geven wel vaker aan *geen* behoefte te hebben aan informatie over kinderopvang. In het algemeen raadplegen zij de verschillende voorgelegde online en offline bronnen minder vaak, wat in lijn is met de bevindingen uit de deskresearch en het kwalitatieve onderzoek. Wel verdiepen minder zelfredzamen zich juist vaker in de kosten, wat aansluit bij het grotere belang van kosten in de overwegingen (wat in de deskresearch naar voren kwam). Voor maatschappijkritischen is de pedagogische visie van de opvang vaker een belangrijk keuzecriterium. Daarnaast speelt inzicht in kwaliteit, onder andere via de overheid, een grotere rol.

2.3 Advies

Eén centraal online informatiepunt voor informatie over kinderopvang

Voor de meeste (toekomstige) ouders is kinderopvang niet top-of-mind. In de praktijk blijkt echter dat alle ouders informatie over kinderopvang zoeken. De zoektocht naar informatie gebeurt alleen niet door iedereen even uitgebreid. Om te voorkomen dat (toekomstige) ouders relevante informatie over het hoofd zien is het van belang dat informatieaanbieders zich inspannen om deze informatie vindbaar en begrijpelijk te maken. Deze inspanningen zullen zich moeten richten op een aantal aandachtsgebieden:

- Er is veel informatie beschikbaar over kinderopvang. Ouders zijn vooral op zoek naar praktische informatie over bijvoorbeeld wachtlijsten en openingstijden. De vindbaarheid en vergelijkbaarheid van de informatie laat echter te wensen over.
- De kostenstructuur van kinderopvang is niet voor iedereen inzichtelijk. Vooral als het gaat om inzicht in de toeslagenstructuur en hoe men toeslagen kan aanvragen.
- De betrouwbaarheid van informatie op internet, laat in de perceptie te wensen over. Ouders vinden het belangrijk dat de informatie die ze vinden betrouwbaar en volledig is. De overheid wordt gezien als een geschikte afzender van betrouwbare en volledige informatie.

Gegeven bovenstaande punten verdient het aanbeveling om vanuit de overheid een online, centraal informatiepunt in te richten. Een website met informatie en links naar relevante partners. Met een dergelijk centraal informatiepunt wordt tegemoet gekomen aan een aantal wensen/behoeften van (toekomstige) ouders:

- Vindbare en vergelijkbare informatie;

- Betrouwbare informatie;
- Praktische en bondige informatie;
- Een rekenhulp waarmee kosten en toeslagen kunnen worden berekend.

Verkenning van ontbrekende kosteninzichten

Het blijkt dat de kosten voor circa 14% van de ouders nog niet voldoende transparant zijn. Uit dit onderzoek komt niet specifiek naar voren waar dit aan ligt. Het is aan te bevelen om nader te verkennen waarom de bestaande informatie (bijvoorbeeld proefberekening via de Belastingdienst) onvoldoende inzicht of helderheid biedt en welke kosteninzichten ontbreken.

Timing is van belang bij de informatievoorziening

Er is niet alleen tijdens en na de zwangerschap behoefte aan informatie, ook na het keuze- of startmoment voor kinderopvang hebben ouders behoefte aan informatie. Dit geldt met name voor inhoudelijke zaken, zoals financiën en toeslagen. Qua timing is tussen week 13-30 de periode waarin (toekomstige) ouders het meest ontvankelijk zijn voor informatie over kinderopvang. Het valt af te raden om (toekomstige) ouders in een eerder stadium te benaderen met informatie omdat in de perceptie van (toekomstige) ouders de zwangerschap dan nog onzeker is.

In het onderzoek zien we ook een groep ouders die nog niet direct behoefte heeft aan kinderopvang, maar misschien wel op langere termijn. We adviseren om in de informatievoorziening oog te houden voor de diversiteit in 'startmomenten'. Daarmee bedoelen we dat niet iedere moeder/vader na de geboorte binnen een half jaar (weer) aan het werk gaat, of wanneer een kind naar de basisschool gaat. Informatie rondom kinderopvang en de kosten daarvan is juist ook zeer belangrijk rondom het oriëntatieproces (en mogelijk de overwegingen) om (weer) aan het werk te gaan.

Speciale aandacht voor laaggeletterden

De groep laaggeletterde (toekomstige) ouders, al dan niet in combinatie met een niet-westerse achtergrond, is niet als specifieke doelgroep meegenomen in dit onderzoek. We nemen aan, ondersteund door de stakeholderinterviews, dat deze groep niet alleen gebaat is bij een centraal informatiepunt maar dat deze groep wellicht ook meer aan de hand moet worden genomen als het gaat om informatie rondom kinderopvang. Het verdient aanbeveling om hier een apart onderzoek voor in te richten.




Meer promotie voor het belang van objectieve kwaliteitscriteria

Uit het onderzoek blijkt dat kwaliteit (42%) en veiligheid (37%) belangrijke criteria zijn bij de keuze voor een kinderopvang. Instrumenten om die kwaliteit te bepalen, zoals kwalificaties van medewerkers (24%), registratie bij het LRK (19%) en het inspectierapport van de kinderopvang (11%), worden echter minder vaak genoemd als doorslaggevend bij de keuze. Dit lijkt op een discrepantie die mogelijk voortkomt uit een gebrek aan kennis bij (toekomstige) ouders.

In de perceptie van veel (toekomstige) ouders is de kinderopvang in Nederland kwalitatief van goed niveau. Er zijn volgens hen weinig slechte aanbieders. De urgentie om bijvoorbeeld inspectierapporten in te zien ontbreekt dan ook bij veel (toekomstige) ouders. Inspectierapporten zijn echter een van de instrumenten om kinderopvangorganisaties of -locaties objectief met elkaar te kunnen vergelijken. Meer aandacht voor het belang van objectieve kwaliteitscriteria, en waar deze te vinden zijn, kan (toekomstige) ouders helpen bij hun keuze voor een kinderopvanglocatie.

3 Stakeholderinterviews

3.1 Methode en opzet

	<ul style="list-style-type: none"> - De interviews zijn uitgevoerd op 18 en 21 december 2018 In totaal zijn 2 interviews afgenomen, van 60-90 minuten. De interviews zijn door twee onderzoekers van Motivaction afgenomen. Alle deelnemers zijn aangedragen door Min. SZW. Deelnemers hebben geen financiële vergoeding gekregen voor hun medewerking.
	<p>De volgende organisaties hebben hun medewerking verleend aan het onderzoek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Stichting Voor Werkende Ouders</i> • <i>BOinK</i>
	<p>Onderwerpen gespreksrichtlijn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informatiebehoefte van ouders rondom kinderopvang - Informatiezoekgedrag - Beeld kosten van kinderopvang en toeslag kinderopvang

3.2 Resultaten

Volgens de stakeholders zien veel ouders de kinderopvang vooral als een plek waar hun kind wordt opgevangen in de tijd dat zij zelf niet thuis aanwezig zijn. Zij zien de kinderopvang niet direct als een plek waar een kind zich kan ontwikkelen, zoals een school. Deze houding uit zich, bewust of onbewust, ook in de bejegening van pedagogisch medewerkers, *“een veredelde oppas”*. Maar ook in de manier waarop zij omgaan met informatie rondom kinderopvang.

Informatiezoekgedrag

Verreweg de meeste ouders kiezen een kinderopvang op basis van onderstaande criteria:

- Nabijheid: dicht bij huis, werk of eventueel school van de andere kinderen
- Subjectieve kwaliteit: ‘Van horen zeggen’, via de buurvrouw met kinderen op die kinderopvang
- Beschikbaarheid

“Ouders kiezen pragmatisch.”

Beschikbare objectieve kwaliteitsbronnen (bijvoorbeeld het Landelijk Register Kinderopvang) worden nauwelijks geraadpleegd, volgens de stakeholders. De overgrote meerderheid weet niet dat deze bronnen bestaan. Los daarvan is het nog maar zeer de vraag of ouders actief deze bronnen gaan raadplegen.

Type ouders

Slechts een zeer kleine groep ouders is, in de perceptie van de stakeholders, voldoende gemotiveerd om daadwerkelijk informatie te zoeken en te verwerken. Een hoge opleiding speelt daarbij een rol, maar dat is niet het enige. Hun houding is misschien nog wel meer van belang. Het zijn mensen die zich niet alleen informeren over kinderopvang maar over alles wat zij tegenkomen. De overgrote meerderheid van de ouders, zowel hoog als laagopgeleid, is echter geneigd eerder genoemde criteria te gebruiken.

Laagopgeleide ouders (al dan niet in combinatie met een niet-westerse achtergrond) vormen een aparte categorie. Het is een groep die lastig bereikt kan worden, ook niet door de stakeholders, en daarnaast moeite heeft om informatie te vinden en te verwerken.

“Deze ouders moeten meer aan de hand worden genomen, bijvoorbeeld als het gaat om kinderopvangtoeslag. Alleen zeggen waar je het op internet kunt vinden werkt niet.”

Informatiebehoefte

De meeste ouders hebben zelf slechts een latente informatiebehoefte als het gaat om de keuze voor een kinderopvang. Zij zijn zich er vaak niet van bewust dat er informatie beschikbaar is die hen kan helpen bij het maken van een keuze voor een kinderopvang. Toch zien de stakeholders wel een behoefte aan kwaliteitscriteria bij ouders.

“Ouders willen allemaal het beste voor hun kind en nu gaan ze af op de mening van de bureaus. Een kwaliteitscertificaat kan helpen. Niemand zal zijn kind naar een opvang met drie sterren willen sturen als vijf sterren de top is.”

Andere behoeftes die stakeholders zien:

- Algemene informatie over kinderopvang. Wat komt daar allemaal bij kijken?
- Kinderopvangtoeslag. Hoe werkt dat?

Kinderopvangtoeslag en kosten kinderopvang

Na de keuze voor een kinderopvang worden ouders er snel op geattendeerd dat ze in aanmerking zouden kunnen komen voor kinderopvangtoeslag. De sociale omgeving speelt daarbij een rol, maar vaak de kinderopvangorganisatie ook. Die hebben daar ook belang bij. De stakeholders geven wel aan dat het aanvragen van kinderopvangtoeslag voor vooral laagopgeleide ouders lastig kan zijn.

“De terminologie is ingewikkeld, en de regelgeving is ook ingewikkeld.”

De ideale situatie

In de ideale situatie worden ouders al in een vroegtijdig stadium (bij de zwangerschap van het eerste kind) geïnformeerd over wat er komt kijken bij kinderopvang, de mogelijkheden en de informatiebronnen. Idealiter is dit een samenspel van gemeenten en consultatiebureaus, vanwege het lokale karakter en het grote bereik van deze instellingen.

“Heel vaak gaan ouders pas iets doen als het moment daar is. Je zou willen dat ze veel eerder tools en handvatten krijgen om na te denken zodat ze een afgewogen keuze kunnen maken.”

“Een informatieboekje!”

Kinderopvangorganisaties zelf worden niet gezien als sterke informatiebron van algemene informatie. Daarvoor worden de commerciële belangen te groot geacht. De landelijke overheid (Min. SZW.) kan in de perceptie wel een bron van informatie zijn (doorverwijzingen), maar omdat niet iedereen in een vroegtijdig stadium te maken heeft met de landelijke overheid wordt deze optie als minder sterk beoordeeld.

De stakeholders zien vanwege hun beperkte bereik voor zichzelf geen grote rol weggelegd, anders dan doorverwijzen en attenderen.

4 Deskresearch

Het deskresearch betreft een onderzoek naar de informatiebehoeften van mensen. Het gaat daarbij om keuzes in de bredere zin, verder dan de keuze voor kinderopvang. Er is gekeken naar bronnen die betrekking hebben op de informatiebehoeften van mensen bij keuzes in verschillende sectoren, maar wel in de persoonlijke/dienstverlenende sfeer, bijvoorbeeld het kiezen voor een school, huisarts of over voeding. De inzichten hieruit zijn gebruikt bij het invullen van, en de analyse van, de resultaten uit het kwalitatieve- en kwantitatieve vervolgonderzoek. Daarnaast zijn de inzichten gebruikt om een onderscheid te maken naar verschillende groepen respondenten. Uitkomsten uit het deskresearch zijn ook gebruikt voor het samenstellen van de steekproef voor het kwalitatieve- en kwantitatieve onderzoek.

4.1 Conclusies

In de onderzochte bronnen is weinig informatie te vinden over de informatiebehoefte en het keuzegedrag van ouders/verzorgers bij het maken van keuzes voor kinderopvang. Gerelateerde bronnen (onderwijs, voeding en gezondheid) behandelen voornamelijk de mate waarin mensen geneigd zijn om informatie te zoeken. Deze laatste bronnen dragen echter wel bij aan het doel van het overkoepelende onderzoek en aan het formuleren van onderzoeksvragen voor het vervolgonderzoek.

Uit de beschikbare bronnen blijkt dat informatiebehoefte en uiteindelijk keuzegedrag sterk onder invloed staan van de houding ten aanzien van het onderwerp, de sociale omgeving en de manier waarop mensen omgaan met de beschikbare informatie. Hoe belangrijk vind je het onderwerp, hoe belangrijk vind je de mening van jouw sociale omgeving en in welke mate ben je in staat om de beschikbare informatie zelf te vinden en te verwerken? Daarmee sluiten de bronnen aan bij de theorie van gepland gedrag (Ajzen, 1985) die stelt dat attitude, subjectieve normen en zelfeffectiviteit van invloed zijn op intenties en keuzegedrag.

Sociaal economische status (SES¹)

Daarnaast tonen de bronnen aan dat sociaal economische status ook van invloed is op informatiebehoefte en keuzegedrag. Daarmee wordt het belang van een verschil in benadering van verschillende doelgroepen benadrukt. Het blijkt dat ouders met een lage sociaal economische status minder snel zelf op zoek gaan naar informatie. Zij nemen vaak over wat ze in hun omgeving zien of horen. Hiertegenover staat een groep ouders, vaak hoger opgeleid, die kritischer en mondiger is. Deze groep is eerder geneigd betrouwbare en diepgaande informatie te zoeken.

De omschrijving van deze twee groepen herkennen we ook in het Mentality-onderzoek van Motivaction, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen enerzijds 'minder zelfredzamen' (45% van de Nederlanders) en anderzijds 'pragmatici' en 'maatschappijkritischen' (55% van de Nederlanders). Uit het Mentality-onderzoek kan worden afgeleid dat vooral de groep zogenaamde minder zelfredzamen in algemene zin moeite heeft met de toenemende eigen verantwoordelijkheid

¹ De sociaaleconomische status (SES) staat voor de positie van mensen op de maatschappelijke ladder. Die positie ontstaat uit een combinatie van (1) materiële omstandigheden; (2) vaardigheden, capaciteiten en kennis; en (3) het sociale netwerk en de status en macht van mensen in dat netwerk. SES kan niet op een directe manier gemeten worden. Wel kan SES bij benadering gemeten worden met de indicatoren inkomen, opleidingsniveau en beroepsstatus.

en de diversiteit aan keuzemogelijkheden, een wat passieve houding heeft en dat geboden informatie relatief eenvoudig moet zijn.

Attitude

Het belang dat wordt gehecht aan een onderwerp heeft invloed op de manier waarop met informatie wordt omgegaan. Er zal door ouders op verschillende manieren naar formele kinderopvang worden gekeken. Voor een deel van de ouders zal kinderopvang niet meer zijn dan een tijdelijke opvang voor de kinderen. De bijdrage in de ontwikkeling van het kind wordt niet gezien of onderschat. Deze groep ouders (mogelijk veelal lage SES) zal minder geneigd zijn uitgebreid informatiezoekgedrag te laten zien. De meerderheid van de ouders (acht op de tien ouders) ziet wel een rol voor kinderopvang in de ontwikkeling van het kind. Zij zullen waarschijnlijk intensiever op zoek gaan naar relevante informatie.

Sociale omgeving

De sociale omgeving of het informele circuit speelt een belangrijke rol in het keuzegedrag. Familie en vrienden zijn invloedrijk als het gaat om de keuzes die mensen maken. Dit geldt voor alle sectoren dus ook voor de keuze van een kinderopvang. Het informele circuit speelt bij alle groepen (toekomstige ouders) een belangrijke rol in het keuzeproces. We zien echter wel dat de groep lage SES geneigd is minder alternatieve informatiebronnen te raadplegen dan de groep hoge SES.

Zelfeffectiviteit

Iedereen acht zichzelf in staat om informatie over kinderopvang te vinden en te verwerken. In de praktijk hoeft dit echter niet zo te zijn. Het vraagt inspanningen van de informatieaanbieder(s) om deze informatie vindbaar en begrijpelijk te maken. Deze inspanningen zullen zich moeten richten op een aantal aandachtsgebieden:

- De **kostenstructuur** van kinderopvang is niet voor iedereen inzichtelijk. Vooral als het gaat om inzicht in de toeslagenstructuur en hoe men toeslagen kan aanvragen.
- Er is veel informatie beschikbaar over kinderopvang. Ouders zijn vooral op zoek naar praktische informatie bijvoorbeeld over wachtlijsten en openingstijden. De **vindbaarheid en vergelijkbaarheid van de informatie** laat echter te wensen over.
- Er is veel informatie beschikbaar over kinderopvang. De betrouwbaarheid van deze informatie vooral op internet laat in de perceptie echter te wensen over. Ouders vinden het belangrijk dat de informatie die ze vinden **betrouwbaar en volledig** is.

4.2 Advies vervolgonderzoek

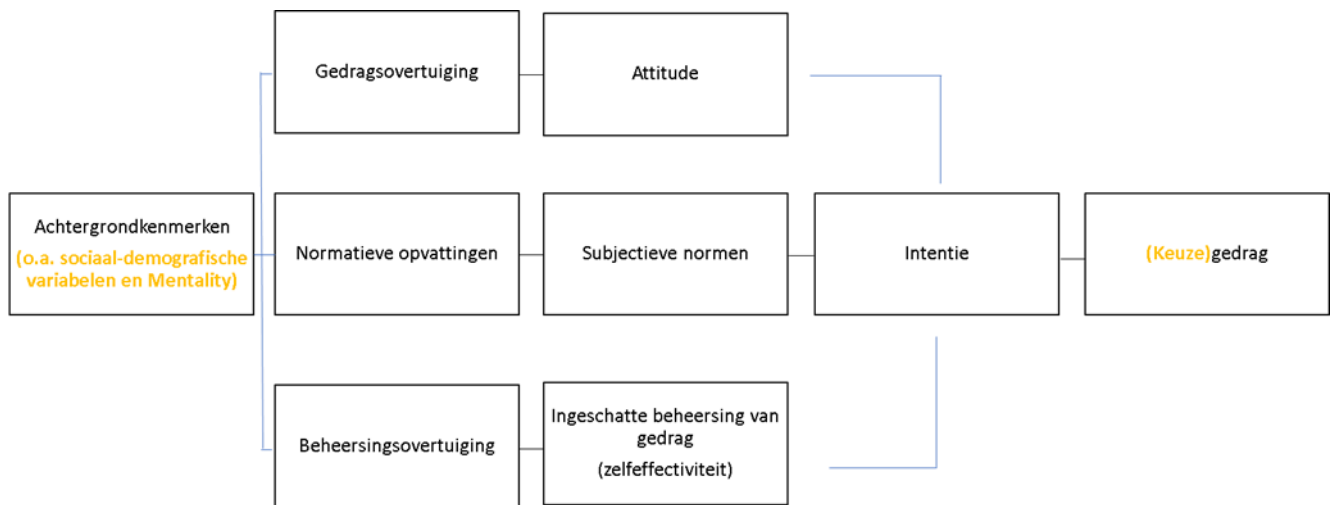
Additionele onderzoeksvragen voor het kwalitatieve en kwantitatieve vervolgonderzoek:

- Wat is de invloed van houding, sociale omgeving/subjectieve normen en zelfeffectiviteit op de informatiebehoefte en het keuzegedrag als het gaat om kinderopvang?
- In hoeverre zijn er, als het gaat om communicatie over kinderopvang, verschillende groepen te onderscheiden? Meer specifiek, in hoeverre is sociaal economische status en/of Mentality-milieu van invloed als het gaat om informatiebehoefte en keuzegedrag rondom kinderopvang?
- In hoeverre zien ouders kinderopvang als een plek waar kinderen primair worden opgevangen, en secundair als een plek waar kinderen zich kunnen ontwikkelen? Hierbij gaan we uit van de volgende aanname: ouders die kinderopvang zien als een instelling die bijdraagt aan de ontwikkeling van hun kinderen zullen meer informatie zoeken dan andere ouders. Hun intrinsieke motivatie is wellicht groter dan bij ouders die de opvang zien als louter opvang in de periode dat ouders bijvoorbeeld moeten werken.

Deze onderzoeksvragen zijn toegevoegd aan de al bestaande onderzoeksvragen van het overkoepelende onderzoek.

4.3 Theoretisch model

Als theoretisch kader hebben we gekozen voor de theorie van gepland gedrag (Ajzen, 1985).



In deze theorie wordt verondersteld dat (keuze)gedrag op uiteenlopende terreinen het best verklaard kan worden door de *intentie* die een persoon heeft om het gedrag ook daadwerkelijk te vertonen. De intentie om het gedrag uit te voeren wordt bepaald door drie factoren:

1. **Attitude.** De houding of attitude ten opzichte van gedrag wordt bepaald door enerzijds de wenselijkheid van het gedrag zelf en anderzijds de wenselijkheid van het verwachte gevolg van dat gedrag. Dit is de gedragsovertuiging.
2. **Subjectieve normen.** Hoe we zelf tegen gedrag aankijken (attitude) is belangrijk, maar ook sociale druk speelt een grote rol bij de vorming van een intentie tot gedrag. De groep waartoe iemand behoort legt bepaalde normen op, gebaseerd op onderliggende normatieve opvattingen. Deze verschillen per groep en daarmee zijn dit subjectieve normen.
3. **Zelfeffectiviteit** De intentie tot gedrag wordt als laatste beïnvloed door de vermeende bekwaamheid in dat gedrag. Daarbij geldt dus niet alleen de daadwerkelijke beheersing van het gedrag, maar ook de inschatting die men hier zelf van maakt. De mate van zelfvertrouwen speelt hierbij een rol, wat zich kan uiten in zelf onder- en overschatting. Deze beheersingsovertuiging is onder meer afhankelijk van de ervaring en kennis.

Met behulp van deze theorie kunnen we onderscheiden waar de mogelijke knoppen zitten waaraan gedraaid kan worden om de informatievoorziening te optimaliseren. Moeten we kijken naar de bestaande attitude, naar de subjectieve normen of naar de zelfeffectiviteit? En welke doelgroepen kunnen we daarbij onderscheiden? Vertaald naar het onderwerp kinderopvang:

- Attitude:

Hoe kijken ouders/verzorgers aan tegen kinderopvang? Welk belang hechten zij aan kinderopvang?

- Subjectieve normen:

Wat is de invloed van de sociale omgeving en de sociale normen van de groep op de intentie?

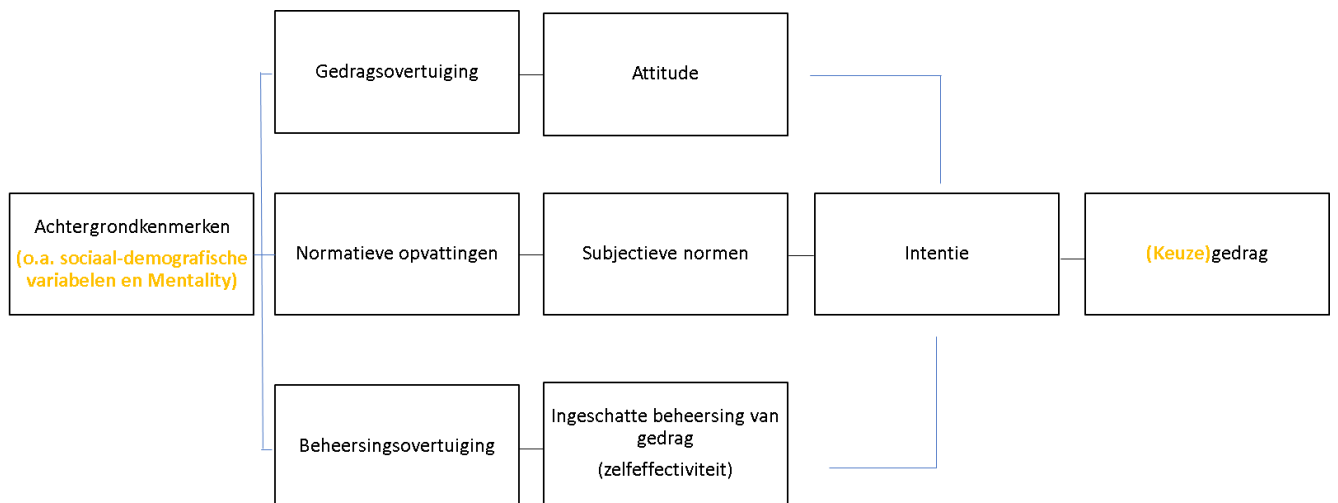
- Zelfeffectiviteit:

Zijn ouders/verzorgers in staat om zaken als kinderopvangtoeslag zelf af te handelen? In hoeverre zijn zij in staat beschikbare informatie te vinden en te verwerken?

- Doelgroepen:

Gaan alle ouders op dezelfde manier om met de beschikbare informatie of zijn daarin verschillen te onderscheiden?

4.4 Resultaten



In de resultaten wordt ingezoomd op vier onderdelen van de theorie van gepland gedrag:

- Achtergrondkenmerken, attitude, subjectieve normen en zelfeffectiviteit.

Achtergrondkenmerken en doelgroepen

De achtergrondkenmerken uit het model van Ajzen bestaan uit een reeks variabelen waaronder sociaal-demografische variabelen zoals leeftijd, geslacht, inkomen, opleiding en etniciteit. Uit het deskresearch kan worden afgeleid dat opleiding een belangrijke onderscheidende factor is tussen groepen mensen als het gaat om het zoeken van informatie en het kunnen verwerken van deze informatie. Lager opgeleiden zijn minder geneigd een uitgebreid informatiezoekproces te doorlopen dan hoger opgeleiden. In de onderzochte bronnen vinden we het volgende:

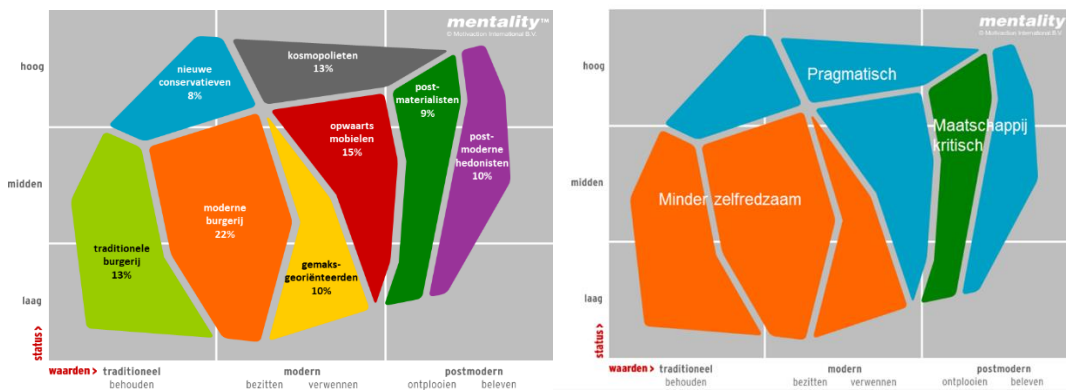
- Hoogopgeleide ouders zijn eerder geneigd om gebruik te maken van formele kinderopvang. Daarnaast hebben zij behoefte aan meer en uitgebreidere informatie in hun oriëntatieproces. Zij vinden het bijvoorbeeld ook belangrijk om bij de keuze van een basisschool te weten wat de inspectie zegt over de school (Veldkamp, 2012).
- Voor lageropgeleiden geldt dat zij zich in hun oriëntatieproces voor bijvoorbeeld een school vaker alleen door de praktische zaken, zoals de locatie, laten beïnvloeden (Veldkamp, 2012).
- Opleiding heeft invloed als het gaat om het zoeken van informatie over zorg (Motivaction/Nza 2015).

Bovenstaande bevindingen worden ondersteund door in eigen beheer van Motivaction uitgevoerd 'Mentality-onderzoek'. Ook dit onderzoek laat zien dat er een tweedeling gemaakt kan worden tussen lager opgeleiden en hoger opgeleiden als het gaat om de omgang met informatie. In Mentality termen: tussen 'minder zelfredzamen' en 'pragmatici/maatschappijkritischen'.

Motivaction heeft in eigen beheer een segmentatiemodel ontwikkeld genaamd Mentality (Mentality, 1997/2009). In dit model wordt niet alleen rekening gehouden met sociaaleconomische status maar ook met subjectieve normen en waarden. Motivaction is van mening dat alleen sociaaleconomische status onvoldoende verklarende kracht heeft, vooral op langere termijn. Normen en waarden zijn daarentegen veel robuuster in de tijd. De normen en waarden, die je tussen je 18^e en 25^{ste} hebt ontwikkeld, blijf je in de kern gedurende de rest van je leven houden.



Het Mentality-model bestaat uit 8 segmenten. Naar onze mening is 8 een te groot aantal segmenten om mee te werken, en differentiëren deze onderling te weinig als het gaat om sociale normen. Daarom hebben we 3 clusters geïdentificeerd: minder zelfredzamen, pragmatici en maatschappijkritischen. Deze clustering geeft goede handvatten om de bevindingen uit het deskresearch te duiden. Anderzijds geeft het ook handvatten voor een effectieve communicatie over kinderopvang naar verschillende doelgroepen.



Onderscheid tussen segmenten

Minder zelfredzamen (45% van de Nederlanders)	Pragmatici (46% van de Nederlanders)	Maatschappijkritischen (9% van de Nederlanders)
<ul style="list-style-type: none"> Zijn veelal lager tot middelbaar opgeleid. Hebben moeite met de toenemende eigen verantwoordelijkheid en de diversiteit aan keuzemogelijkheden. Informatie moet relatief eenvoudig zijn. Hebben een wat passieve houding. Zijn financieel minder draagkrachtig. 	<ul style="list-style-type: none"> Zijn veelal middelbaar tot hoog opgeleid. Ze zoeken zelf actief naar betrouwbare informatie en hebben weinig moeite met toenemende keuzemogelijkheden. Wegen informatie kritisch af. Zijn in grote mate zelfredzaam en willen betalen voor kwaliteit. Hebben relatief veel financiële draagkracht. Beschikken over een ruim sociaal netwerk. 	<ul style="list-style-type: none"> Zijn relatief vaak hoog opgeleid. Zoeken betrouwbare en verdiepende informatie en willen graag veel keuzevrijheid en inspraak. Te veel eigen onderzoek leidt soms tot onzekerheid en vertroebelt het beeld van de werkelijke mogelijkheden. Groot sociaal netwerk.

Attitude ten aanzien van kinderopvang

De attitude ten aanzien van het onderwerp speelt een belangrijke rol als het gaat om de hoeveelheid informatie die wordt opgezocht en verwerkt. In de onderzochte bronnen vinden we het volgende:

Toegevoegde waarde ontwikkeling kind

- Een deel van de (toekomstige) ouders deelt het beeld dat kinderopvang goed is voor de ontwikkeling van (oudere) kinderen. Een plek waar kinderen samen kunnen spelen, van elkaar leren, interacteren etc. Ouders zien met name voordelen voor peuters: ruim acht op de tien ouders vindt het goed wanneer peuters enkele dagen per week een kinderdagverblijf bezoeken. Bij de vraag of kinderopvang ook goed is voor baby's, zijn de meningen verdeeld: ongeveer de helft is van mening dat dat goed is. De verschillen zijn met name groot wanneer onderscheid gemaakt wordt tussen ouders die wel en niet gebruik maken van opvang: bijna zeven op de tien gebruikers is van mening dat de kinderopvang goed is voor baby's, tegen nog geen twee op de tien niet-gebruikers. (Roeters & Bucx, 2018).
- (Buitenschoolse)opvang is goed voor de sociale en persoonlijke ontwikkeling van het kind. Dit wordt vaker door vrouwen ervaren dan door mannen (Portegijs et al. 2016).
- Leeftijd van de kinderen. Er lijkt een beeld te zijn dat kinderopvang beter geschikt is voor wat oudere kinderen (Portegijs et al., 2016; Roeters & Bucx, 2018).

Informele/formele opvang

- Ouders verzorgen hun kind het liefst zelf, blijkt uit onder andere Nederlands onderzoek. Uit het onderzoek onder n=1954 moeders bleek dat de helft vond dat het voor een baby of peuter het beste was als deze alleen door de ouders verzorgd werd. Dit gold vooral voor Nederlandse laagopgeleide moeders (Portegijs et al., 2006). Ongeveer 51% van de ondervraagde Nederlandse moeders noemde dit als voornaamste reden om niet te werken. Toch vond 88% van de Nederlandse moeders dat de zorg voor baby's en peuters wel aan een ander toevertrouwd kon worden (Portegijs et al., 2006). Daarbij ging een sterke voorkeur uit naar informele opvang. Vooral opvang door grootouders en andere familie bleek geliefd. Dit beeld werd bevestigd door Amerikaans onderzoek (Krauss, 1998; Riley & Glass, 2002). De voorkeur voor opvang door familie bleek vooral te maken te hebben met het feit dat een kind in de eigen omgeving opgevangen kon worden (Portegijs et al., 2006; Riley & Glass, 2002). Vooral laagopgeleide Nederlandse moeders vonden dit belangrijk (Portegijs et al., 2006). Daarnaast bleek de mate van vertrouwdheid die familie of bekenden konden bieden een rol te spelen (Krauss, 1998). Ook het feit dat er meer aandacht gegeven kon worden aan een kind in een kleinschalige huiselijke vorm van opvang bleek van belang gevonden te worden (Krauss, 1998).
- Hoe hoger het inkomensniveau van de ouders, hoe hoger de deelname aan formele opvang. Zo ontving in 2016 iets meer dan 17% van de ouders van heel jonge kinderen uit de laagste inkomensgroep een toeslag, tegenover 68% van deze ouders in de hoogste inkomensgroep (Roeters & Bucx, 2018).
- Middelbaar- en hoogopgeleide ouders van Nederlandse afkomst maken meer gebruik van officiële kinderopvang dan Nederlandse laagopgeleide ouders en ouders van Turkse of Marokkaanse afkomst (Slot, 2008). Daarbij spelen een aantal factoren een rol. 1) Middelbaar- en hoogopgeleide ouders werken meer dan laagopgeleide ouders. 2) Het traditionele rolpatroon (man werkt, vrouw zorgt) komt vaker voor bij laag opgeleide ouders. Daarmee heeft deze groep ook meer toegang tot informele opvang in hun eigen netwerk. 3) Ouders van Turkse of Marokkaanse afkomst zijn vaker laag opgeleid dan ouders van Nederlandse afkomst. 4) Laagopgeleiden maken eerder op basis van financiële overwegingen de keuze voor informele kinderopvang (Slot, 2008).

Subjectieve normen

Hoe we zelf tegen gedrag aankijken (attitude) is belangrijk, maar ook de sociale omgeving speelt een grote rol. Een van de belangrijkste informatiebronnen, of het nu gaat om school, voeding, gezondheid of kinderopvang, is het eigen sociale netwerk met haar specifieke normen en waarden. In de onderzochte bronnen vinden we het volgende:

- Het inwinnen van informatie uit de eigen kring (54%) is samen met een bezoek aan kinderopvangorganisaties (50%) een van de belangrijkste informatiebronnen bij het kiezen van een kinderopvangorganisatie. Deze informatiebronnen worden het meest geraadpleegd en leveren, volgens ouders die tijdens de oriëntatiefase informatie hebben gezocht, ook de meest waardevolle informatie (Veldkamp, 2013).
- Uit verschillende onderzoeken blijkt dat vooral het informele circuit (via via) een belangrijke rol speelt tijdens het oriëntatie- en keuzeproces van scholen (Motivaction, 2016).
- Informatie over opvoeding, gezondheid, zorg wordt vaak in de sociale omgeving opgehaald (Motivaction, 2015; Veldkamp, 2013).
- Kwaliteit blijkt subjectief. Uit Amerikaans onderzoek blijkt dat de veronderstelde kwaliteit van een opvangvoorziening een rol speelde in het keuzeproces (Van Horn et al. 2001). Kenmerken bepalend voor de kwaliteit waren, volgens de ondervraagde moeders, onder meer algemene uiterlijke kenmerken van het gebouw waar de opvang plaatsvond en de persoonlijkheid van een leidster. Dit laatste wordt ook ondersteund door ander onderzoek. Uit Nederlands onderzoek naar de kwaliteit van kinderdagverblijven onder 552 ouders en professionals bleek dat de sensitiviteit en responsiviteit van een leidster gemiddeld heel erg belangrijk gevonden werd (de Kruif et al, 2007). Een ouder moet zijn of haar kind met een goed gevoel achter kunnen laten bij deze leidster of oppas. Daarnaast werd het 'praten en uitleggen' van een leidster zeer belangrijk gevonden door ouders en professionals, (Slot, 2008).

Zelfeffectiviteit

Iedereen acht zichzelf in staat om informatie te vinden en te verwerken. In de praktijk hoeft dit echter niet zo te zijn. Het vraagt inspanningen van de informatieaanbieder(s) om deze informatie voor iedereen vindbaar en begrijpelijk te maken. Daarbij speelt een viertal thema's een rol:

- De kostenstructuur van kinderopvang.
- Het zoeken en vergelijken van praktische informatie.
- De betrouwbaarheid van de informatie.
- Het doenvermogen. In hoeverre heeft iemand de capaciteit om informatie te verwerken?

In de onderzochte bronnen vinden we het volgende over bovengenoemde thema's:

De kostenstructuur

Ouders vinden nog vaak dat kinderopvang te duur is. Vooral hoger opgeleide ouders zijn van mening dat de opvang té duur is. Dat is ook logisch; zij betalen als gevolg van de inkomensafhankelijke toeslag ook meer voor opvang dan ouders met lagere en middeninkomens. Bovendien zijn de kosten voor de laatste twee groepen de afgelopen jaren gedaald, maar niet voor de hogere inkomens. Ook degenen die geen recht hebben op toeslag vinden de opvang soms te duur. De vraag is of zij kinderen hebben die opvang nodig hebben. Zij zijn meer thuis. Dit is echter vaak ook een kwetsbaardere groep van de samenleving die er zelf van overtuigd is dat hun kinderen wel gebaat zijn bij opvang (Roeters & Bucx, 2018).

Het zoeken en vergelijken van praktische informatie

- Ouders zijn vooral op zoek naar praktische informatie. Het gaat om zaken zoals: locatie en bereikbaarheid, wachttijden en aansluiting op de eigen werktijden (Roeters & Bucx, 2018). Ook in het onderzoek van Bureau Veldkamp (2013) blijken de belangrijkste criteria bij de keuze voor een

kinderopvang praktische zaken te zijn zoals de afstand van de locatie tot de eigen woning (68%) en de persoonlijke aandacht die het kind krijgt (56%). Deze twee genoemde factoren blijken daarbij het vaakst doorslaggevend te zijn. De kosten van de opvangorganisatie worden in dit onderzoek aanmerkelijk minder vaak als keuzecriterium genoemd (32%). Dit komt mede omdat de kosten per opvangorganisatie niet veel van elkaar verschillen.

- Ouders maken lang niet altijd een vergelijking tussen kinderopvangorganisaties bij het maken van een keuze. Circa de helft (49%) neemt slechts één organisatie in overweging. Een derde (36%) gaat bij meer dan één organisatie langs. 8% van de ouders heeft wel eens een website bezocht waarbij kinderopvangorganisaties worden vergeleken (Veldkamp, 2013).
- Praktische informatie rondom kinderopvang heeft niet alleen betrekking op o.a. bereikbaarheid en openingstijden. Het gaat ook over antwoorden op vragen rondom het thema werk/privé balans. Veel vrouwen geven aan dat ze meer willen werken als ze hun werk beter op hun privé situatie kunnen afstemmen. 38% van de moeders met jonge kinderen geeft bijvoorbeeld aan meer (uren) te willen werken als zij hun werktijden goed of beter op hun privéleven zouden kunnen afstemmen. Flexibiliteit is van belang; niet alleen in de begin- en eindtijden. 36% van dezelfde groep geeft ook aan dat het zou helpen om wanneer nodig vrij te kunnen krijgen en thuis te kunnen werken. Daarbij geven ze ook aan meer te willen werken als ze meer vertrouwen hebben in de kwaliteit van kinderopvang (3%). Vraag is hoe de kwaliteit bepaald kan worden (Portegijs et al 2016).

Het eigen doenvermogen

- Uit SCP onderzoek van Roeters & Bucx (2018) blijkt dat het aanvragen van kinderopvangtoeslag dermate lastig is om voor ouders een belemmerende werking te hebben. Ouders moeten onder andere tijdig een toeslag aanvragen, hun inkomen goed in kunnen schatten en met de kinderopvanginstelling communiceren. Een deel van de ouders zal hier niet goed in slagen of hier zo erg tegenop kijken dat ze de opvang liever op een andere manier regelen. Dit zijn namelijk allemaal acties en vaardigheden die lastig kunnen zijn voor mensen die (tijdelijk) weinig zogenaamd doenvermogen hebben. In 2017 heeft de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) in het rapport *Weten is nog geen doen* beargumenteerd waarom beleid rekening moet houden met het doenvermogen van mensen. De raad stelt dat sommige mensen slecht hun weg in de maatschappij kunnen vinden, doordat zij er niet goed in slagen om door te zetten, zich proactief op te stellen en om te gaan met tegenslagen. Hoewel de WRR in zijn uitwerking en illustratie van dit thema niet naar de kinderopvang heeft gekeken, is een aantal algemene uitspraken hier wel op van toepassing. Immers, het regelen van kinderopvang en de kinderopvangtoeslag vraagt om veel doenvermogen. Er zijn ten minste drie redenen waarom we denken dat het doenvermogen juist bij kwetsbare gezinnen vaak tekort zal schieten. Ten eerste is, hoewel het zeker niet zo is dat doen- en denkvermogen een-op-een aan elkaar gekoppeld zijn, er wel degelijk een samenhang. Dit betekent dat mensen met een lager opleidingsniveau minder hun weg zullen kunnen vinden bij het zoeken naar goede opvang en het aanvragen van een toeslag. Ten tweede is de kans groot dat de kinderopvangtoeslag in een kwetsbaar huishouden slechts een van de vele toeslagen is. Kwetsbare gezinnen ontvangen vaak meerdere toeslagen en aanvullende inkomens. Bij een laag inkomen hebben mensen bijvoorbeeld recht op een huur- en zorgtoeslag. En in het geval van een scheiding kan er een alimentatieregeling zijn. Omdat iedere bron van inkomen extra administratie met zich meebrengt, is de kans groot dat er ergens iets fout gaat. Mogelijk weerhoudt dit ouders ervan om nog een aanvraag te doen, ook al hebben ze recht op een kinderopvangtoeslag. Ten derde is de kans is groot dat er in kwetsbare gezinnen meerdere problemen spelen die veel aandacht vragen en hierdoor het doenvermogen van ouders beperken. Bij kwetsbare gezinnen komen problemen zoals echtscheidingen, baanonzekerheid en armoede vaak samen (Leseman, 2002). Volgens de WRR lijdt het doenvermogen van mensen onder grote levensgebeurtenissen (zoals een scheiding)

en periodes van hoge stress (waar bijvoorbeeld bij ontslag sprake van is). Daarnaast heeft onderzoek aangetoond dat mensen die lange tijd in armoede leven, door de stress en problemen die dit met zich meebrengt minder redzaam worden (WRR, 2017). Door deze problemen blijft er weinig doenvermogen over en krijgt het regelen van kinderopvang mogelijk een lage prioriteit.

De betrouwbaarheid van de informatie

- Bij het zoeken naar informatie vinden burgers het belangrijk dat zij betrouwbare en volledige informatie kunnen vinden (Motivaction, 2015; Motivaction 2016).
- Google is hét startpunt als het gaat om het zoeken van informatie over zorg. “Ik ga googlen” is de eerste reflex van mensen als ze op zoek zijn naar informatie in de zorg. Google wordt echter niet gezien als de meest betrouwbare informatiebron (Motivaction/Nza,2015).
- De betrouwbaarheid van de op internet gevonden informatie is een belangrijk terugkerend thema bij de interpretatie van zoekresultaten. Het ontbreekt de burger aan objectieve criteria om de betrouwbaarheid van de gevonden informatie te toetsen. Een overheidslogo op een website wordt gezien als een goede indicatie voor de aanwezigheid van betrouwbare informatie. Men verwacht dat de informatie op overheidswebsites objectief is en up-to-date (Motivaction/Nza, 2015).

4.5 Bronnen

- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action control: From cognition to behavior*. Berlin, Heidelberg, New York: Springer-Verlag.
- Van Horn, M. L., Landsman-Ramey, S., Mulhivill, B. A., & Newell, W. Y. (2001). Reasons for child care choice and appraisal among low-income mothers. *Child & Youth Care Forum*, 30, 231-249.
- Krauss, J. (1998). Brief report: Safe at home base: Working parent's reasons for choice of home-based child care. *Journal of Adult Development*, 5, 59-66.
- de Kruif, R. E. L., Vermeer, H. J., Fukkink, R. G. Riksen-Walraven, J. M. A., Tavecchio, L. W. C., van IJzendoorn, M. H. & van Zeijl, J. (2007). *De Nationale Studie Pedagogische Kwaliteit Kinderopvang Eindrapport Project 0 en 1*. Nederlands Consortium Kinderopvang Onderzoek (NCKO).
- Leseman, P. (2002). *Early childhood education and care for children from low-income or minority backgrounds* (paper presentatie tijdens de oecd Oslo Workshop op 6-7 juni). Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Motivaction (1997). *Mentality. Een segmentatie gebaseerd op normen en waarden*.
- Motivaction (2009). *Wat werkt bij wie? Een doelgroepbenadering bij innovaties in zorg en preventie*. Ministerie VWS.
- Motivaction (2013). *De informatiebehoefte over een gezonde leefstijl van (aanstaande) ouders van jongere kinderen*. Ministerie VWS.
- Motivaction (2015). *Zoekgedrag van burgers als het gaat om informatie over zorg*. NZa/VWS.
- Motivaction (2016) *Onderzoek naar de customer journey, bekendheid en beoordeling van scholenopdekaart.nl*, PO Raad, mei 2016.
- Portegijs, W., Cloin, M., Ooms, I., & Eggink, E. (2006). *Hoe het werkt met kinderen. Moeders over kinderopvang en werk*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Portegijs, W. en M. van den Brakel (red.) (2016). *Emancipatiemonitor 2016*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Riley, L. A., Glass, J. L. (2002). You can't always get what you want – infant care preferences and use among employed mothers. *Journal of Marriage and Family*, 64, 2-15
- Roeters, A., Bucx, F. (2018). *Kijk op Kinderopvang*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Slot, P.L. (2008). *Keuzes in Kinderopvang Onderzoek*.
- Veldkamp (2012). *Verkenning informatiebehoeften ouders gedurende de schoolloopbaan van hun kinderen*.
- Veldkamp (2013). *Informatievoorziening en- behoefte rondom kinderopvang(toeslag). Onderzoek onder ouders*.
- WRR (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

5 Online kwalitatief (e-Safari)

5.1 Methode en opzet

	<p>Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een e-Safari (online kwalitatief onderzoek) met 29 deelnemers verspreid over Nederland, waarvan 26 deelnemers actief hebben deelgenomen. Het veldwerk duurde twee weken – waarvan op 10 weekdays opdrachten door de deelnemers zijn uitgevoerd - en heeft plaatsgevonden van maandag 4 tot en met zondag 17 februari 2019. Betrokkenen van het ministerie SZW hebben het veldwerk online kunnen volgen.</p>
	<p>Er zijn in het onderzoek twee groepen ouders meegenomen, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toekomstige ouders (n=12) die nog niet weten of ze al dan niet gebruik gaan maken van formele kinderopvang voor het kind dat op komst is. ▪ Ouders met kind (n=14) die in het afgelopen jaar het beslissingsproces rond kinderopvang hebben doorlopen. Dit zijn zowel ouders die gebruikmaken van formele kinderopvang én ouders die het hebben overwogen, maar uiteindelijk hebben besloten geen gebruik te maken van formele kinderopvang. <p>Bij het werven van de respondenten is verder rekening gehouden met een spreiding over een aantal selectiecriteria: leeftijd, geslacht, etniciteit, opleidingsniveau en regio (stedelijk/provinciaal) en ZorgMentaliteit (pragmatici (n=15), maatschappijkritischen (n=3), minder zelfredzamen (n=8)). De maatschappijkritischen hebben we in de beschrijving in het rapport samengenomen met de pragmatici.</p> <p>Respondenten zijn geworven uit het panel van Motivaction, M-Select.</p>
	<p>Motivaction heeft in samenwerking met het ministerie SZW en op basis van het deskresearch een gespreksrichtlijn opgesteld. De volgende onderwerpen en opdrachten kwamen daarin aan bod:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dag 1: persoonlijke introductie ▪ Dag 2: beleving ouderschap en creatieve opdracht over belangrijke thema's binnen het ouderschap ▪ Dag 3: oriëntatie- en keuzeprocess rondom kinderopvang ▪ Dag 4: customer journey gespecificeerd per fase in het ouderschap ▪ Dag 5: drempels, informatiebehoefte en informatiegedrag rondom kinderopvang ▪ Dag 6: beoordeling bronnen en kanalen die men gebruikt in het kader van kinderopvang ▪ Dag 7: kosten kinderopvang, kinderopvangtoeslag en zelfeffectiviteit qua informatieverwerking over kinderopvang ▪ Dag 8: de ideale situatie met betrekking tot informatie over kinderopvang ▪ Dag 9: reactie op algemene inzichten over kinderopvang ▪ Dag 10: evaluatie deelname e-Safari. <p>Tussentijds kregen respondenten twee stellingen over het thema informatie rondom kinderopvang waarop ze konden reageren en waarover ze ook met elkaar van gedachten konden wisselen.</p>

5.2 Leeswijzer

In dit rapport bespreken we eerst de conclusies uit het kwalitatieve onderzoek en de aanbevelingen voor de vervolgfase, het kwantitatieve onderzoek, aan de hand van de inzichten uit de e-Safari.

Vervolgens beschrijven we de resultaten op totaalniveau en gaan dieper in op de opvallende verschillen tussen de groepen. We illustreren de resultaten met quotes van de respondenten uit de e-Safari en visueel materiaal dat gedurende het onderzoek is geüpload. Hierin komt ook de customer journey naar voren, waarin we beschrijven wat er allemaal speelt rondom informatievoorziening en het gedrag, de wensen en behoeften van (toekomstige) ouders hieromtrent.

We geven middels de volgende icoontjes aan van wie de betreffende quote is:



Toekomstige ouders



Ouders met kind

Het rapport is opgedeeld in:

- Thema's ouderschap: hoe beleven ouders het ouderschap?
- Wanneer: moment van informatiebehoefte
- Wat: inhoud van informatie
- Waar/wie: informatiebronnen en -kanalen
- Wens: ideale situatie als het gaat om informatie rondom kinderopvang
- Stellingen & insights: de reactie op verschillende inzichten over informatieverstrekking



5.3 Conclusies

Kinderopvang is niet top-of-mind

(Toekomstige) ouders maken zich niet heel druk over kinderopvang. Er zijn bepaalde fases tijdens de zwangerschap waarin het oriëntatie- en keuzeproces rondom kinderopvang een rol speelt, maar het thema is over het algemeen niet top-of-mind.

Wanneer? De ideale fase voor informatie over kinderopvang is als ouders 12-30 weken in verwachting zijn

(Toekomstige) ouders verzamelen informatie over kinderopvang idealiter als ze tussen de 12-30 weken in verwachting zijn. Het wordt pas opportuun als er zekerheid in de zwangerschap is (na circa 12 weken) en bereikt een hoogtepunt rondom de 20 weken. De optimale periode is afhankelijk van verschillende factoren zoals regio (wachtlijsten in een stedelijke omgeving) en soort opvang.

Wat? Emotionele afwegingen lijken een grotere rol te spelen bij de keuze van kinderopvang dan rationele afwegingen

Volgens de meeste (toekomstige) ouders zijn informatie over de locatie, de ervaringen van andere ouders, de aansluiting bij eigen (opvoed)normen/waarden en de praktische/formele zaken rondom kinderopvang het meest van belang. Zaken zoals inspectierapporten, het LRK, het niveau van de kinderopvang worden niet spontaan meegenomen in de overwegingen rondom kinderopvang.

Waar/Wie? Ouders voelen een eigen verantwoordelijkheid om een keuze te maken, het eigen onderbuikgevoel is uiteindelijk doorslaggevend

Verschillende (toekomstige) ouders vinden het de verantwoordelijkheid van de ouder zelf om actief informatie te zoeken over kinderopvang. Ze gaan eerst zelf (online) op zoek naar informatie en verwachten pas in een later stadium algemene informatie (o.a. folder) van bijvoorbeeld de overheid/gemeente of verloskundige. Daarna is er behoefte aan specifieke informatie van de kinderopvang, en beoordelen ze de kinderopvang – na een bezoek – op basis van hun onderbuikgevoel. Het onderbuikgevoel wordt gecheckt met ‘subjectieve’ informatie (fora, kinderopvang zelf, eigen netwerk) en niet spontaan met ‘objectieve’ informatie (LRK, inspectie, overheid). Alleen als het de financiële zaken betreft, denkt men automatisch aan de overheid als informatiebron.

Wens? De ideale situatie is een online omgeving waar je op basis van een checklist een persoonlijke aanbeveling voor kinderopvang krijgt

De meeste (toekomstige) ouders lijken zichzelf te redden, er is voldoende informatie om hun behoeften te bevredigen tijdens het oriëntatie- en keuzeproces rondom kinderopvang. Na de keuze van kinderopvang spelen meer formele zaken (kosten, toeslag) een rol die ze lastiger vinden, daar zou hulp bij gewenst zijn (vb. calculator/kostentool).

Hun ideale situatie als het gaat over informatie rondom kinderopvang is één centrale online omgeving waar alle informatie beschikbaar is en waarbij het mogelijk is om door te klikken naar specifieke kinderopvanglocaties. De afzender moet onafhankelijk zijn, gedacht wordt aan een overheidsinstantie. In deze omgeving moeten de volgende zaken idealiter beschikbaar zijn:

- Checklist om kinderopvang te kunnen vergelijken met filters voor praktische zaken: soort opvang, nabijheid, beschikbaarheid, kosten, openingstijden etc.
- Rekenhulp voor kosten/toeslagen.

Sommige (toekomstige) ouders geven aan dat een fysieke locatie voor informatie over kinderopvang ook mogelijk moet zijn. Niet direct voor zichzelf maar voor ‘anderen’.

De informatiebehoefte van verschillende groepen ouders is vergelijkbaar, pragmatici lijken de informatie gemakkelijker te kunnen verwerken

(Toekomstige) ouders hebben voornamelijk behoefte aan externe informatie over kinderopvang als ze zich in de oriënterende fase bevinden gedurende de zwangerschap (12-30 weken). Dit geven zowel de toekomstige ouders als de ouders met kind – die terugkijken op het keuzeprocess – aan. Hun ‘customer journey’ komt grotendeels overeen.

De verschillende groepen ouders (op basis van hun ZorgMentality-profiel) geven op concrete vragen naar hun behoefte en begrijpelijkheid van de informatie aan dat zij vrijwel nergens tegenaan lopen en geen hulp nodig hebben. Mede door de uitgebreide, kritische en gedetailleerde antwoorden van *pragmatici* lijken zij over het algemeen minder moeite te hebben met het verwerken van informatie en het uitzoeken van de kosten en vinden *minder zelfredzamen* dat lastiger. Daarnaast lijken pragmatici meer criteria mee te wegen in hun keuze ten opzichte van minder zelfredzamen.

5.4 Advies vervolgonderzoek

Volgend uit de resultaten van de e-Safari volgt hieronder ons advies met betrekking tot de elementen die meegenomen en gekwantificeerd kunnen worden in het kwantitatief onderzoek.

- **Emotie versus ratio:** spelen emotionele of rationele afwegingen een grotere rol bij een definitieve keuze voor kinderopvang? We adviseren om dit uit te vragen aan de hand van dilemma’s. We vragen de respondenten bijvoorbeeld wat voor hen doorslaggevend is: de ervaring van anderen vs. de nabijheid van de kinderopvang of de sfeer in de kinderopvang vs. inspectierapporten.
- **Rangorde informatiebehoefte tijdens oriëntatie- en keuzeprocess:** wat zijn de belangrijkste criteria (o.a. locatie, ervaringen van anderen, aansluiting eigen normen/waarden en praktische zaken) voor (toekomstige) ouders en welke zaken zijn minder van belang bij het maken van een definitieve keuze voor kinderopvang? Ook de rangorde in praktische zaken (o.a. kosten, openingstijden, veiligheid, activiteiten, hygiëne) vragen we uit.
- **Rangorde informatiebronnen en –kanalen tijdens oriëntatie- en keuzeprocess:** hoe groot is het verschil in belang tussen de verschillende bronnen en kanalen? (o.a. eigen netwerk, internet, kinderopvang, overheid en consultatiebureau).
- **Informatiebehoefte na keuze kinderopvang:** in hoeverre zouden (toekomstige) ouders na hun definitieve keuze meer informatie over ontwikkelingen, beleid en andere formele zaken met betrekking tot kinderopvang willen krijgen en van wie?
- **Spontane bekendheid LRK:** meten van de spontane bekendheid met LRK.
- **Type ouders (pragmatici vs. minder zelfredzamen):** om de verschillen tussen de type ouders te kwantificeren en de hypothese te toetsen dat pragmatici gemakkelijker informatie verwerken en in hun keuze meer criteria afwegen dan minder zelfredzamen.
- **Voorleggen van stellingen en insights:** achterhalen hoe groot de behoefte van (toekomstige) ouders is in het kader van een checklist, één centrale website en/of een fysieke locatie voor informatie over kinderopvang middels het voorleggen van stellingen en insights. In het kwalitatieve onderzoek gaat de voorkeur uit naar een online omgeving voor informatie over kinderopvang. In hoeverre is het van belang dat er ook een fysieke plek is waar (toekomstige) ouders voor informatie over kinderopvang terecht kunnen?


5.5 Resultaten


5.5.1 Thema's ouderschap

(Toekomstige) ouders voelen met name onzekerheid over of ze een 'goede ouder (zullen) zijn' en zijn vooral bezig met de (psychologische) gezondheid van hun kind en gedragsontwikkeling ten opzichte van andere kinderen. Daarnaast spelen financiële zorgen een rol, waarbij kinderopvang niet spontaan genoemd wordt.

(Toekomstige) ouders zijn wel bezig met de ontwikkeling van hun kind, maar leggen de verantwoordelijkheid daarvoor vooral bij zichzelf. De kinderopvang wordt niet in verband gebracht met zorg en/of locaties voor hulp in de opvoeding. Hulp bij het ouderschap en de opvoeding zoeken ze vaak in hun directe omgeving, via adviezen op fora en het consultatiebureau (als het kind is geboren).

 "De belangrijkste angsten, want dat zijn het, is dat het straks kinderen zijn met een ernstige gedragsstoornis."

 "Een soort online rekentool die meeloopt per maand met de (verwachte) groei van de baby zou enorm helpen met een budget maken. Dit zou je eigenlijk verwachten van een overheidsinstantie om een kinderbudget te bepalen. Uiteindelijk zou dit (lijkt mij) ook een goede reflectie voor de overheid zijn als in; wat kost een baby van voor de zwangerschap tot eind middelbare school."

 "Wat ik me vaak afvraag is of mijn kind zich goed ontwikkelt en wordt het een slimme jongen enz.. Ik heb het er eigenlijk met niemand over, maar zou wel met een specialist willen praten hierover als het mogelijk is."

Thema's ouderschap collage



Associaties bij kinderopvang

Als we (toekomstige) ouders vragen naar hun spontane associaties bij kinderopvang, denken zij vooral aan de sfeer (het moet leuk zijn voor kinderen om er te spelen) en praktische zaken (o.a. prijs, openingstijden, hygiëne, veiligheid). Zij associëren kinderopvang ook spontaan met ‘spelend leren’ en de sociale ontwikkeling van een kind.

De toegevoegde waarde van kinderopvang zit over het algemeen in:

1. Dat de ouder kan blijven werken
2. Sociale ontwikkeling kind

De overwegingen die een grote rol spelen bij de keuze voor kinderopvang hebben een financieel karakter. De afweging hoeveel dagen ouders moeten en willen werken en de kosten van het soort kinderopvang spelen hierbij een rol. Wat is de meest kostenefficiënte optie voor ouders om ook nog zelf zoveel mogelijk aandacht te kunnen besteden aan hun kind?

Daarnaast zijn ook de sociale ontwikkeling van hun kind, persoonlijke aandacht en een veilige omgeving belangrijke factoren in de overweging of kinderopvang van toegevoegde waarde is.



“Veel keuze, er zijn veel verschillende vormen en types van opvang. Prijzig, helaas is goede kinderopvang niet goedkoop. Openingstijden, voor mij ook een cruciaal punt aangezien de openingstijden van de opvang bepalen of ik mijn werk kan blijven doen of niet.”



“Duur: beïnvloeding van collega's en familie die keuzes moeten maken tussen minder werken en kinderen opvangen of kinderopvang en meer werken. Veiligheid: verhalen in de media over kindermisbruik bij de kinderopvang. Spelen: Leren spelen, omgaan met andere kinderen.”



“Ik laat mijn kind voor een groot deel van de dag bij iemand anders achter. Ik wil dan dat mijn kind veilig is, dat het schoon is en dat ik degene bij wie ik hem laat kan vertrouwen.”



“1) Oppas: ze passen bij wijze toch op je kind als je zelf werkt. 2) Ontwikkeling: kinderopvang is ook goed voor de ontwikkeling van je kind. Kinderen leren te spelen en delen met andere kinderen, en worden daardoor niet eenkennig. 3) Tweede kind thuis: bij mijn dochter was het zo dat die zich echt thuis voelde op de opvang.”



“Het doel is de kinderen opvangen en ze wel de normen en waarden bij te brengen, uiteindelijk zullen ze een groot deel van de tijd daar zijn. Ze worden ook sneller zelfstandig dan de kinderen die 24-7 bij de ouders zijn.”

Formele versus informele kinderopvang²

Over het algemeen gaat de voorkeur van (toekomstige) ouders in eerste instantie uit naar informele kinderopvang, zowel vanwege de 'bekende omgeving' waar het kind de eerste periode opgroeit als vanwege de kosten. Aan de andere kant willen ze hun familie/ouders niet belasten met de zorg voor hun kind. Daarnaast zien (toekomstige) ouders ook het voordeel van informele kinderopvang voor de sociale ontwikkeling van hun kind.

Sommige (toekomstige) ouders hebben een voorkeur voor gastouderschap, vanwege de persoonlijke aandacht voor het kind en de huiselijke sfeer. Het komt dicht in de buurt van informele kinderopvang, sommigen verwarren dat ook met elkaar. Anderen kiezen bewust voor een kinderdagverblijf vanwege de professionaliteit, de extra faciliteiten en het gegeven dat hun kinderen in aanraking komen met diverse andere kinderen.



"Ik wil het liefst een combinatie, niet alleen de grootouders belasten, maar ook formele kinderopvang. Zodat het beter behapbaar blijft. Grootouders is wel een stuk fijner voor kinderen denk ik, kunnen ze meer zichzelf zijn."



"Voor beide vormen is iets te zeggen. Bij een gastouder is het meer een huiselijke omgeving en is er in mijn ogen meer oog voor je kindje omdat de gastouder minder kindjes heeft dan op een kinderopvang. Een kinderleidster van een kinderopvang is misschien wat meer professioneel geschoold en is op de hoogte van de laatste ontwikkelingen binnen de kinderopvang."



"Het liefste zou ik alleen maar informele opvang hebben. Maar helaas, niet alles is altijd mogelijk. En dan is een informele opvang een prima tweede keuze."



"Eerst was ik ervan overtuigd dat informele kinderopvang het beste omdat je dan beter op de hoogte bent hoe het er precies aan toe gaat en daar ook meer invloed op hebt. Maar ik denk toch wel dat formele opvang ook goed is, voornamelijk voor het leren delen van aandacht met andere kinderen."



"Wij willen onze kind een zo open mogelijke opvoeding geven, dat begint al bij de keuze van de kinderopvang."

5.5.2 Wanneer? Moment van informatiebehoefte

(Toekomstige) ouders maken zich niet heel druk over kinderopvang. Er zijn bepaalde fases tijdens en na de zwangerschap waarin het oriëntatie- en keuzeproces rondom opvang een rol speelt, maar het thema is over het algemeen niet top-of-mind.

De meesten geven aan dat kinderopvang een onderwerp van gesprek wordt op het moment dat ze zeker zijn van de zwangerschap (+/- na 12 weken). Dan realiseren ze zich dat kinderopvang noodzakelijk kan zijn als ze willen blijven werken.

² Gehanteerde definitie:

Formele kinderopvang: dagopvang op een kinderdagverblijf, gastouderopvang en de voor- en naschoolse opvang (BSO). Hierbij kun je in aanmerking komen voor kinderopvangtoeslag, als je aan de voorwaarden voldoet.

Informele opvang: de persoon (vrienden, familie, au pair) die het kind opvangt en niet officieel als aanbieder geregistreerd staat. Hiervoor bestaat geen recht op kinderopvangtoeslag.

Het moment van het maken van een definitieve keuze hangt af van verschillende factoren. Bijvoorbeeld de lengte van wachtlijsten – met name in stedelijke omgevingen – dwingt (toekomstige) ouders om vroeg in de zwangerschap een keuze te maken. Daarnaast is het afhankelijk van het soort opvang (formeel of informeel) en het type formele kinderopvang hoeveel ruimte er is om een definitieve keuze te maken.

(Toekomstige) ouders hebben het meest behoefte aan en zijn het meest ontvankelijk voor informatie over kinderopvang als ze tussen de **12-30 weken in verwachting** zijn (ca. 3-7 maanden), idealiter in de vierde of vijfde maand.



“Sinds we weten dat we een kindje krijgen, denken we erover na. We werken beide, dus we moeten iets verzinnen om dat te kunnen blijven doen.”



“We zijn 2 weken geleden pas voor het eerst serieus over kinderopvang na gaan denken (14 weken zwanger). We hebben ons kind al aangemeld voor de kinderopvang. Dit omdat we hoorden dat er lange wachtlijsten zijn en we een grote voorkeur hebben voor de kinderopvang bij ons aan het einde van de straat.”



“Echt met kinderopvang in aanraking komen, d.w.z. ernaar toegaan, lijkt mij tussen de 7-9 maanden. De ideale fase om echt informatie te verzamelen en te gaan nadenken over wat jullie willen is tussen de 3-6 maanden. Dan ben je uit de wen- en de miskraamfase en voel je je vaak wat beter. Dan heb je er meer ruimte voor in je hoofd en dan is het ook relevanter.”

5.5.3 Customer journey

0-3 maanden in verwachting

- Voor de zwangerschap geen behoefte aan informatie, in de eerste fase weinig behoefte.
- Uit noodzaak: beschikbaarheid/gemiddelde wachttijd.

4-6 maanden in verwachting

- Eerst verdieping verschillende soorten kinderopvang, daarna vergelijken op locatie/sfeer/kosten/openingstijden/aansluiting eigen normen en waarden/beschikbaarheid en wachtlijsten.
- Behoeft aan aanmeldformulieren en informatie over toeslagen.

7-9 maanden in verwachting

- Te laat voor praktische informatie, de periode om definitieve keuze te maken en bevestiging van plaatsing/beschikbare dagen te krijgen.
- Potentie voor verdiepende informatie over kwaliteit /inspectierapporten.
- Focus op andere zaken: de geboorte en kraamtijd.

Na de bevalling

- Veel te laat voor informatie, inschrijving moet in de meeste gevallen al geregeld zijn en ouders zijn bezig met andere zaken.
- Als kinderopvang niet geregeld is, kan het consultatiebureau hulp/ informatie bieden.



“Dit vind ik eigenlijk nog wel erg vroeg, ik ben er nu nog niet zo mee bezig. Voor de zwangerschap vind ik helemaal te vroeg, je weet dan nog niet eens of je wel kinderen kunt en zult krijgen.”



“Dit is het beste moment, ook vanuit de kinderopvang wordt aangegeven dat ze graag willen dat je voor 20 weken zwangerschap al ingeschreven staat, zodat ze daar rekening mee kunnen houden in het maken van plannings. Vanuit onszelf gezien is dit ook wel een goed moment om serieus na te denken over welke dagen we willen blijven werken en welke dagen we vrij willen nemen.”



“Aanmelden voor opvang voor over ongeveer 6 maanden. Afspraken maken over dagen van opvang en op het werk ouderschapsverlof regelen en kijken of het financieel allemaal mogelijk is.”



“Naar mijn mening is dit veel te laat, hier ben je niet meer echt bezig met kinderopvang maar misschien meer met de komst van het kind.”



“Wij hebben geluk gehad met onze gastouder. Maar de meeste opvang moet je wel tijdens de zwangerschap regelen. Anders ben je gewoon te laat.”

5.5.4 Wat? Inhoud van informatie

Volgens de meeste (toekomstige) ouders zijn de volgende zaken belangrijk bij de definitieve keuze voor kinderopvang (de volgorde verschilt per persoon):

- De locatie: de nabijheid werk/huis/school van andere kinderen.
- De ervaringen van andere ouders (zowel bekenden als onbekenden).
- De aansluiting bij eigen normen/waarden (bijvoorbeeld levensbeschouwing, manier van opvoeden en gastouderschap).
- De praktische/formele zaken kinderopvang (onder andere kosten, openingstijden, veiligheid, activiteiten voor kinderen en hygiëne).

Spontaan refereren (toekomstige) ouders nauwelijks aan zaken zoals de inspectie, het LRK, de pedagogische visie en het opleidingsniveau van het personeel. Als we de 'kwaliteit van kinderopvang' voorleggen als mogelijke keuzefactor, vindt men het wel (zeer) van belang. Kwaliteit baseren zij daarbij op waargenomen hygiëne, sfeer en een gevoel van veiligheid, niet direct aan het naleven van overheidsbeleid en -eisen.



"Ik vond het belangrijk dat de opvang in de buurt is en dat de sfeer er goed is. Mijn eerste indruk moest meteen positief zijn en goed aanvoelen. Verder heb ik gelet op hoe de speelruimte eruit ziet en waar de kinderen een dutje kunnen doen."



"Wat voor mij belangrijk zou zijn is de visie die gebruikt wordt op de opvang. Ten tweede de afstand, het moet natuurlijk wel goed te doen zijn om je kindje daar te brengen."



"Ik vind het belangrijk dat de mond-op-mondreclame van de kinderopvang positief is. Daarnaast vind ik het ook fijn dat de locatie van de kinderopvang in de buurt is."



"De kwaliteit is belangrijk maar niet die van de regeltjes van de overheid maar wel de zichtbare zorgzaamheid en nette ruimtes met fijne speel en ontdek mogelijkheden."



"Er moet voldoende aandacht zijn voor ons kind, maar gelukkig zijn hier duidelijke regels voor in Nederland. Dus daarover hoeven we ons geen zorgen te maken denk ik."



"Het belangrijkste is dat het gevoel goed is, dat de ervaringen van mensen uit onze omgeving goed zijn en dat de kinderopvang in de buurt is."

5.5.5 Wat? Het Landelijk Register Kinderopvang

De meeste (toekomstige) ouders geven aan weleens gehoord te hebben van het Landelijk Register Kinderopvang (LRK), maar hebben de website van het LRK niet actief bezocht. Ze denken te weten dat het een overheidsinstantie is en vinden het daarom een betrouwbare partij. Ze zien het LRK vooral als een noodzaak voor de aanvraag van financiële vergoeding en daarnaast ook als een soort keurmerk ten behoeve van de veiligheid van hun kinderen. Ouders beschouwen het LRK, eventueel nadat ze op de hoogte zijn gebracht van het bestaan, als een betrouwbare en objectieve bron waar eerder verkregen informatie gecheckt en uitgediept kan worden.

Men vindt het belangrijk dat dergelijke instanties en inspectierapporten bestaan. Het geeft een gevoel van zekerheid dat er een bepaalde 'objectieve' controle is. Maar ze gaan zelf niet actief op zoek naar informatie. Ze hebben in die zin geen proactieve en kritische houding, maar hebben er vertrouwen in dat het is geregeld. Sommigen geven aan dat het voor andere (toekomstige) ouders van belang kan zijn om te weten dat het register bestaat, maar dat de toegankelijkheid dan wel verbeterd moet worden.



"Ik had van de LRK nog nooit gehoord. Dus even gezocht via Google. Het is een register die mij weinig zegt en ook weinig informatie geeft over het kinderdagverblijf. Zoals ik al vermoedde moet iedere kinderopvang voldoen aan bepaalde regels, die ik zelf ook zou verwachten. Dus weinig nieuws, maar ik denk wel goed dat dit er is, zodat er regels zijn waar een kinderopvang zich aan moet houden."



"Vooral belangrijk voor belastingaanvraag en registratie bij de GGD."



"Het is toch een soort keurmerk voor de kinderopvang. Een beetje gemoedsrust voor ouders denk ik."



"Met alle nare verhalen van de laatste tijd vind ik de LRK een zeer belangrijke factor. Ik wil gewoon dat de mensen die mijn kindje onder hun hoede nemen goed gecontroleerd worden."



"Vanuit mijn ervaringen met de inspectie in het onderwijs, hecht ik weinig waarde aan dergelijke inspecties. De gezondheid vind ik een ander issue, maar hoe ze 'presteren' lijkt me onzinnig."



"Het LRK zie ik als een betrouwbare en zeer objectieve bron van informatie. Toegankelijkheid en leesbaarheid vind ik minder. Als ik wil filteren kan dit helaas niet terwijl wel alle informatie per resultaat aanwezig is."

5.5.6 Waar en wie? Informatiebronnen en -kanalen

Verschillende (toekomstige) ouders vinden het de verantwoordelijkheid van de ouder zelf om actief informatie te zoeken over kinderopvang. Ze geven aan dat ze graag eerst zelf op zoek gaan naar informatie (bekenden, internet) en pas in een later stadium een passieve confrontatie met algemene informatie (o.a. folder) verwachten van de overheid/gemeente, verloskundige, huisarts/apotheek, wijkcentrum, sportcentrum, werkgever, zwangerschapsdoos. Daarna is er pas behoefte aan specifieke informatie van de kinderopvang die ze verwachten zelf te vinden.

Er is een verschil in oriëntatie- en keuzep proces. Tijdens de oriëntatie zijn (toekomstige) ouders erg gericht op hun omgeving, maar als het op de keuze aankomt geven ze aan op hun 'eigen gevoel' af te gaan naar aanleiding van een bezoek aan de kinderopvang. De ervaringen van anderen zijn dus belangrijk ter geruststelling/control e, maar niet doorslaggevend.



“Als stel heb je zelf een rol om je te verdiepen en dit kun je doen met informatie die je krijgt van familie/vrienden en door actief te zoeken op het internet. Lezen van recensies en mogelijk langsgaan bij een vorm die je aanspreekt. Informatie zou kunnen liggen bij de huisarts of verloskundige.”



“Folder met sfeerimpressie en de vraag aan de ouder: hebben jullie al nagedacht over Kinderopvang? Hier zou ik een folder willen zien van de Overheid met Toeslagen en daarnaast een schatting van kosten maar hier zou ik ook bedrijven/particulieren willen zien.”



“Idealiter denk ik bij de verloskundige maar de laatste tijd merk ik het ook in de sportschool. In de sportschool zitten veel jonge ouders die toch fit willen worden/blijven na de bevalling. De discussies daar gaan ook vaak over hoe kan je nog een work out tijdens het opvoeden in persen. Daar is dan de kinderopvang de oplossing voor 'ook met kind kan je blijven sporten!’



“We kiezen toch zelf wat wij denken wat het beste is voor ons eigen kind.”

5.5.7 Waar en wie? Rangorde informatiebronnen en -kanalen

(Toekomstige) ouders raadplegen de informatiebronnen en -kanalen met verschillende doeleinden en op verschillende momenten. Ze maken daarin onderscheid naar de mate van belang.

- 1. Eigen netwerk/partner:** (toekomstige) ouders hechten de meeste waarde aan het eigen netwerk (o.a. partner, ouders, vrienden).
- 2. Internet:** Google wordt gezien als een grote bron om informatie te zoeken. Facebook/fora worden gezien als plekken om ervaringen van buiten het eigen netwerk op te doen. Het is geen doorslaggevende bron.
- 3. Kinderopvangorganisaties (online én fysiek):** de praktische informatie van de kinderopvang zelf is noodzakelijk en ook de sfeer op de kinderopvang zelf is een zeer belangrijke factor.
- 4. Overheid (o.a. Belastingdienst, gemeente):** de (rijks)overheid wordt gezien als een objectieve bron voor toeslagen en regelgeving.
- 5. Consultatiebureau/Verloskundige/GGD:** hun primaire taak is in de perceptie het verschaffen van medische- en ontwikkeling gerelateerde informatie. Secundair worden zij geacht de beschikking te hebben over informatie rondom kinderopvang in de omgeving. Ze worden gezien als betrouwbare/toegankelijke bronnen.



“Mond-op-mond reclame is in dit soort gevallen zeer belangrijk. Je wilt dat je kind goed opgevangen wordt, en de meest eerlijke verhalen krijg je dan aan de hand van ervaringen van vrienden/bekenden.”



“Internetfora zijn een goede bron omdat ze voor iedereen toegankelijk zijn en vaak ook heel begrijpelijk. Er wordt niet gesproken in vaktermen. Maar de objectiviteit is niet heel erg aanwezig is. Iedereen heeft een mening en die zijn niet altijd genuanceerd. Dus heel leidend zou ik ze niet maken.”



“De kinderopvang is dé bron van info voor mij. Objectief is het niet. Als de informatie op de website of papier niet duidelijk of leesbaar is haak ik af, dan zal het in het echt niet veel beter zijn.”



“De overheid is een goede bron van informatie. Ze kunnen je precies vertellen hoeveel kinderopvangtoeslag je krijgt en waar je aan moet denken (soort van checklist). Maar inhoudelijk hebben ze geen informatie over de verschillende vormen van kinderopvang. En gaan ze ook niet in op de verschillende kinderopvanginstellingen. Ze zijn dus wel objectief, maar niet volledig. Over het algemeen vind ik de websites van de rijksoverheid goed te lezen en zijn de onderwerpen goed vindbaar.”



“Met de verloskundige bouw je echt een band op tijdens je zwangerschap en daar neem je toch het meest van aan. Ze zit vaak in de buurt en zou ook wat informatie over verschillende opvanglocaties moeten hebben.”

5.5.8 Waar en wie? Online informatiebronnen en -kanalen

(Toekomstige) ouders geven er de voorkeur aan om via Google zelf op zoek te gaan naar informatie. Vaak zoeken ze op algemene termen als 'kinderopvang' in combinatie met woonplaats. Het blijkt voor hen lastig om te reproduceren wat ze relevante/betrouwbare informatie vinden.

Ze staan wel positief tegenover één centrale website met informatie over kinderopvang ter bevordering van het vergelijken van verschillende kinderopvangen. De afzender van de website zou een onafhankelijke partij moeten zijn zodat de informatie betrouwbaar is.

Relevante informatie op een dergelijke website (met filter-optie) zou zijn: nabijheid, prijzen, grootte van groepen, regels/protocollen, aanmeldcriteria, openingstijden, soort opvang, ervaringen/reviews.



“Online is er een enorme berg aan informatie te vinden maar bijna allemaal organisatie specifiek. Typ ‘kinderopvang’ in en je krijgt allemaal soorten kinderdagverblijven maar een site met algemene informatie over kinderopvang krijg je pas bij naar beneden scrollen: www.kinderopvang.nl.”



“Een grote algemene website kindopvang.nl zou een prima aanvulling zijn met informatie over aanmelden, kosten, welke opvang in welke plaats. De website zou onafhankelijk moeten zijn om als soort van autoriteit te worden gezien.”



“Een site waarop alle organisaties uitgelicht worden als het gaat om de visie van de organisatie lijkt mij een beter idee. Iedereen ervaart een opvang anders. Vaak is dit te herleiden naar het feit dat de mensen die klachten hebben zich niet voldoende hebben verdiept in de visie van de organisatie.”

5.5.9 Wens? De ideale situatie

De meeste (toekomstige) ouders hebben naar eigen zeggen geen behoefte aan extra informatie. Ze hebben het gevoel dat alles voor handen is als je daar proactief naar op zoek gaat. De algemene informatie die beschikbaar is, vindt men ook begrijpelijk.

Echter, bepaalde formele zaken met betrekking tot kosten en toeslagen behoeven soms nadere uitleg. Zowel toekomstige ouders als ouders met een kind wensen een soort rekentool/calculator om de netto kosten te berekenen in hun persoonlijke situatie, want de daadwerkelijke kosten zijn onder andere afhankelijk van inkomen en aanbieder. Het uurtarief van een gastouder bijvoorbeeld, is soms vaag omdat het gastouderbureau ook een vergoeding vraagt.

De latente behoefte van (toekomstige) ouders heeft geen betrekking op meer of 'andere' informatie, maar gaat uit naar één centrale locatie waar alle informatie gemakkelijk beschikbaar is.



"Ik heb geen informatie die mist of ontbreekt. Ik vind wel dat het aanbod van informatie erg versnipperd is over de diverse instanties, ik zou liever 1 objectief aanspreekpunt hebben voor al mijn vragen rondom kinderopvang, maar in principe kom je er met deze instanties en een beetje puzzelwerk ook prima uit."



"Overal staan de kosten duidelijk aangegeven, alleen jammer genoeg in bruto prijzen i.p.v. netto prijzen. De informatie vind ik duidelijk, maar daardoor niet volledig. Ik denk dat andere ouders netto prijzen ook makkelijker vinden."



*"Ik zou ook zeer graag een calculator willen zien op websites; bereken hier de kosten van de kinderopvang voor jou.
www.portabase.nl/kinderopvangtoeslag-calculator."*



"Een calculator waarbij je direct kunt uitrekenen of het rendabel is om überhaupt opvang te kiezen."





"Wij hebben zelf een Excel overzicht gemaakt om te kijken of opvang te doen was. Dit zou eigenlijk direct al te lezen moeten zijn op de website van de toeslag."


Als we (toekomstige) ouders vragen om hun ideale situatie vorm te geven als het gaat om informatie over kinderopvang, komen ze met de volgende wensen en behoeftes:

- Voorkeur voor een online omgeving.
- Een landelijke website waar alle informatie gecentraliseerd is.
- Onafhankelijke afzender: de gemeente/overheid.
- Mogelijkheid tot doorklikken naar specifieke kinderopvanglocaties.
- Checklist om kinderopvang te kunnen vergelijken met filters voor praktische zaken: soort opvang, nabijheid, beschikbaarheid, kosten, openingstijden etc.
- Fysieke informatie of contact vb. via een chat- functie voor eventuele hulp.
- Rekenhulp voor kosten/toeslagen.

Vervolgens willen (toekomstige) ouders op basis van deze informatie een persoonlijke aanbeveling voor locaties voorgelegd krijgen en/of kunnen maken. Op basis hiervan kunnen ze dan bij de locatie(s) langsgaan om de sfeer te proeven. Sommige ouders geven aan dat het wellicht voor 'anderen' – die moeite hebben met online informatieverwerking – van belang zou zijn als er ook een fysieke locatie is voor informatie over kinderopvang.

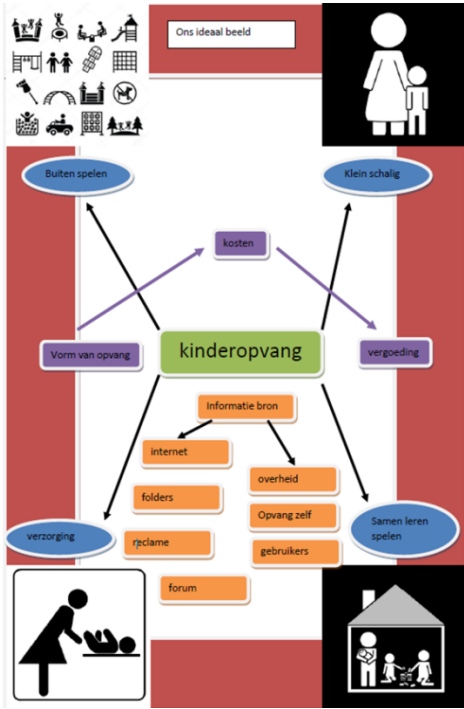
 *“Online is altijd beschikbaar. Het nadeel is dat er online veel informatie is die elkaar kan tegenspreken. De informatie die ik in de ideale situatie zou willen hebben is in eerste instantie basisinformatie voor de ouders over hoe het in je gemeente gaat, de verschillende soorten opvang, de regels omtrent toeslagen en de kosten. Deze basiszaken moeten mijns inziens gegeven worden door een betrouwbare partij en dat is een centrale website, beheerd door de gemeente en/of overheid. Dit kan dus ook offline plaatsvinden door een boekje/flyer te maken met alle basisinformatie en eventueel verwijzingen naar websites. De verantwoordelijkheid ligt dan dus ook bij de gemeente/overheid. En als je op deze centrale website bent, vind ik het wel logisch dat je verder kunt klikken naar de specifieke websites per opvanglocatie.”*

 *“Daarom denk ik dat een landelijke website die je kan opdelen in een regio/provincie naar keuze. Dit kan door het toevoegen van filters voor verschillende kinderopvanglocaties, zoals afstand thuis/werk, uurloon, inspectierapport (gemiddelde cijfer van de locatie bijvoorbeeld), vanaf welke leeftijd, openingstijden, vaste of flexibele uren.”*

 *“Ik vind het idee van een checklist fijn. Zo wil ik niet alleen weten of ze biologische voeding aanbieden maar ook of er mogelijkheden zijn om naar de kinderboerderij te gaan. De checklist zorgt dat er een top 3 of 5 voor je ontstaat en dan klik je op de link van de betreffende opvang.”*

Zie visuele voorbeelden van hun ‘ideale situatie’ op de volgende pagina.

Voorbeelden 'ideale situatie'



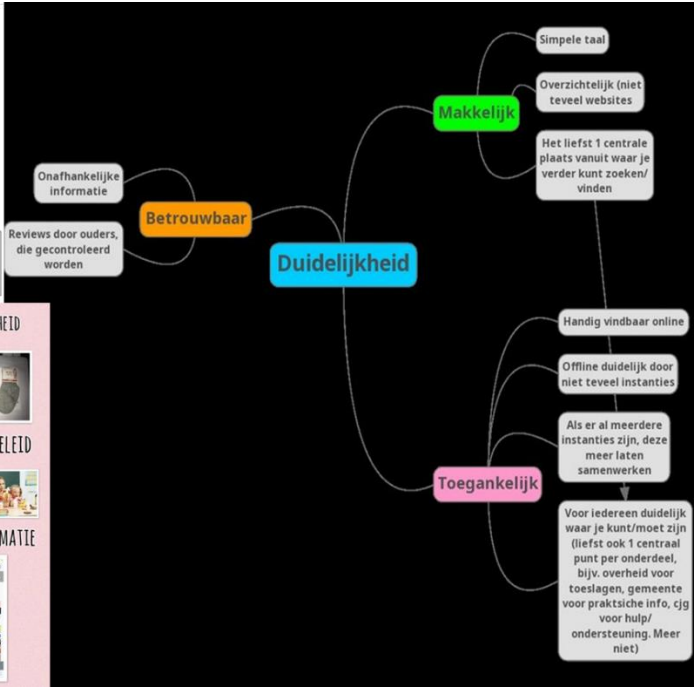
The screenshot shows a search interface for childcare. The title is 'De Kinderopvang - Zoek, Vergelijk en Beoordeel bij u in de buurt!'. There are filters for 'Creche', 'BSO', 'TSO', and 'Gastouder'. A search bar asks for 'Plaats, buurt, adres, etc.' with a '+0 km' radius and 'Luchtarief Van CO' as a unit. A 'ZOEK' button is present. Below the search bar is a map showing four locations marked with numbers 1-4. To the right is a list of results:

- 1. Baloe Kinderopvang (5 stars)
- 2. De Reiger KDV (5 stars)
- 3. Bolle dijk KDV (5 stars)
- 4. Happy Kids (5 stars)

 Below the map is a section for calculating net cost: 'Hier kun je uitrekenen wat jouw gewenste kinderopvang netto kost.' It includes a 'Volgende' button and a list of steps: 1. Inkom-en en Kinderen, 2. Opvangwensen, 3. Berekening, 4. Gegevens, 5. Berekening. Input fields for 'Verw-omel jaarink-omen' (€) and 'Aantal Kinderen' (2) are visible.

The infographic 'Eerste hulp bij kinderopvang' provides key information:

- 'Deze EHKB kan op een echt kantoorloket zijn, bijvoorbeeld bij het gemeenteloket, of online.'
- 'Een soort van 'reidubureau' maar dan voor kinderopvang. Je geeft je wensen door, bijvoorbeeld:
 - < 3 km van postcode XXXX XX
 - max X euro per uur
 - max X kinderen per groep
 - op maandag en zaterdag
 - van 7.00u tot 15.30u
 - vanaf 4 maart
- 'Aangezien wij 'te laat' zijn met inschrijven / nog niks hebben geregeld, maar wel op korte termijn gebruik willen maken van de opvang, is vooral het laatste een erg belangrijke 'zoekfunctie'. Waar is überhaupt nog een plekje met die criteria?'
- 'Ik zou best geld willen betalen voor deze service. Als het een onafhankelijke service is, die goed werkt.'
- 'Onafhankelijk = een bemiddelaar, die niet betaald wordt door één van de kinderopvangorganisaties. (wel een premie natuurlijk)'



This collage features several logos and informational graphics:

- SEARCH**: 'Het begint met een zoektocht'
- KDV**: 'Toeslagen van de overheid'
- KVK**: 'Maakt het inschrijven KVK'
- VERTROUWEN** (Trust)
- VEILIGHEID** (Safety)
- TOESLAGEN / FINANCIËN** (Benefits / Finance)
- HYGIËNE** (Hygiene)
- VERSCHILLEN** (Differences)
- BELEID** (Policy)
- NANNY**
- BETROUWBAAR** (Reliable)
- ALGEMENE INFORMATIE** (General information)

5.5.10 Resultaten stellingen & insights

Tijdens het onderzoek zijn er een aantal stellingen en insights voorgelegd aan de respondenten.

Stelling 1: De overheid is verantwoordelijk voor de informatie om tot een goede keuze te kunnen komen voor kinderopvang.

De meeste (toekomstige) ouders leggen de verantwoordelijkheid van de informatieverwerking en de keuze voor kinderopvang bij zichzelf. De overheid heeft hierbij in de perceptie een ondersteunende rol om – vooral op gemeentelijk niveau – de vindbaarheid van ‘objectieve’ informatie te vergroten en daarmee de keuze makkelijker te maken.

Stelling 2: Er is genoeg informatie beschikbaar om een weloverwogen keuze te maken voor kinderopvang.

Over het algemeen zijn (toekomstige) ouders het eens dat er voldoende informatie beschikbaar is. De hoeveelheid informatie maakt het soms lastig om te bepalen wat betrouwbaar en/of relevant is om een weloverwogen keuze te kunnen maken voor kinderopvang.



“Ik vind dat je als ouders daar zelf verantwoordelijk voor bent. Wat je precies goed vind is ook persoonlijk. Ik vind het wel een belangrijke taak van de overheid om de juiste informatie te verschaffen zodat ouders zelf kunnen bepalen wat zij een goede keuze vinden.”



“Ik denk zeker dat de overheid op gemeentelijk niveau veel kan betekenen voor (toekomstige) ouders. Ze kunnen het zoekwerk makkelijker maken door op basis van gemeente (op een kaart, funda) een overzicht van verschillende soorten kinderopvang te laten zien. Die je dan op basis van filters kan aanpassen naar jouw eigen wensen. Ik vertrouw de overheid of een gemeentelijke instantie dan meer dan een particuliere organisatie.”



“Er is inderdaad genoeg informatie beschikbaar alleen moet je naar mijn mening enorm veel zoeken en vergelijken en kan niet helpen het gevoel te hebben dat dit makkelijker en eenvoudiger kan. Als toekomstige ouder zie ik soms door de bomen het bos niet meer.”



“Volgens mij moet je als ouder ook je gezonde boerenverstand gebruiken. Verplaats je in je kind, wat zou ik zelf prettig vinden? Alle informatie is prima en heel belangrijk, maar volgens mij is dit ook voor een groot gedeelte een beslissing die je neemt op je gevoel en niet alleen rationeel.”

Insight 1: Ik zou willen dat er een checklist was op basis waarvan je verschillende mogelijkheden kunt vergelijken.

(Toekomstige) ouders oordelen wisselend over de toegevoegde waarde van een checklist. Enerzijds spreekt het hen aan ter ondersteuning van het maken van een keuze en het vergelijken van kinderopvang, anderzijds vinden zij het afhankelijk van de situatie en het kind. Het ervaren van de sfeer van een kinderopvang vindt men belangrijker.

Insight 2: Ik zou willen dat er één centrale website was waar je allerlei informatie over kinderopvang kunt vinden.

De meesten geven aan dat één centrale website handig zou zijn en tijd bespaart. Sommigen zijn wel kritisch over de invulling van de website en de afzender van de website.

Insight 3: *Ik zou willen dat er een plek is waar ik naar toe kan gaan om persoonlijke antwoorden te krijgen op al mijn vragen over kinderopvang.*

Sommige (toekomstige) ouders geven aan dat een fysieke locatie voor informatie over kinderopvang ook mogelijk moet zijn. Niet direct voor zichzelf maar voor 'anderen'.



"Een checklist is iets waar ik niet zo van hou, omdat die checklist voor iedereen anders is. Ieder kind is ook anders."



"De tekst spreekt me gedeeltelijk aan. Ik weet niet of je op basis van een checklist met ja/nee antwoord krijgt op alle vragen die je hebt. Wellicht kan het je helpen in je oordeelsvorming, maar ik vraag me af of je het gehele plaatje te zien krijgt."



"Een centrale website waar je alles kunt vinden over kinderopvang lijkt me erg handig, omdat je dan niet verder hoeft te zoeken naar allerlei informatie. Het maakt het zoeken sneller en eenvoudiger."



"Google is inderdaad niet ideaal, maar ik kan wel redelijk bronnen van elkaar onderscheiden en ik weet ook wel snel antwoorden te vinden op websites als ik ze nodig heb. Je wilt soms toch iets meer informatie die toegesneden is op je persoonlijk situatie en dan is internet soms niet handig genoeg. Er is natuurlijk het CJG, maar ik vraag me serieus af hoe bekend dat is."

6 Additionele focusgroepen

6.1 Methode en opzet

	<p>Vanwege de uitval van respondenten in de voorgaande e-Safari zijn er 2 additionele focusgroepen georganiseerd.</p> <p>Het onderzoek is kwalitatief uitgevoerd door middel van twee focusgroepen van elk twee uur. In totaal hebben 9 respondenten deelgenomen. Het onderzoek vond plaats op 29 april 2019 bij Motivaction. Betrokkenen van het ministerie SZW hebben niet ter plekke meegekeken, het materiaal is beschikbaar in video en notulen.</p>
	<p>De twee groepen zijn ingedeeld op basis van etniciteit; groep 1 bestond uit n=5 respondenten met een niet-westerse migratie achtergrond en groep 2 uit n=4 met Nederlandse afkomst.</p> <p>Bij het werven van de respondenten is verder rekening gehouden met een spreiding over een aantal selectiecriteria: ouderschap (toekomstige ouders of huidige ouders), keuze kinderopvang (formeel en/of informeel) en ZorgMentality (pragmatici en minder zelfredzamen). Alle respondenten zijn vrouw en hebben een lage sociaal economische status.</p> <p>Respondenten zijn geworven uit het onderzoekspanel van Motivaction, M-select.</p>
	<p>De gespreksrichtlijn voor de focusgroepen is opgesteld met de e-Safari als uitgangspunt. De focus lag op de meest relevante topics uit de activity guide over de informatiebehoefte van ouders omtrent kinderopvang. Na een korte introductie zijn we ingegaan op de spontane associaties van (toekomstige) ouders bij kinderopvang, de customer journey van het oriëntatie- en keuzeproces (wanneer?), de belangrijkste criteria voor keuze (wat?) en de belangrijkste bronnen en kanalen (wie?). Vervolgens zijn we ingegaan op de kosten/toeslagen van kinderopvang en de ideale situatie als het gaat om informatie over kinderopvang (wens?).</p>

6.2 Resultaten

Over het algemeen: de uitkomsten van de focusgroepen zijn in lijn met die van de e-Safari

De meeste inzichten uit de e-Safari over de informatiebehoefte van (toekomstige) ouders kunnen we onderschrijven met de uitspraken uit de focusgroepen.

- (Toekomstige) ouders associëren kinderopvang met: ontwikkeling van het kind, fijne sfeer/goed gevoel, veilige omgeving. Kinderopvang is vaak geen keuze, maar noodzakelijk.
- Wanneer? Informatiebehoefte tussen 3-6 maanden tijdens de zwangerschap.
- Wat? Deze moeders kiezen op basis van onderbuikgevoel, daarna spelen praktische zaken een rol (o.a. locatie, kosten, flexibele openingstijden).
- Waar/Wie? Het persoonlijke netwerk is belangrijker dan formele informatie.



"Ik zie het als een tweede thuis."



"Informeel opvang, waar familie en vrienden gratis oppassen dat had ik wel gewild, maar zij wonen echt ver weg. Wel meer vertrouwen bij hun, dan bij opvang."

Kinderopvang is geen groot thema tijdens de zwangerschap

Zoals ook in de e-Safari naar voren komt, zijn toekomstige moeders tijdens hun zwangerschap vooral bezig met hun aanstaande kind en vanuit zichzelf niet met kinderopvang. Kinderopvang staat niet hoog op hun prioriteitenlijstje. Alleen als informatie actief wordt aangeboden of het onderwerp ter sprake komt, zijn ze er mee bezig en ervaren sommigen het nut om hier al vroegtijdig bij stil te staan. Hier wordt ook vaak met retrospectief inzicht op gewezen.

De gehele zwangerschapsperiode overziend ligt het ideale moment om voor het eerst in aanraking te komen met informatie over kinderopvang tussen de 3-6 maanden. Dit komt overeen met de fase '12-30 weken in verwachting' zoals naar voren kwam in de e-Safari. Eerder is te vroeg, toekomstige moeders zijn nog in onzekerheid. Later is minder ideaal, toekomstige moeders zijn zich aan het voorbereiden op de bevalling en alles wat daarbij komt kijken.



"Ik ben er eigenlijk helemaal nog niet mee bezig. Het is een hele nuttige avond om de verhalen van andere moeders te horen. Het is ook een proces als moeder zijnde, helemaal bij je eerste kind."



"Bij 6 maanden denk ik wel al. Als ze toen een informatiepakketje hadden gestuurd, had ik veel gerichter gezocht."

Wat? Gevoel wederom belangrijker dan rationele afwegingen

De meeste moeders geven in eerste instantie aan dat de kinderopvang 'goed moet voelen', dat er genoeg persoonlijke aandacht voor hun kind moet zijn (bijvoorbeeld door inzet van een pedagoog) en dat het zo goed mogelijk bij hun eigen levensstijl moet passen. Met name in de niet-westerse groep vindt men de levensbeschouwelijke inslag van de kinderopvang van belang.

Veiligheid speelt ook een grote rol. Enerzijds willen moeders een 'veilig gevoel' krijgen bij de kinderopvang, omdat ze het lastig vinden om hun kind uit handen te geven. Nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld waarbij ze hun kinderen via camera's op afstand kunnen volgen, worden gewaardeerd. Anderzijds speelt 'veiligheid' een belangrijke rol vanwege de (media) berichtgeving over incidenten op de kinderopvang. Dat is ook een reden waarom de meeste moeders de voorkeur geven aan een locatie waar geen mannen werken.

Daarna komen de praktische zaken aanbod, zoals: flexibele tijden, locatie (afstand woning/werk), activiteiten/thema's, hygiëne. Bij meerdere kinderen is een belangrijke factor dat de kinderopvang voor verschillende leeftijdsfasen op dezelfde locatie wordt aangeboden. Hoewel kosten een belangrijk criterium zijn, komen niet alle moeders hier direct mee naar voren. Ze geven desgevraagd wel aan dat de keuze voor kinderopvang afhankelijk is van de persoonlijke (financiële) situatie.

Inspectierapporten worden niet spontaan genoemd als keuzecriterium. Ook als het wordt voorgelegd, ziet men het niet als een belangrijk criterium.



“Een vertrouwd gevoel is zo belangrijk. Als je je kind 's morgens brengt, dat het dan goed moet voelen.”



“Ik wil graag één leidster, maar ook een pedagoog. Dat er voldoende aandacht en toezicht is. Je hoort zoveel horrorverhalen.”



“Wat ook belangrijk is, is de ontwikkeling van de baby. Het is erg leuk om te zien hoe je kind zich ontwikkelt.”



“Voor mij gaat het om dat ze echt op veiligheid letten en daar een protocol/beleid voor is.”



“Ik vind het wel heel goed dat er een vergoeding voor is. Ik werk en mijn partner ook. Ik verdien niet slecht, maar zonder vergoeding is het het niet waard. Dus die kosten zijn belangrijk als je meer moet betalen dan je verdient.”



“Omdat het gevoel goed was, heb ik niet gedacht aan zo'n inspectie. Ze hebben mij goed rondgeleid etc. Dat voelde goed en daarom heb ik niet nagedacht over iets anders zoals kwaliteitseisen.”

Waar/wie? Directe omgeving meest belangrijk en betrouwbaar

Vooral ervaringen en informatie van mensen die dichtbij staan zijn belangrijk en worden gezien als betrouwbaar. Dit geldt zowel voor het eigen netwerk (familie, vrienden, burens) als voor de verloskundige/kraamhulp. De respondenten hebben in die zin een grotere voorkeur voor offline bronnen in plaats van online bronnen. De (Rijks)overheid/GGD/Belastingdienst worden wel bezocht als het financiële zaken en regels/kwaliteitseisen betreft. Sommigen vinden de website van de Rijksoverheid wel complex en onoverzichtelijk.



“Als je een site zou hebben met een checklist, ook waar een keuringswijzer op staat etc. en mijn verloskunde zegt tegen mij; kijk eens op deze website. Dat zou veel handiger zijn, en vooral omdat al te doen voor mijn bevalling.”



“Recensies, omgeving, familie en vrienden zijn belangrijke bronnen. Als je ziet dat er heel veel goede verhalen uitkomen, dan trek je daar sneller naar toe.”



“De website van de Rijksoverheid is heel ingewikkeld. Ik kan nooit vinden wat ik zoek. Ik wilde iets opzoeken over toeslagen. Maar dan kreeg je drie verschillende soorten toeslag. Ik snapte er niks van. Dus heeft mijn partner het verder uitgezocht.”

De definitieve keuze wordt op onderbuikgevoel gemaakt. Partners worden daarin wel betrokken, maar de meeste moeders geven aan zelf de doorslaggevende keuze te maken of de sfeer van de opvang goed genoeg voelt om hún kind achter te laten.



“Als moeder voel je je wel eindverantwoordelijk.”

Het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) wordt niet spontaan genoemd als belangrijke bron voor informatie, de meesten waren niet tot matig bekend met het LRK.

Wens? De crèchewijzer

Er is, net als in de e-Safari, geen behoefte aan extra informatie, ook niet over kinderopvangtoeslag. De moeders hebben het gevoel dat alles vindbaar is over kinderopvang. De informatie is in de perceptie wel verspreid. In overeenstemming met de uitkomsten van de e-Safari, zouden moeders (achteraf) gebaat zijn bij een centrale digitale omgeving waar alle informatie rondom kinderopvang gebundeld is en waar je doorverwezen wordt naar andere relevante websites. De afzender zou een betrouwbare onafhankelijke bron moeten zijn, zoals de Rijksoverheid.



“Ik kan alles wel vinden, mocht ik iets missen dan bel ik de opvang waarvan ik iets wil weten.”



“1 website met verschillende keuzes, wat je zoekt, omgeving, uren, toeslag. Dan hoef je niet naar een huisarts, die hebben ook andere taken. Net zoals je bij de H&M wat bestelt. Dan krijg je een linkje van jouw wensen. Een soort zoekfunctie waar je alles kunt intoetsen: aantallen, dagindeling etc.”

Een moeder – tevens in verwachting – komt met het idee van de ‘crèche-wijzer’. Een soort checklist in de vorm van een app of website, die je dwingt om keuzes te maken en op basis van je aangegeven voorkeuren komt er een kinderopvanglocatie uit. De app wordt idealiter via de verloskundige aangereikt en is in opdracht van de Rijksoverheid of inspectie.






“Wat mij geholpen zou hebben, is een crèchewijzer. Net zoals een kieswijzer wanneer je moet stemmen. Als ze dat nou maken voor kinderopvang met verschillende aspecten die ze voorleggen (o.a. eten, tijden, activiteiten, speelomgeving, kwaliteitscodes). Dat daar dan een lijstje uitkomt met verschillende kinderopvanglocaties in de buurt die aan je wensen voldoen met informatie. Eigenlijk heb je iets nodig wat al deze vragen aan je stelt.”



“Als je die wijzer op een website plaatst, dan zou ik ook graag een link willen hebben over onder andere toeslag (DigiD). Dat je vanuit die wijzer wordt doorverwezen naar wat je nog meer moet regelen.”

7 Kwantitatief online onderzoek

7.1 Methode en opzet

	<p>Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd onder het Stempunt-panel van Motivaction en het panel van een extern bureau. Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 18 april tot en met 1 mei 2019.</p>
	<p>We hebben een steekproef gerealiseerd van n=1754 (toekomstige) ouders die opvang voor hun kind gebruiken (formeel of informeel) of dit voor de toekomst als mogelijkheid zien.</p> <p>Deze steekproef is representatief op leeftijd, opleiding, geslacht, regio en waardeoriëntatie en gewogen naar de Gouden Standaard van het CBS. Speciaal voor de marktonderzoekbureaus, maar ook voor onderzoeksafdelingen bij opdrachtgevers en toeleveranciers, heeft de MOA (Expertise Center voor Marketing-insights, Onderzoek & Analytics) in samenwerking met het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) de Gouden Standaard ontwikkeld, een uniek ijkingsinstrument voor nationale en regionale steekproeven. Met de komst van de Gouden Standaard wordt er in de hele branche gebruik gemaakt van dezelfde ijkingsdata voor representatief steekproefonderzoek.</p> <p>Representativiteit voor deze kenmerken is verkregen door bij de steekproeftrekking en weging rekening te houden met de verdeling ouders tussen de 18 t/m 55-jarigen met een kind van 0 t/m 10 jaar uit de Gouden Standaard en de vragenlijst alleen te sturen naar 18 t/m 55-jarigen.</p> <p>Na de selectievragen zijn de volgende groepen uitgesloten van deelname aan het onderzoek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deelnemers die geen kinderen jonger dan 11 jaar hebben en ook geen kind verwachten. • (toekomstige) ouders die geen gebruik maken van formele of informele kinderopvang en hier ook niet voor open staan op korte of lange termijn. <p>De weging is uitgevoerd over deelnemers van 18 tot en met 55 jaar met een kind van 0 t/m 10 jaar, omdat we alleen van deze groep over referentiegegevens uit de Gouden Standaard beschikken.</p>
	<p>Respondenten hebben per e-mail een uitnodiging ontvangen met daarin een link naar de online vragenlijst. De vragenlijst is in samenwerking met betrokkenen vanuit ministerie SZW opgesteld en bestond uit circa 30 vragen per persoon. Door middel van routing (voorwaarden op vragen) zijn alleen vragen voorgelegd die relevant zijn voor de deelnemer, bijvoorbeeld vanwege het type opvang dat men gebruikt.</p> <p>Thema's die aan bod zijn gekomen met betrekking tot kinderopvang zijn: oriëntatie- en keuzeprocess (wanneer?), inhoud informatie (wat?), informatiebronnen en –kanalen (waar/wie?), de ideale situatie (wens?), de kosten van kinderopvang en de rol van de overheid met betrekking tot informatie omtrent kinderopvang.</p>

In het kwantitatieve onderzoek is lag de focus op de volgende deelvragen:

- Wat zijn de informatiekkanalen van (toekomstige) ouders voor kinderopvang en de kinderopvangtoeslag?
- Hoe ervaren ze de informatie? Wat weten ouders al en wat missen ze aan informatie(kanalen)?
- Welke informatiebehoefte hebben ouders bij het kiezen voor wel of geen formele kinderopvang en, als ze hiervoor kiezen, welke informatiebehoefte hebben ze dan bij het kiezen voor een bepaalde kinderopvangvoorziening?

7.2 Leeswijzer

- De resultaten voor (toekomstige) ouders worden op **totaalniveau** weergegeven in tabellen. Vragen zijn alleen voorgelegd aan de doelgroep waar de vragen relevant voor zijn, afhankelijk van de leeftijd van het kind en soort kinderopvang dat men gebruikt of binnenkort overweegt te gebruiken. Ouders die aangeven geen gebruik te maken van formele en/of informele opvang, en die dit voor de toekomst ook niet verwachten te doen, zijn na de selectievragen uit de vragenlijst gestuurd.
- Wanneer we in dit hoofdstuk spreken over (toekomstige) ouders, bedoelen we ouders die binnen de doelgroep van dit onderzoek vallen, namelijk ouders die (binnenkort) formele of informele opvang gebruiken of dit als mogelijkheid zien voor de toekomst.
- We rapporteren opvallende en relevante verschillen tussen uitsplitsingen binnen de doelgroepen die significant en minimaal 5 procentpunten afwijken van het gemiddelde beeld. In het geval van vragen met antwoordschalen (zoals de vijfpuntsschaal ‘zeer oneens’ tot ‘zeer eens’) benoemen we verschillen tussen antwoordcategorieën indien daarbij ook het gemiddelde op de schaal significant verschilt van de andere subgroepen. Voor een overzicht van alle significante verschillen tussen de groepen verwijzen we naar de opgeleverde tabellenbestanden. De verschillende doelgroepen worden door middel van de onderstaande **icoontjes** weergegeven op de pagina’s.



Geslacht: man, vrouw



Soort opvang: formeel, informeel, of beiden



Type formele opvang: alleen opvang kinderdagverblijf, alleen opvang bij gastouder 0 t/m 3 jaar, alleen opvang bij gastouder 4+ jaar, alleen opvang bij BSO, of meerdere soorten opvang



Recht op kinderopvangtoeslag: waarschijnlijk wel (beide ouders hebben een baan, volgen een opleiding, traject naar werk of inburgeringscursus, of alleenstaande ouder heeft betaald werk, volgt een opleiding, traject naar werk of inburgeringscursus) **waarschijnlijk niet** (een van beide ouders of alleenstaand ouder heeft geen betaald werk, volgt geen opleiding, traject naar werk of inburgeringscursus)



Oriëntatiefase: waarschijnlijk wel (verwacht een kind of heeft kinderen jonger dan 11 jaar en is binnenkort van plan gebruik te maken van formele en/of informele opvang) **waarschijnlijk niet** (heeft al kinderen op opvang of is niet van plan gebruik te maken van opvang)

- Geaggregeerde percentages (bijvoorbeeld de som van de percentages ‘zeer eens’ en ‘eens’) die we in de tekst noemen, kunnen soms iets (1 procentpunt) afwijken van de som van de onderliggende percentages in de grafiek. Dat komt door afrondingsverschillen.
- Alleen indien subgroepen voldoende groot zijn (minimaal n=100) kunnen we spreken over betrouwbare significante verschillen tussen subgroepen. Wanneer een subgroep bestaat uit circa 70/80 respondenten, zijn de resultaten indicatief en benoemen we dit. Als een subgroep nog kleiner is kunnen we hier geen aparte uitspraken over doen.
- **Open vragen** zijn na afloop van het onderzoek gecodeerd en gekwantificeerd.

7.3 Conclusies

Over het algemeen: de uitkomsten van het online onderzoek zijn in lijn met die van de e-Safari en focusgroepen

De meeste inzichten uit de e-Safari en focusgroepen over de informatiebehoefte van (toekomstige) ouders kunnen we onderschrijven met de uitspraken uit de focusgroepen.

- Wanneer? Informatiebehoefte is het hoogst tussen 3-6 maanden tijdens de zwangerschap.
- Wat? Ouders kiezen op basis van onderbuikgevoel en praktische zaken, emotionele overwegingen zijn daarbij vaak doorslaggevend.
- Waar/Wie? Het persoonlijke netwerk is in het keuzeproces een belangrijke en gewaardeerde informatiebron.
- Ouders hebben niet direct behoefte aan aanvullende informatie, maar zijn wel enthousiast over een plek waar alle informatie makkelijk te vinden en te vergelijken is.

Aanvullende inzichten uit het online onderzoek

Uit het online onderzoek komen ook een aantal nieuwe inzichten aan het licht, die in het kwalitatieve deel van het onderzoek niet zo duidelijk naar voren kwamen:

- Ouders hebben ook na hun keuze behoefte aan informatie.
- Informatie vanuit kinderopvanglocaties/organisaties zijn de meest geraadpleegde informatiebronnen.
- Men gaat vooral af op eigen onderbuikgevoel, daarna pas op ervaringen van anderen.
- Ouders achten de overheid *niet hoofdverantwoordelijk* voor de aanwezigheid en/of het verschaffen van informatie over kinderopvang, maar hebben *wel degelijk verwachtingen* van de Rijksoverheid als het gaat om informatie over kinderopvang, met name als het gaat om toeslag, kosten en kwaliteit.

Ouders zijn redelijk tevreden over de beschikbaarheid van informatie omtrent kinderopvang

Ruim de helft (53%) van de (toekomstige) ouders die formele opvang gebruikt of overweegt, vindt dat er voldoende informatie beschikbaar is om een weloverwogen keuze te maken voor een formele kinderopvanglocatie. 12% geeft duidelijk aan behoefte te hebben aan meer informatie. De overige 35% heeft een neutrale houding. 75% van de ouders die formele opvang gebruikt of overweegt, kan zo snel niet benoemen welke informatie gemist wordt rondom kinderopvang: 13% geeft aan geen informatie te missen en 62% weet niet welke informatie zij missen. Ouders die zich in een oriëntatiefase voor kinderopvang bevinden, zijn relatief iets minder tevreden over de informatie en hebben in grote lijnen wat meer behoefte aan informatie. Dit zie je bijvoorbeeld terug in het gebruik van informatiebronnen rondom kinderopvang.

Meeste behoefte aan structurering en centraal online informatiepunt

Ouders die ontevreden zijn over de beschikbare informatie, missen vooral een centraal informatiepunt. De uitkomst dat er weinig informatie wordt gemist, maar wel behoefte is aan overzicht bij degenen die minder tevreden zijn over de beschikbare informatie, kan erop wijzen dat ouders op dit moment eerder een 'overload' dan een gebrek aan informatie omtrent kinderopvang ervaren. De voornaamste mogelijkheid om informatievoorziening rondom kinderopvang te verbeteren is volgens ouders dan ook een website om kinderopvang te vergelijken met filters voor praktische zaken (44%).

Wanneer? Week 13-30 tijdens de zwangerschap is de ideale periode voor informatie over kinderopvang

De meeste (toekomstige) ouders (29%) hebben de voorkeur om tijdens de zwangerschap in week 13-30 in aanraking te komen met informatie over formele kinderopvang voor hun jonge kinderen (0-4

jaar). Met name direct na de geboorte hebben ouders geen behoefte aan informatie over kinderopvang (3%). Als het gaat om voor- of naschoolse opvang voor kinderen vanaf 4 jaar, vinden (toekomstige) ouders het ideaal om al een jaar voordat het kind naar school gaat informatie te krijgen over dergelijke opvang (30%). Daarnaast zien we dat veel ouders met jonge kinderen die nog geen (formele) opvang gebruiken, deze optie wel open houden voor de toekomst. Het 'instapmoment' of oriëntatieproces start dus lang niet altijd bij een eerste zwangerschap, aan het einde van het zwangerschapsverlof, of bij de aankomende start van de basisschool.

Wanneer? Ook na keuze behoefte aan informatie

Er is niet alleen tijdens en na de zwangerschap behoefte aan informatie, maar ook na het keuze- of startmoment voor kinderopvang hebben ouders die gebruik maken van formele kinderopvang behoefte aan informatie (82%). Dit geldt met name voor inhoudelijke zaken, zoals financiën, veiligheid en kwaliteit, maar ook ongeveer een kwart zou graag informatie willen met betrekking tot waardering van andere ouders.

Wat? Onderbuikgevoel is vaak meest doorslaggevend in de uiteindelijke keuze

Zowel rationele als emotionele overwegingen spelen een rol bij de keuze voor kinderopvang. Over het algemeen blijkt dat ouders emotionele afwegingen doorslaggevend vinden bij de keuze van de kinderopvanglocatie. Dit geldt echter vooral voor 'het eigen onderbuikgevoel'. Praktische informatie, zoals over de nabijheid en kosten, is eveneens essentieel in het keuzeproces. De ervaringen van anderen gaan daarna een rol spelen. Specifiek voor formele kinderopvang vinden ouders ook kwaliteit en veiligheid belangrijke criteria, hoewel kwalificaties van medewerkers, registratie bij het LRK en het inspectierapport van de kinderopvang minder doorslaggevend worden genoemd. Ouders die geen (niet beiden) betaald werk hebben, een opleiding, inburgeringscursus of traject naar werk volgen, maar wel kinderopvang gebruiken of overwegen, vinden vaker levensbeschouwelijke en/of pedagogische visie een belangrijk criterium in hun overwegingen rondom kinderopvang.

Wat? Kosten belangrijk criterium in overwegingen, 14% wenst meer informatie hierover

Voor ouders die (binnenkort) gebruik maken van formele kinderopvang zijn de kosten niet het belangrijkste, maar wel een vaak genoemd criterium (32%). Voor ouders die kiezen voor informele opvang, zijn de kosten het vaakst genoemde criterium (42%). Kosten zijn daarmee een belangrijke factor in de keuze voor kinderopvang. Kosten wordt als onderwerp ook het vaakst spontaan benoemd als antwoord op de vraag welke informatie rondom kinderopvang het meest gemist wordt, al is het door een relatief kleine groep (5%). 14% geeft aan in grote of zeer grote mate behoefte te hebben aan meer informatie over de kosten van formele kinderopvang.

Waar/wie? Naast de kinderopvanglocatie zelf en de directe omgeving is ook de overheid een belangrijke bron voor informatie

In eerste instantie worden kinderopvanglocaties en -organisaties vaak genoemd als belangrijke bronnen voor informatie omtrent kinderopvang (respectievelijk door 33% en 18%). De directe omgeving en familie worden eveneens vaak geraadpleegd voor informatie en worden door (toekomstige) ouders als het meest betrouwbaar, toegankelijk en nuttig beoordeeld.

Ouders vinden de overheid niet hoofdvantwoordelijk voor de aanwezigheid en/of het verschaffen van informatie over kinderopvang (35% vindt van wel). Zij worden ook minder vaak genoemd als doorslaggevende bron bij de keuze voor kinderopvang. Desalniettemin heeft de ruime meerderheid (87%) wel verwachtingen van de Rijksoverheid als het gaat om informatie over kinderopvang, met name als het gaat om toeslag, kosten en kwaliteit. (Toekomstige) ouders raadplegen ook websites van de overheid – zoals de Rijksoverheid en Belastingdienst – en ervaren deze als betrouwbare en objectieve bronnen voor praktische en financiële informatie. Men geeft ook in beperkte mate aan het LRK te raadplegen, met name voor informatie over registratie en inspectierapporten.

Wens? Een centrale website waar vergelijkingen van verschillende opvang mogelijk is

Hoewel de meeste ouders tevreden zijn over de informatie rondom kinderopvang in het algemeen en sommigen aangeven dat er geen verbeteringen mogelijk zijn, hebben ouders wel oren naar een vergelijkingswebsite, vooral om de praktische zaken rondom kinderopvang op te zoeken en te vergelijken (44%). Ook ouders die al opvang gebruiken zijn hierover enthousiast. Daarnaast zou een extra rekenhulp voor alle kosten een mooie verbetering zijn in hun ogen (36%). Twee derde van de ouders die formele opvang gebruik of overweegt, geeft aan gebruik te willen maken van een website waarop je formele kinderopvanglocaties kunt zoeken en met elkaar vergelijken.

Er is onderling weinig verschil in de informatiebehoeften tussen typen ouders (ZorgMentality)

In dit onderzoek (met name in het kwantitatieve onderzoek) hebben we de exacte definitie van SES losgelaten vanwege de combinatie aan achtergrondkenmerken die hierin een rol spelen. In plaats daarvan hebben we gekeken naar de verschillende ZorgMentality groepen, zoals beschreven in de deskresearch). De groep 'minder zelfredzamen' komt daarbij het meest overeen met de groep die doorgaans bedoeld wordt met mensen met een lage SES.

Met betrekking tot hun oriëntatie- en keuzep proces, inhoudelijke voorkeur van de informatie en wensen ten aanzien hiervan verschillen de diverse groepen ouders (pragmatici: 6%, maatschappijkritischen: 9%, en minder zelfredzamen: 45% van de bevolking) over het algemeen niet heel sterk van elkaar. Minder zelfredzamen geven wel vaker aan *geen* behoefte te hebben aan informatie over kinderopvang. In grote lijnen raadplegen zij de verschillende voorgelegde online en offline bronnen minder vaak. Wel verdiepen minder zelfredzamen zich juist vaker in de kosten. Voor maatschappijkritischen is de pedagogische visie van de opvang vaker een belangrijk keuzecriterium. Daarnaast speelt inzicht in kwaliteit, onder andere via de overheid, een grotere rol.

7.4 Advies

Op basis van bovenstaande conclusies adviseren wij de ontwikkeling van een centraal online informatiepunt, waarin zowel praktische informatie ter vergelijking van locaties als informatie over kosten, kwaliteit en veiligheid samen komen. Uit het onderzoek komt naar voren dat er geen dringende roep is om (meer) informatie, maar dat er wel duidelijk verwachtingen zijn ten aanzien van de overheid als het gaat om het verschaffen van informatie over kinderopvangtoeslag, kosten en kwaliteit. Er is veel draagvlak voor een zoek- en vergelijkingswebsite. Het faciliteren en onderhouden van een centraal informatie- en vergelijkingspunt zou vanwege de door ouders ruim voldoende gewaardeerde objectieve positie goed passen bij een overheidsorganisatie.

Het is belangrijk om ouders (meer) houvast te bieden ten aanzien van de uiteindelijke kosten van kinderopvang (niet alleen de toeslagen). Het blijkt dat de kosten voor circa 14% nog niet voldoende transparant zijn. Uit dit onderzoek komt niet specifiek naar voren waar dit aan ligt. We raden aan om nader te verkennen waarom de bestaande informatie (bijvoorbeeld proefberekening via de Belastingdienst) onvoldoende inzicht of helderheid biedt en welke specifieke kosteninzichten ontbreken bij verschillende groepen ouders. Denk bijvoorbeeld aan ZZP'ers, ouders die gebruik maken van verschillende typen opvang en/of ouders die nog niet werken, maar dit overwegen als de kosten van kinderopvang niet te hoog zijn.

In het onderzoek zien we ook een groep ouders die nog niet direct behoefte heeft aan kinderopvang, maar misschien wel op langere termijn. We adviseren om in de informatievoorziening oog houden voor de diversiteit in 'startmomenten'. Daarmee bedoelen we dat niet iedere moeder/vader na de geboorte, of als een kind naar de basisschool gaat (weer) aan het werk gaat. Informatie rondom kinderopvang en de kosten daarvan is juist ook zeer belangrijk rondom het oriëntatieproces (en mogelijk de overwegingen) om (weer) aan het werk te gaan.

7.5 Resultaten

In deze paragraaf komen de volgende onderwerpen aan bod:

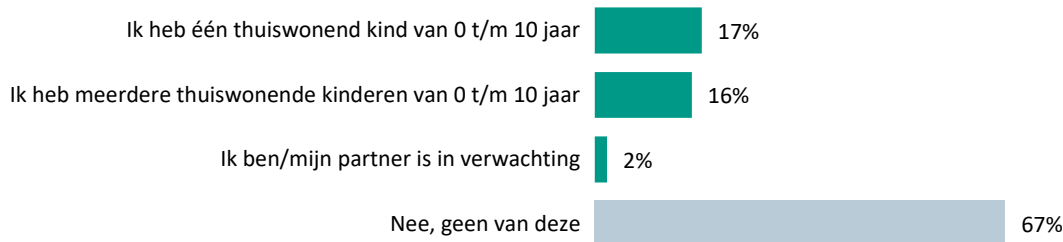
- Achtergrond (toekomstige) ouders
- Wanneer? Oriëntatie- en keuzeprocess
- Wat? Inhoud informatie (inclusief kosten)
- Waar/wie? Informatiebronnen en -kanalen
- Wens? De ideale situatie

7.5.1 Achtergrondinformatie respondenten

In de steekproef hebben we, om zoveel mogelijk (toekomstige) ouders te treffen, een selectie gemaakt van mannen en vrouwen in de leeftijd van 18 tot en met 55 jaar. Binnen de groep deelnemers (n=6.487) bleek 2% in verwachting en 33% had één of meerdere thuiswonende kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 10 jaar.



Heb je op dit moment thuiswonende kinderen van 0 t/m 10 jaar, of ben jij, of is je partner in verwachting? Meerdere antwoordcombinaties mogelijk
(Basis - allen, n=6.487)

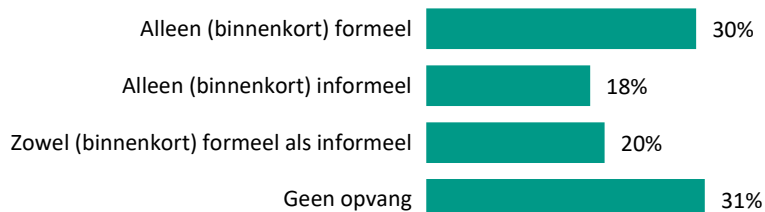


De online vragenlijst is voorgelegd aan (toekomstige) ouders met thuiswonende kinderen van 0 tot en met 10 jaar die gebruik maken van kinderopvang (formeel of informeel), dit binnenkort verwachten te gaan doen of die dit misschien overwegen voor de toekomst. Binnen deze groep ouders verwacht 31% geen gebruik te zullen maken van kinderopvang op korte termijn. 30% gebruikt (binnenkort) formele opvang, 18% gebruikt (binnenkort) informele opvang en 20% gebruikt (binnenkort) zowel formele als informele opvang.



Maak jij op dit moment gebruik van kinderopvang, of ben je dat binnenkort van plan? Meerdere antwoorden mogelijk

(Basis - Is in verwachting van een kind en/of heeft één of meerdere thuiswonende kinderen van 0 t/m 10 jaar + gebruikt (binnenkort) opvang of overweegt formele opvang in de toekomst, n=1.754)



Formele kinderopvang: opvang op een – in het Landelijke Register Kinderopvang geregistreerd - kinderdagverblijf, gastouderopvang of de voor- en naschoolse opvang (BSO). Hierbij kun je in aanmerking komen voor kinderopvangtoeslag, als je aan de voorwaarden voldoet.

Informele kinderopvang: opvang door een persoon (vrienden, familie, au pair) die niet officieel als aanbieder geregistreerd staat. Hiervoor bestaat geen recht op kinderopvangtoeslag.

Aan (toekomstige) ouders die geen gebruik maken van formele kinderopvang en die dit ook niet binnenkort van plan zijn, is gevraagd of zij in de toekomst verwachten gebruik te maken van formele kinderopvang. 37% geeft aan dat dit tot de mogelijkheden behoort (misschien tot zeker wel), 62% verwacht van niet.

Verwacht je in de toekomst gebruik te maken van formele kinderopvang?
(Basis - Maakt (binnenkort) geen gebruik van formele kinderopvang, n=1.003)



Van de ouders die gebruik maken van formele kinderopvang, of dit binnenkort van plan zijn, kiezen de meesten voor opvang op een kinderdagverblijf (53%) en/of opvang op een BSO (37%). Een kleinere groep kiest voor opvang bij een gastouder (19% voor dagopvang, 19% voor buitenschoolse opvang).



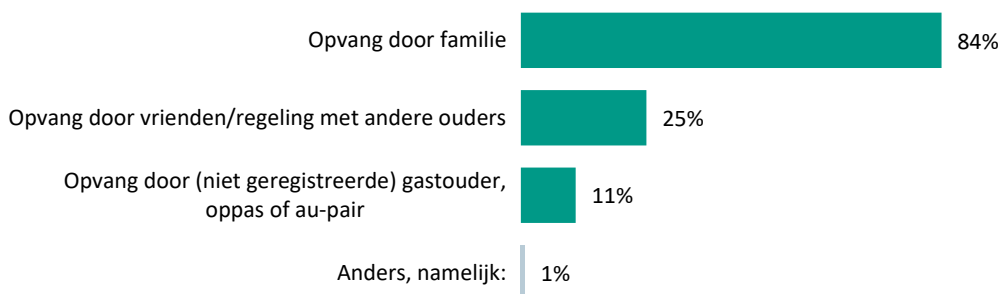
Type formele kinderopvang, meerdere antwoorden mogelijk
(Basis - Heeft 1 of meer thuiswonende kinderen (0 t/m 10 jaar) of is in verwachting en gebruikt formele opvang/is dit van plan, n=1173)



Van de ouders die (binnenkort) informele kinderopvang gebruiken, gaat het in de meeste gevallen om opvang door familie (84%). 25% regelt opvang met vrienden of andere ouders en 11 % kiest voor een (niet geregistreerde) gastouder, oppas of au pair.



Informele kinderopvang, meerdere antwoorden mogelijk
(Basis - gebruikt (binnenkort) informele kinderopvang, n=871)

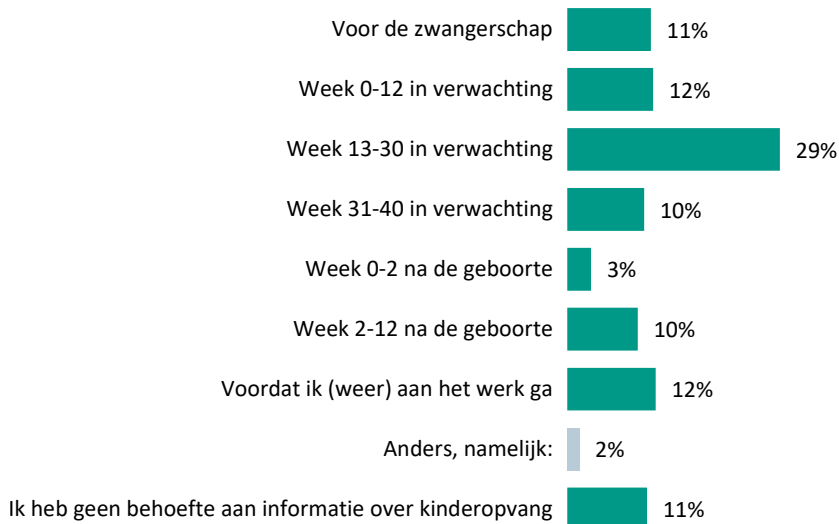


7.5.2 Wanneer? Oriëntatie- en keuzeproces

De meeste (toekomstige) ouders (29%) hebben de voorkeur om in week 13-30 van de zwangerschap in aanraking te komen met informatie over kinderopvang voor hun jonge kinderen (0-4 jaar). Met name direct na de geboorte hebben ze geen behoefte aan informatie over kinderopvang. Circa een tiende (11%) geeft aan geen behoefte te hebben aan informatie over kinderopvang.

Wat is/was volgens jou het ideale moment om in aanraking te komen met informatie over kinderopvang voor kinderen van 0-4 jaar in het algemeen?

(Basis - Gebruikt of overweegt (binnenkort of in de toekomst) formele opvang, n=1.330)



Vrouwen hebben relatief vaker behoefte aan informatie tijdens 13-30 weken van de zwangerschap.



Ouders die waarschijnlijk geen recht hebben op toeslag hebben relatief minder behoefte aan informatie over kinderopvang voor kinderen van 0-4 jaar dan ouders die wel recht hebben op toeslag.



Ouders die zowel gebruik maken van formele als informele opvang hebben relatief meer behoefte aan informatie over kinderopvang voor kinderen van 0-4 jaar tijdens 13-30 weken zwangerschap dan gemiddeld.

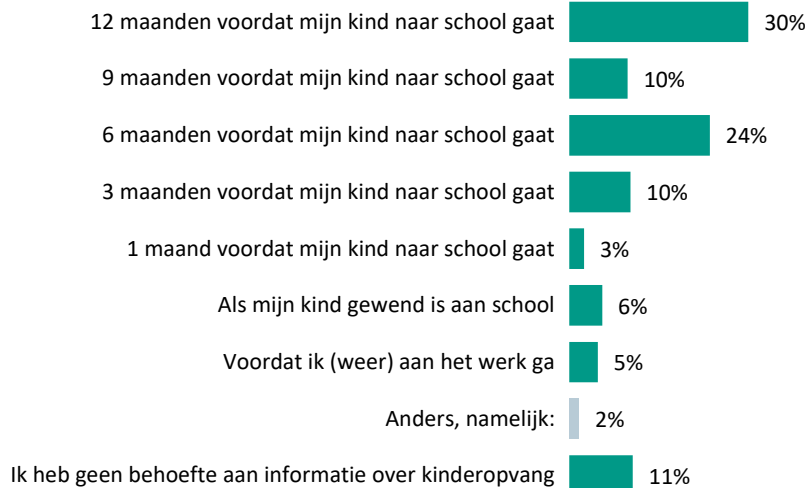


Ouders die gebruik maken van verschillende typen opvang hebben relatief meer behoefte aan informatie over kinderopvang voor kinderen van 0-4 jaar tijdens 13-30 weken zwangerschap dan gemiddeld. Ouders die alleen kinderen op de BSO hebben, geven vaker dan gemiddeld aan dat 'voordat men aan het werk gaat' het ideale moment is voor informatie.

Als het gaat om voor- of naschoolse opvang voor kinderen vanaf 4 jaar, vinden (toekomstige) ouders een jaar (30%) voordat het kind naar school gaat het meest ideaal om informatie te krijgen over dergelijke opvang. Circa een kwart (24%) krijgt het liefst een half jaar van tevoren informatie. Circa een tiende (11%) geeft aan geen behoefte te hebben aan informatie over voor- of naschoolse opvang.

Wat is/was volgens jou het ideale moment om in aanraking te komen met informatie over opvang voor- of na school (vanaf 4 jaar) in het algemeen?

(Basis - Gebruikt (binnenkort)/overweegt formele opvang, n=1.330)



Ouders die waarschijnlijk geen recht hebben op toeslag, hebben relatief minder behoefte aan informatie over kinderopvang voor kinderen vanaf 4 jaar dan gemiddeld.



Ouders die zowel gebruik maken van formele als informele opvang hebben vaker dan gemiddeld 9 maanden voordat het kind naar school gaat behoefte aan informatie over kinderopvang.



Ouders die gebruik maken van verschillende typen opvang hebben relatief meer behoefte aan informatie over kinderopvang 6 tot 9 maanden voordat het kind naar school gaat dan gemiddeld. Hun informatiebehoefte is 12 maanden voordat het kind naar school gaat lager dan gemiddeld. Ouders die alleen kinderen op de BSO hebben, geven relatief vaker dan gemiddeld aan dat 'voordat men aan het werk gaat' het ideale moment is voor informatie.

7.5.3 Wat? Inhoud informatie

Formele opvang

Voor **formele opvang** spelen zowel rationele/praktische criteria als emotionele criteria een belangrijke rol. Enerzijds is voor circa de helft van de (toekomstige) ouders de locatie – dichtbij werk/huis (49%) – van belang en anderzijds de sfeer van de kinderopvang (47%).

Daarnaast geven ze aan dat kwaliteit (42%) en veiligheid (37%) belangrijke criteria zijn, hoewel kwalificaties van medewerkers (24%), registratie bij het LRK (19%) en het inspectierapport van de kinderopvang (11%) minder doorslaggevend lijken. Kosten zijn voor bijna een derde van belang (32%), net als de ervaringen van anderen (27%).

Wat zijn/waren voor jou belangrijke criteria bij de keuze voor een locatie voor formele opvang?

(Basis - Maakt gebruik van formele kinderopvang of is dit binnenkort van plan, n=883)



Vrouwen vinden de sfeer van de kinderopvang en registratie bij het LRK vaker belangrijke criteria dan mannen.



Ouders die zowel formele als informele opvang gebruiken, vinden (nog) vaker de sfeer, de openingstijden, de hygiëne, de ervaringen van anderen en kwaliteit van de medewerkers belangrijke criteria dan ouders wiens kinderen alleen naar formele opvang gaan.



Ouders met kinderen op een kinderdagverblijf vinden vaker dan gemiddeld hygiëne, ervaringen van anderen, indeling van de groepen en het inspectierapport belangrijk. Ouders met kinderen die alleen naar een gastouder (0 t/m 3) gaan, vinden vaker dan gemiddeld het type opvang een belangrijk criterium. Ouders met alleen kinderen op de BSO vinden vaker dan gemiddeld openingstijden, flexibiliteit en samenwerking met onderwijsinstelling belangrijke keuzecriteria. Ouders die gebruik maken van meerdere typen opvang letten meer dan gemiddeld op de afstand tot werk/huis, sfeer, veiligheid, samenwerking onderwijsinstelling en registratie bij het LRK.



Ouders met waarschijnlijk recht op kinderopvangtoeslag noemen vaker de afstand tot werk/huis, de sfeer, openingstijden en kwaliteit van de kinderopvang als belangrijke criteria dan ouders die waarschijnlijk geen recht hebben op toeslag. Ouders die waarschijnlijk geen recht hebben op toeslag vinden de levensbeschouwelijke grondslag/pedagogische visie relatief vaker een belangrijk criterium wanneer zij (binnenkort) gebruik maken van formele kinderopvang dan ouders die waarschijnlijk wel recht hebben op toeslag.

Informele opvang

Voor ruim vier op de tien (42%) ouders die (binnenkort) gebruik maken van **informele opvang** zijn de kosten een belangrijk keuzecriterium. Daarnaast spelen criteria met betrekking tot 'een gevoel van bekendheid' bij informele kinderopvang een grote rol; 35% vindt het belangrijk dat de opvang plaats vindt bij een bekende en 31% kiest bewust voor een au pair, ouders of familie.

Opvallend is dat de sfeer en kwaliteit minder belangrijke criteria vormen dan bij formele opvang. Een mogelijke verklaring (maar niet te herleiden uit dit onderzoek) kan zijn dat een goede sfeer en kwaliteit door de persoonlijke relatie bij informele opvang al als vanzelfsprekend worden ervaren en daarom niet genoemd worden als keuzecriteria.

Wat zijn/waren voor jou belangrijke criteria bij de keuze voor een informele opvangmogelijkheid?

(Basis - Maakt gebruik van informele kinderopvang of is dit binnenkort van plan, n=674)



Vrouwen vinden vaker dan gemiddeld het type informele opvang (au pair, ouders, familie) een belangrijker criterium dan mannen.



Ouders die alleen informele zorg gebruiken vinden de kosten (nog) vaker een belangrijk criterium dan ouders die zowel formele als informele zorg gebruiken.



Ouders die waarschijnlijk geen recht hebben op kinderopvangtoeslag en gebruik maken van informele zorg (of dit binnenkort verwachten te gaan doen) vinden vaker de levensbeschouwelijke grondslag en diversiteit van de opvang belangrijke keuzecriteria.

Dilemma's

Door middel van dilemma's hebben (toekomstige) ouders aangegeven of emotionele ten opzichte van rationele afwegingen een grotere rol spelen bij een definitieve keuze voor formele kinderopvang.

Over het algemeen blijkt dat deze ouders emotionele afwegingen doorslaggevend vinden bij de keuze van de kinderopvanglocatie. Dit geldt echter alleen voor 'het eigen onderbuikgevoel' – zoals het gevoel van veiligheid (81%) en het gevoel tijdens de kennismaking (76%) – en niet als het ervaringen van anderen (43%) betreft. Dan zijn praktische zaken als nabijheid (57%) en kosten meer doorslaggevend (57%).

EMOTIE		vs.	RATIO	
82%	De sfeer op de kinderopvanglocatie		18%	Inspectierapporten over de kinderopvanglocatie
81%	Het gevoel van veiligheid bij de kinderopvanglocatie		19%	Inspectierapporten over de kinderopvanglocatie
76%	Mijn gevoel tijdens de kennismaking met de kinderopvanglocatie		24%	De kosten van de kinderopvanglocatie
43%	De ervaring van anderen over de kinderopvanglocatie		57%	De nabijheid van de kinderopvanglocatie
43%	Ervaringen op internet (o.a. fora) over de kinderopvanglocatie		57%	De kosten van de kinderopvanglocatie



Vrouwen gaan in hun keuze (nog) vaker dan mannen op gevoel af (sfeer, gevoel veiligheid, gevoel tijdens kennismaking). Mannen vinden rationele overwegingen (inspectierapport, kosten) relatief vaker dan vrouwen doorslaggevend. (Let op: ook bij mannen gaat het om een minderheid; de meeste mannen kiezen net als vrouwen op gevoel)



Ouders die zowel formele als informele opvang gebruiken vinden (nog) vaker emotionele afwegingen (sfeer, gevoel veiligheid, gevoel tijdens kennismaking) doorslaggevend dan ouders die alleen formele zorg gebruiken.



Ouders met alleen kinderen op het kinderdagverblijf vinden de ervaringen op internet vaker doorslaggevend dan de kosten. Ouders met alleen kinderen bij een gastouder vinden vaker de ervaringen van anderen doorslaggevend dan nabijheid.

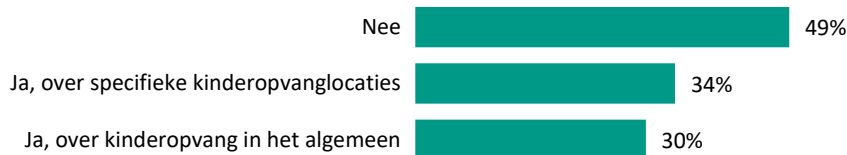


Ouders die waarschijnlijk recht hebben op kinderopvangtoeslag vinden gevoelscriteria nog vaker doorslaggevend dan ouders die waarschijnlijk geen recht hebben op toeslag. Ouders die waarschijnlijk geen recht hebben op toeslag vinden relatief vaker de inspectierapporten belangrijker dan de sfeer (al gaat het ook binnen deze groep om een minderheid die het inspectierapport belangrijker vindt).

Volgend kind

Aan ouders met meerdere kinderen die opnieuw een keuze (overwegen te) maken voor kinderopvang is gevraagd of ze nieuwe informatie hebben opgezocht en zo ja, waarover. Bijna de helft (49%) heeft geen informatie opgezocht, een derde (34%) over specifieke kinderopvanglocaties en drie op de tien (30%) over kinderopvang in het algemeen.

Heb je info gezocht over opvang voor het nieuwe kind?
(Basis - heeft al meerdere kinderen of verwacht een tweede kind, n=654)



Mannen zoeken vaker nieuwe informatie op over opvang voor het volgende kind dan vrouwen. Zij zoeken dan vooral vaker dan vrouwen naar informatie in het algemeen. Bij informatie over opvanglocaties zijn er geen significante verschillen tussen mannen en vrouwen.



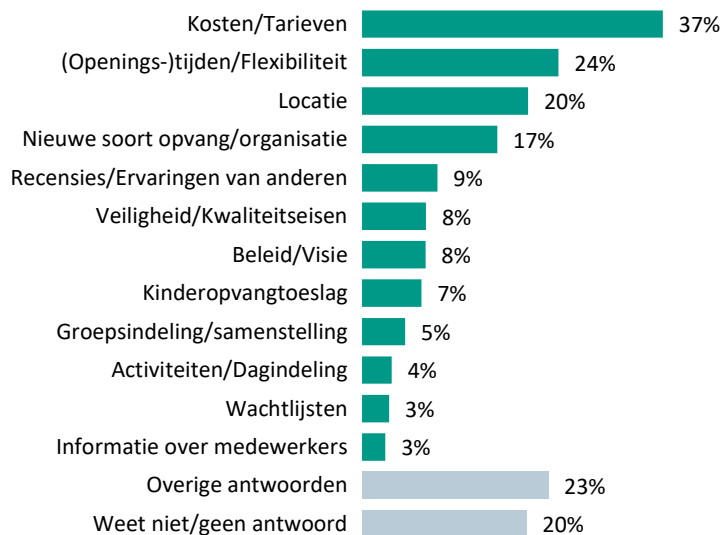
Ouders die alleen informele opvang gebruiken, zoeken minder vaak naar nieuwe informatie bij een volgend kind dan gemiddeld.



Ouders die meerdere soorten formele opvang gebruiken zoeken vaker nieuwe informatie voor het volgende kind, zowel naar algemene informatie als naar informatie over specifieke opvanglocaties.

De meeste ouders – die nieuwe informatie hebben opgezocht – geven aan dat ze informatie over kosten (37%) en praktische informatie, zoals tijden (24%) en locatie (20%), hebben gezocht. 17% was daarnaast benieuwd naar een nieuwe opvang of organisatie.

Kun je aangeven waarover je nieuwe informatie hebt opgezocht?
(Basis - Heeft nieuwe informatie opgezocht over opvang, n=331)



* Deze vraag is open gesteld, antwoorden zijn achteraf gecodeerd.



Ouders zonder formele kinderopvang die informatie opzoeken bij een volgend kind zoeken vaker dan gemiddeld nieuwe informatie over kosten/tarieven (indicatief, n=83).

Na keuze

Als ouders een keuze voor formele kinderopvang hebben gemaakt, blijft de ruime meerderheid behoefte houden aan informatie omtrent kinderopvang (82%). De meesten willen dan informatie over de financiële ontwikkelingen (38%) of over veiligheid op kinderopvanglocaties (36%).

Drie op de tien (circa 30%) ouders met (binnenkort) formele opvang zijn ook benieuwd naar informatie over beleidsontwikkelingen, zoals nieuwe/aangepaste besluiten van, en regels door de Rijksoverheid.

In informatie over actualiteiten op andere kinderopvanglocaties (22%) zijn ouders minder geïnteresseerd. Men lijkt vooral gericht op de eigen omgeving. Echter, gezien de grotere informatiebehoefte omtrent kwaliteitseisen (31%) en toezicht (29%), kunnen dat mogelijk onderwerpen zijn die men ook van andere kinderopvanglocaties zou willen weten indien ze bijvoorbeeld afwijken van de norm.

Wat voor informatie rondom kinderopvang wil je nadat je een keuze voor kinderopvang maakt/hebt gemaakt? Informatie over...

(Basis - Maakt gebruik van formele kinderopvang of is dit binnenkort van plan, n=883)



Ouders die gebruik maken van meerdere soorten formele opvang hebben vaker behoefte aan informatie over de waardering van andere ouders nadat ze een keuze hebben gemaakt. Ouders die alleen kinderopvang hebben bij een gastouder (voor kinderen van 0 tot en met 3 jaar) hebben hier relatief vaker minder behoefte aan (indicatief, n=80).

Ontbrekende informatie

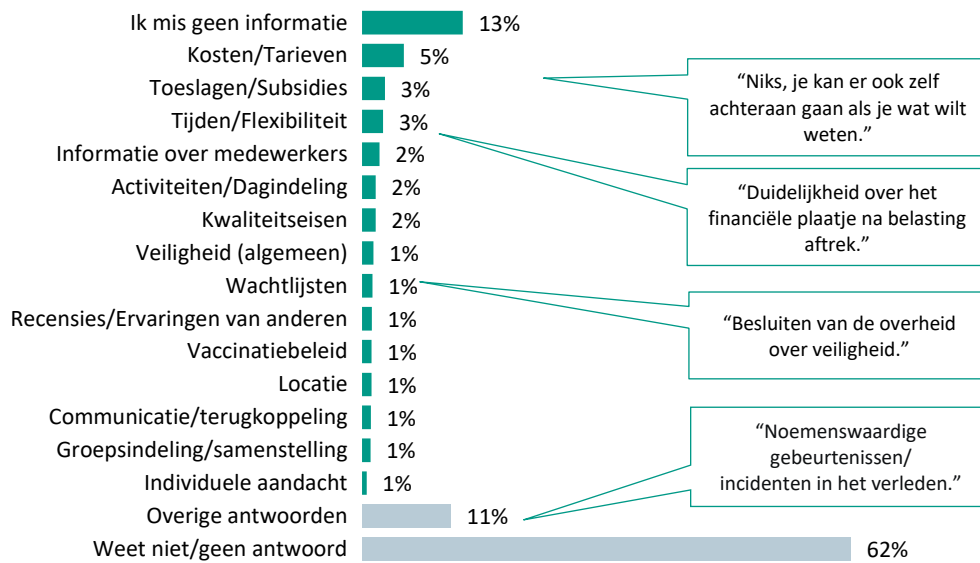
De meerderheid (62%) van de ouders die (binnenkort) gebruik maken van formele of informele opvang zegt niet te weten welke informatie ze rondom kinderopvang missen/hebben gemist bij het maken van een keuze voor opvang. Ook geeft 13% spontaan aan geen informatie te missen.

Sommige ouders hadden (meer) informatie willen hebben over de financiële zaken rondom kinderopvang, zoals kosten (5%) en toeslagen (3%).

Daarnaast speelt informatie over kwaliteit en veiligheid een rol. Een aantal ouders miste informatie met betrekking tot de achtergrond van medewerkers (2%), kwaliteitseisen (2%) en veiligheid (1%).

Wat voor informatie rondom kinderopvang mis je op dit moment/heb je gemist bij het maken van een keuze voor de opvang van jouw kind(eren)?*

(Basis - Gebruikt (binnenkort) formele/informele opvang, n=1.205)



* Deze vraag is open gesteld, antwoorden achteraf gecodeerd.



Ouders met alleen opvang door een gastouder (voor kinderen van 0 tot en met 3 jaar) geven vaker aan geen informatie te missen (indicatief, n=80).

Kosten

Ruim driekwart van de (toekomstige) ouders (76%) is bekend met de mogelijkheid om via de Belastingdienst een proefberekening te maken van kinderopvangtoeslag. De helft (50%) is niet alleen bekend, maar heeft het ook weleens berekend. Vooral moeders maken weleens een proefberekening. Desalniettemin is bijna een vijfde (17%) niet bekend met de mogelijkheid om uit te rekenen waar je financieel recht op hebt met betrekking tot kinderopvang.

Ben je bekend met de mogelijkheid om via de Belastingdienst een proefberekening te maken van de kinderopvangtoeslag waar je (mogelijk) recht op hebt als je gebruik maakt, of zou maken, van formele kinderopvang?

(Basis - Gebruikt (binnenkort) formele/inform



Vrouwen maken vaker weleens een proefberekening via de Belastingdienst dan mannen.



Ouders die formele opvang gebruiken maken vaker weleens een proefberekening via de Belastingdienst dan ouders die geen of alleen informele opvang gebruiken. Ouders die alleen informele of geen kinderopvang gebruiken, geven vaker aan geen proefberekening te maken, of weten al dat ze geen recht op kinderopvangtoeslag hebben.



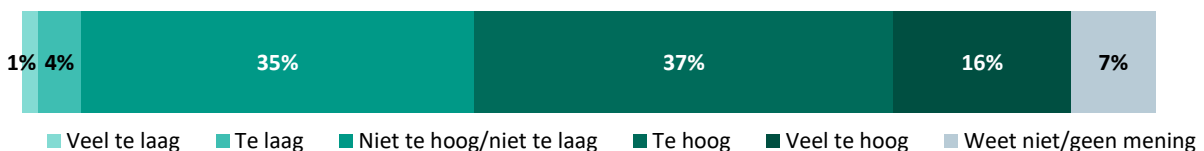
Ouders met alleen kinderen op een kinderdagverblijf of alleen op een BSO maken vaker weleens een proefberekening via de Belastingdienst dan ouders die alleen gebruik maken van opvang door een gastouder, van meerdere soorten opvang, of die geen gebruik maken van opvang).

Ruim de helft (53%) vindt de kosten van formele kinderopvang (veel) te hoog. Circa een derde (35%) is neutraal en slechts 5% vindt de kosten (veel) te laag.

Wat opvalt is dat er weinig verschil zit in de perceptie van de kosten tussen mensen die (waarschijnlijk) wel en mensen die (waarschijnlijk) geen recht hebben op kinderopvangtoeslag.

Wat vind je van de kosten van formele kinderopvang?

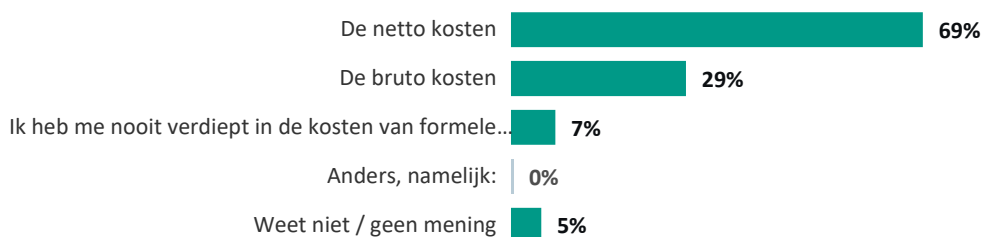
(Basis - Gebruikt (binnenkort) formele/informele opvang of overweegt formele opvang in de toekomst, n=1.310)



Ouders die alleen informele opvang gebruiken, vinden de kosten vaker (veel) te hoog dan gemiddeld.

Aan ouders die (in een voorgaande vraag) niet zelf al hebben aangegeven geen recht te hebben op kinderopvangtoeslag is gevraagd waar ze naar kijken als het gaat om de kosten van formele kinderopvang. De meeste van hen geven aan dat ze naar de netto kosten van kinderopvang kijken. 7% geeft aan zich nooit verdiept te hebben in de kosten van formele kinderopvang en 5% weet het eigenlijk niet.

Als je naar de kosten van formele kinderopvang kijkt, waar kijk je dan naar?
(Basis - exclusief deelnemers die aangeven geen recht te hebben op toeslag, n=1.221)



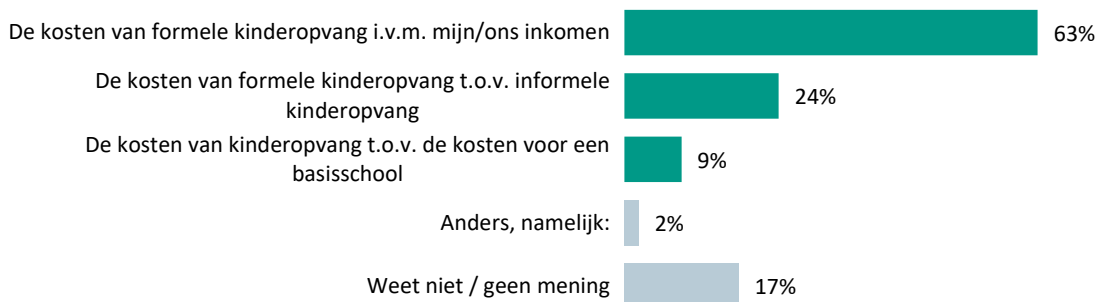
Vaders kijken relatief vaker naar bruto kosten ten opzichte van moeders.



Ouders die alleen kinderen hebben op een kinderdagverblijf of alleen op de BSO kijken vaker naar de netto kosten. Ouders die gebruik maken van meerdere soorten opvang, kijken vaker naar de bruto kosten dan gemiddeld.

Van de ouders die (binnenkort) opvang gebruiken of formele opvang voor de toekomst overwegen, vergelijken de meesten (63%) de kosten hiervan met betrekking tot hun inkomen. Circa een kwart (24%) zet het af tegen de kosten van informele kinderopvang. Bijna een vijfde (17%) lijkt hier niet bij stil te staan of weet het niet.

Als je naar de kosten van formele kinderopvang kijkt, waar vergelijk je die dan mee?
(Basis - Gebruikt (binnenkort) formele/informele opvang of overweegt formele opvang in de toekomst, n=1.310)



Ouders die op het moment (waarschijnlijk) geen recht hebben op toeslag weten vaker niet waarmee ze de kosten vergelijken of hebben hier geen mening over.



Ouders die informele opvang gebruiken, vergelijken de kosten van formele kinderopvang vaker met de kosten voor informele opvang. Ouders die zowel formele als informele opvang gebruiken, vergelijken de kosten van formele kinderopvang vaker met hun inkomen.

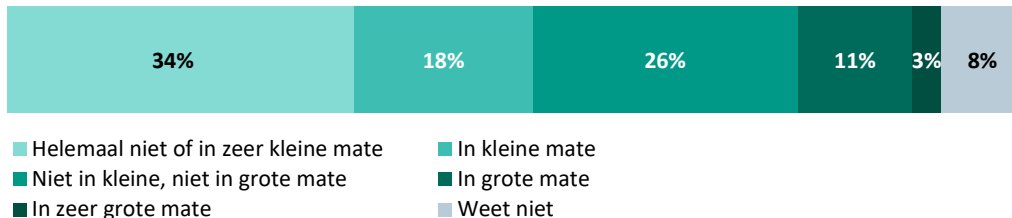


Ouders die gebruik maken van meerdere soorten opvang vergelijken vaker de kosten van kinderopvang ten opzichte van de kosten voor een basisschool dan gemiddeld.

Informatiebehoefte kosten

Ongeveer de helft (52%) van de ouders heeft geen of in kleine mate behoefte aan meer informatie over de kosten van formele kinderopvang. 26% van de ouders heeft een neutrale houding en 14% geeft duidelijk aan behoefte te hebben aan meer informatie.

Heb je behoefte aan meer informatie over de kosten van formele kinderopvang?
(Basis - Gebruikt (binnenkort) formele/informele opvang of overweegt formele opvang in de toekomst, n=1.310)

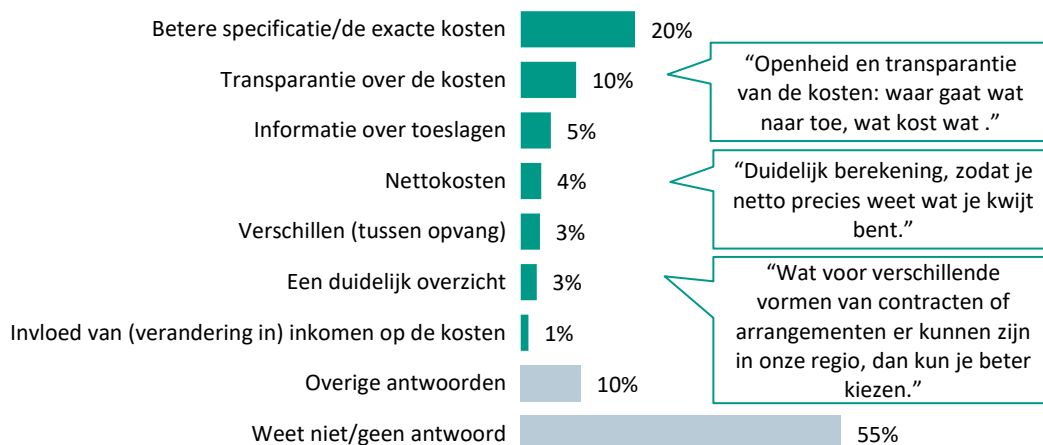


Ouders die (binnenkort) gebruik maken van formele kinderopvang, hebben meer behoefte aan informatie over de kosten van formele kinderopvang dan ouders die geen/niet op korte termijn gebruik maken van formele kinderopvang.

Ouders die behoefte hebben aan informatie over de kosten van formele kinderopvang lichten toe dat ze graag betere specificaties/exacte kosten (20%) en transparantie over de kosten (10%) zouden willen hebben.

Aan wat voor informatie heb je behoefte?

(Basis - Heeft behoefte aan informatie over de kosten van formele kinderopvang, n=525)



Ouders die zowel gebruik maken van formele als informele kinderopvang, hebben vaker behoefte aan transparantie over de kosten. Ouders die alleen (binnenkort) gebruik maken van informele opvang, wensen vaker betere specificaties/de exacte kosten.

7.5.4 Waar en wie? Informatiebronnen en -kanalen

Offline informatiebronnen en -kanalen

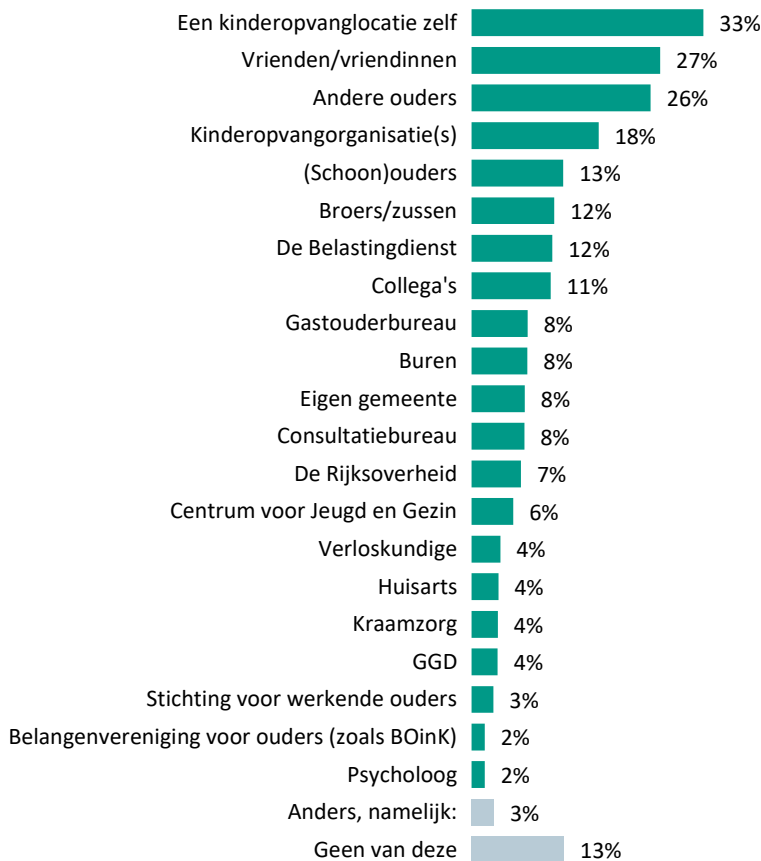
In het keuzeproces van ouders omtrent kinderopvang, zijn een aantal offline informatiebronnen en – kanalen belangrijk. Het vaakst wordt de kinderopvanglocatie zelf (33%) genoemd als belangrijke bron en ook kinderopvangorganisaties in het algemeen zijn belangrijk (18%).

Voor ruim een kwart zijn bekenden, zoals vrienden (27%) en ouders van andere kinderen (26%) van belang bij hun keuze. 13% geeft aan dat (schoon)ouders een relevante bron vormen en 12% raadpleegt broers/zussen.

Qua overheid gerelateerde bronnen wordt de Belastingdienst door 12% van de ouders gezien als een belangrijke bron, 7% noemt de Rijksoverheid. Stichtingen (3%) en belangenverenigingen (2%) vormen voor weinig ouders een belangrijke bron.

Welke offline informatiebronnen zijn belangrijk voor jou (geweest) bij de keuze voor de opvang voor jouw kind(eren)?

(Basis - Gebruikt (binnenkort) formele of informele opvang, n=1.205)





- Ouders die zowel formele als informele kinderopvang gebruiken, vinden vaker de kinderopvanglocatie zelf, vrienden en ouders van andere kinderen belangrijke offline bronnen.
- Voor ouders die alleen informele zorg gebruiken zijn de eigen (schoon)ouders vaker een belangrijke informatiebron. In veel gevallen gaat het bij informele opvang dan ook om opvang door (schoon)ouders.
- Bij ouders die alleen formele opvang gebruiken zie je dat de (schoon)ouders een minder belangrijke bron zijn in het keuzeproces.



We zien qua offline informatiebronnen veel verschillen tussen het soort opvang dat men heeft gekozen/overweegt:

- Ouders die (binnenkort) alleen kinderen op een kinderdagverblijf hebben, geven vaker aan dat de kinderopvanglocatie zelf, het consultatiebureau en de eigen gemeente belangrijke informatiebronnen waren bij hun keuze. Broers en zussen zijn voor deze ouders een minder belangrijke bron.
- Ouders die (binnenkort) alleen gebruik maken van formele opvang door een gastouder voor hun kind(eren) van 0 t/m 3 jaar zien het gastouderbureau vaker als een belangrijke informatiebron. Ook heeft relatief vaker een psycholoog een rol gespeeld in het keuzeproces. Bronnen die minder vaak worden geraadpleegd door deze ouders zijn: kinderopvangorganisaties of locaties, vrienden, (schoon)ouders, andere ouders of collega's. De resultaten voor deze groep zijn indicatief, n=80.
- Ouders die (binnenkort) alleen gebruik maken van formele opvang door een gastouder voor hun kind(eren) van 4 t/m 10 jaar zien de Belastingdienst, de Rijksoverheid, het gastouderbureau en de Stichting voor werkende ouders vaker als belangrijke informatiebronnen. Kinderopvanglocaties en (schoon)ouders spelen minder vaak een belangrijke rol. De resultaten voor deze groep zijn indicatief, n=73.
- Ouders die (binnenkort) alleen gebruik maken van de BSO vinden vaker de locatie zelf een belangrijke informatiebron en ouders van andere kinderen.
- Ouders die gebruik maken van meerdere soorten opvang vinden vaker vrienden, kinderopvangorganisaties en een gastouderbureau belangrijke informatiebronnen bij hun keuze.



Ouders die waarschijnlijk geen recht hebben op kinderopvang toeslag noemen vaker de eigen gemeente als belangrijke bron bij hun keuze voor de opvang van hun kind.



Ouders die zich in een oriëntatiefase bevinden, noemen vaker kinderopvangorganisaties, de Belastingdienst en de eigen gemeente als belangrijke offline bronnen.

Online informatiebronnen en -kanalen

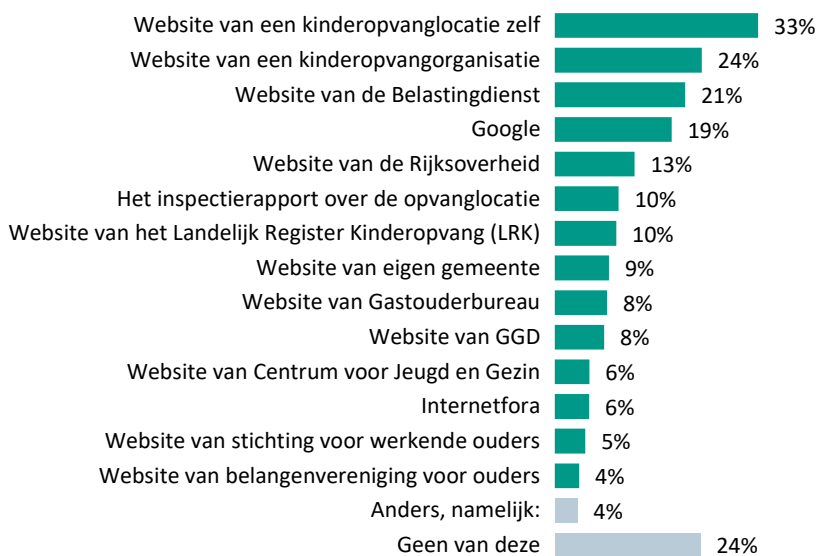
Online informatiebronnen en –kanalen zijn ook belangrijk in het keuzeproces van ouders voor de opvang van hun kinderen. Naast de offline bron ‘de kinderopvanglocatie zelf’ wordt ook de ‘website van de kinderopvanglocatie zelf’ door de meeste ouders (33%) als belangrijk gezien.

De website van de Belastingdienst (21%) staat ook in de top 3 van belangrijke online informatiebronnen. 13% geeft aan dat de website van de Rijksoverheid belangrijk is om informatie te vinden en 10% kiest de website van het LRK.

Wederom zien ouders de websites van stichtingen (5%) en belangenverenigingen voor ouders (4%) als minder belangrijke bronnen in het keuzeproces rondom kinderopvang.

Welke online informatiebronnen zijn belangrijk voor jou (geweest) bij de keuze voor de opvang voor jouw kind(eren)?

(Basis - Gebruikt (binnenkort) formele of informele opvang, n=1.205)



Ouders die alleen informele zorg gebruiken, raadplegen vaker geen van deze bronnen. Ouders die zowel van informele als formele opvang gebruik maken, noemen vaker Google en de website van de kinderopvanglocatie zelf als belangrijke informatiebronnen.



Ouders met kinderen van 0 tot en met 3 jaar bij een gastouder vinden het gastouderbureau vaker een belangrijke informatiebron dan gemiddeld (indicatief, n=80). Ouders met kinderen van 4 tot en met 10 jaar bij een gastouder vinden vaker de website van de Rijksoverheid, van de eigen gemeente, van de stichting voor werkende ouders en belangenvereniging voor ouders belangrijke online bronnen (indicatief, n=73). Ouders met alleen kinderen op de BSO noemen vaker de website van de kinderopvangorganisatie en kinderopvanglocatie zelf. Ouders met meerdere soorten opvang noemen vaker de website van een kinderopvanglocatie zelf, het inspectierapport en de website van een gastouderbureau.



Ouders die waarschijnlijk geen recht hebben op kinderopvangtoeslag vinden vaker de website van de GGD een belangrijke bron bij de keuze. Ouders die waarschijnlijk wel recht hebben op toeslag noemen vaker de website van de kinderopvangorganisatie of kinderopvanglocatie zelf.



Ouders in de oriëntatiefase benoemen meer online bronnen als belangrijk in hun keuzeproces. Naast de website van de kinderopvangorganisatie, noemen zij ook vaker de website van de Rijksoverheid, van de eigen gemeente en het inspectierapport over de opvanglocatie.

Belangrijkste offline informatiebronnen en -kanalen

Om te zien welke bron het meest belangrijk was voor de keuze van kinderopvang, hebben ouders die meerdere bronnen belangrijk vinden daarin een rangorde aangebracht (top 3).

De offline bron die men het vaakst op nummer 1 heeft gezet en tevens in de top 3 heeft genoemd, is wederom de kinderopvanglocatie zelf (58% van degenen die de bron hebben genoemd vinden deze het meest belangrijk).

Opvallend is dat (schoon)ouders relatief minder vaak geraadpleegd worden (13%), maar indien geraadpleegd, wel een hele belangrijke bron vormen. Bijna de helft (47%) van de ouders die (schoon)ouders als bron noemen, plaatst hen op nummer 1 als meest belangrijke bron in het keuzeproces. Dit geldt ook voor het gastouderbureau.

Bronnen die regelmatig geraadpleegd worden, maar die men relatief minder belangrijk vindt zijn kinderopvangorganisatie(s) (voor 23%) en collega's (15%).

Welke bron was het meest belangrijk bij jouw keuze? (Basis - Kind op de opvang en/of overweegt opvang; bron geraadpleegd)				
	Bron geraadpleegd (n=1205)	Bron op 1 ^e plaats in top 3*	Bron genoemd in top 3	n**
Een kinderopvanglocatie zelf	33%	58%	84%	399
(Schoon)ouders	13%	47%	72%	158
Gastouderbureau	8%	41%	71%	96
Andere ouders	26%	34%	76%	308
Vrienden/vriendinnen	27%	33%	71%	325
Consultatiebureau	8%	32%	64%	91
Psycholoog	2%	31%	82%	22
Centrum voor Jeugd en Gezin	6%	27%	52%	72
Broers/zussen	12%	27%	70%	142
De Belastingdienst	12%	25%	58%	139
De Rijksoverheid	7%	25%	58%	85
Verloskundige	4%	24%	56%	50
Kinderopvangorganisatie(s)	18%	23%	54%	219
Kraamzorg	4%	21%	70%	45
GGD	4%	19%	52%	45
Stichting voor werkende ouders	3%	18%	60%	38
Eigen gemeente	8%	16%	51%	92
Buren	8%	16%	60%	96
Collega's	11%	15%	46%	136
Huisarts	4%	14%	48%	46
Belangenvereniging voor ouders (zoals BOinK)	2%	8%	38%	23

* De volgorde van bronnen is gesorteerd op basis van 'bron op de 1^e plaats in top 3'.

** Cijfers indicatief indien het aantal ondervraagden lager is dan n=80.

Als we ouders vragen naar een top 3 van online bronnen, geven zij aan dat de website van de kinderopvanglocatie zelf – naast dat de bron vaak geraadpleegd wordt – bij het keuzeprocess ook het meest belangrijk is (20% van degenen die deze bron noemt).

De zoekmachine Google wordt daarna door de meesten die deze bron noemen op nummer 1 gezet (14%) en door circa de helft (49%) in de top 3 genoemd.

Hoewel de website van Centrum voor Jeugd en Gezin niet vaak geraadpleegd wordt (6%), wordt de online bron door degenen die hem noemen wel relatief vaak als meest belangrijk ervaren (12% maar indicatief, n=68).

De website van de Rijksoverheid, het LRK, het inspectierapport, en de Belastingdienst vormen niet altijd de koppositie maar behoren wel relatief vaak tot de top 3 (door respectievelijk 43%, 46%, 51% en 49% van degenen die deze bronnen noemen).

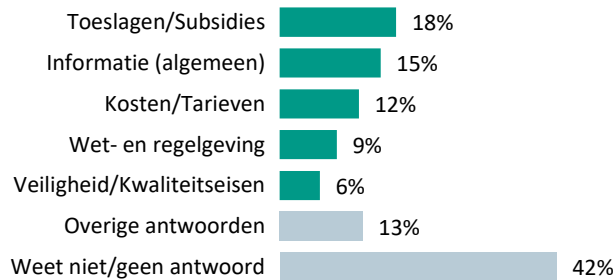
Welke bron was het meest belangrijk bij jouw keuze? (Basis - Kind op de opvang en/of overweegt opvang; bron geraadpleegd)				
	Bron geraadpleegd (n=1205)	Bron op 1 ^e plaats in top 3*	Bron genoemd in top 3	n**
Website van een kinderopvanglocatie zelf	33%	20%	68%	397
Google	19%	14%	49%	228
Website van Centrum voor Jeugd en Gezin	6%	12%	32%	68
Website van de Rijksoverheid	13%	12%	43%	156
Website van een kinderopvangorganisatie	24%	12%	52%	287
Website van gastouderbureau	8%	11%	50%	102
Website van het Landelijk Register Kinderopvang (LRK)	10%	11%	46%	120
Website van GGD	8%	10%	39%	96
Het inspectierapport over de opvanglocatie	10%	10%	51%	125
Website van de Belastingdienst	21%	7%	49%	254
Website van stichting voor werkende ouders	5%	6%	33%	60
Internetfora	6%	5%	39%	67
Website van eigen gemeente	9%	5%	24%	106
Website van belangenvereniging voor ouders (zoals BOinK)	4%	2%	39%	48

Rijksoverheid als informatiebron

Bijna een vijfde (17%) van de ouders met een kind op de opvang of die kinderopvang overweegt, heeft weleens (de website van) de Rijksoverheid geraadpleegd. Daarvan geeft het grootste deel (42%) aan niet (meer) te weten waarvoor ze de Rijksoverheid hebben bezocht in het kader van kinderopvang.

Andere ouders geven zelf aan (de website van) de Rijksoverheid vooral te raadplegen met betrekking tot financiële en/of algemene zaken, zoals: het berekenen van toeslagen (18%), algemene informatie over kinderopvang (15%) en voor een totaal kostenplaatje (12%).

Kun je toelichten waarvoor je (de website van) de Rijksoverheid hebt geraadpleegd? (Basis - Heeft (de website van) de Rijksoverheid geraadpleegd, n=205)

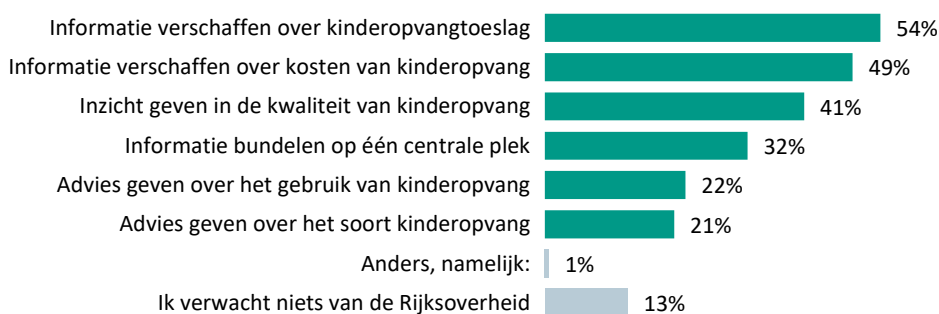


De ruime meerderheid (87%) heeft verwachtingen van de Rijksoverheid als het gaat om informatie over kinderopvang. De helft verwacht vooral informatie over financiën, zoals kinderopvangtoeslag (54%) en de kosten (49%). Daarnaast zou de overheid inzicht in de kwaliteit moeten bieden (41%). Men verwacht minder van de adviserende rol van de overheid over kinderopvang.



Ouders die alleen gebruik maken van informele opvang, raadplegen (de website van) de Rijksoverheid vaker voor kosten/tarieven.

Wat verwacht je van de Rijksoverheid als het gaat om informatie over kinderopvang? (Basis - Gebruikt (binnenkort) formele/informele opvang of overweegt formele opvang in de toekomst, n=1.310)



Met name ouders die zowel formele als informele opvang gebruiken verwachten vaker actie van de Rijksoverheid als het gaat om informatie over kinderopvang.



Ouders die gebruik maken van formele opvang door een gastouder voor kinderen van 4 tot en met 10 jaar verwachten vaker dat de Rijksoverheid advies geeft over het soort kinderopvang (indicatief, n=73). Ouders die gebruik maken van meerdere soorten opvang, verwachten vaker advies over het gebruik van kinderopvang dan gemiddeld.

Ruim de helft (53%³) van de ouders die formele opvang gebruikt of overweegt, is het (helemaal) eens met de stelling dat er voldoende informatie beschikbaar is om een weloverwogen keuze te maken voor kinderopvang. Ongeveer een tiende (12%) is het hiermee (helemaal) oneens.

Er is genoeg informatie beschikbaar om een weloverwogen keuze te maken voor een formele kinderopvanglocatie

(Basis - Gebruikt/overweegt formele opvang, n=1.114)



- Helemaal mee oneens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Helemaal mee eens
- Mee oneens
- Mee eens



Ouders die alleen gebruik maken van formele opvang zijn het er vaker mee eens dat er genoeg informatie beschikbaar is om een weloverwogen keuze te maken.



Ouders die alleen gebruik maken van de BSO vinden vaker dat er genoeg informatie beschikbaar is om een weloverwogen keuze te maken.

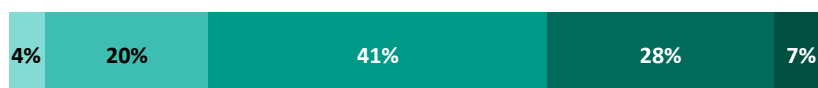


Ouders in de oriëntatiefase vinden minder vaak dat er voldoende informatie beschikbaar is voor een weloverwogen keuze.

Ruim een derde (35% eens of helemaal eens) vindt dat de Rijksoverheid verantwoordelijk is voor informatieverstrekking om een goede keuze voor kinderopvang te maken. Een kwart (24%) vindt niet dat de Rijksoverheid hiervoor verantwoordelijk is. Een groot deel (41%) is neutraal over de overheidsverantwoordelijkheid in het kader van informatieverstrekking over kinderopvang.

De Rijksoverheid is verantwoordelijk voor de informatie om tot een goede keuze te kunnen komen voor kinderopvang

(Basis - Gebruikt/overweegt formele opvang, n=1.114)



- Helemaal mee oneens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee oneens
- Mee eens



Ouders die alleen gebruik maken van informele opvang zijn het er vaker mee eens dat de Rijksoverheid verantwoordelijk is voor de informatie om tot een goede keuze te kunnen komen.



Ouders die gebruik maken van formele opvang bij een gastouder voor hun kind(eren) van 4 tot en met 10 jaar vinden vaker dat de Rijksoverheid verantwoordelijk is voor de informatie om tot een goede keuze te kunnen komen.



Met name ouders die geen recht hebben op kinderopvangtoeslag vinden vaker dat de Rijksoverheid verantwoordelijk is voor de informatie om tot een goede keuze te kunnen komen voor kinderopvang.

³ Dit percentage lijkt af te wijken van de grafiek. Dit komt door afrondingsverschillen.

Landelijk Register Kinderopvang als informatiebron

Een tiende (10%) van de (toekomstige) ouders zegt weleens de website van het LRK te raadplegen. De helft (51%) licht toe de website te hebben bezocht om te zien of de kinderopvanglocatie bij het LRK geregistreerd staat.

Daarnaast geeft circa een derde aan dat ze het LRK raadplegen om hun recht op kinderopvangtoeslag te checken (35%) of voor het inspectierapport (33% in algemene zin, 25% voor uitkomsten van de inspectie). De website wordt iets minder vaak gebruikt om op basis van de informatie in het register verschillende kinderopvanglocaties te vergelijken.

Waarvoor heb je de website van het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) weleens geraadpleegd?

(Basis - Heeft de website van het Landelijk Register Kinderopvang geraadpleegd, n=120)



Vrouwen gebruiken de website van het LRK vaker om verschillende kinderopvanglocaties te vergelijken dan mannen (indicatief, n=respectievelijk 70 en 50).

Beoordeling informatiebronnen en -kanalen

Aan ouders zijn willekeurig drie informatiebronnen voorgelegd die belangrijk waren bij hun keuze voor opvang, met de vraag deze te beoordelen op zes aspecten. Daarbij is voorrang gegeven aan de (website van) de overheid en de (website van) LRK. In onderstaande tabel is per informatiebron de gemiddelde score te zien over alle deelaspecten tezamen. Op basis van deze gemiddelde score zie je dat, als het gaat om offline bronnen, ouders hun eigen familie, (schoon)ouders (8,2 gemiddeld) en broers/zussen (8,1 gemiddeld), het hoogste beoordelen.

Met betrekking tot online bronnen wordt de website van de Rijksoverheid het hoogste beoordeeld met een 7,7 en daarna het LRK (7,6).

Kun je door middel van een rapportcijfer aangeven hoe je de informatie van de onderstaande bron in het algemeen beoordeelt op de volgende aspecten? (Basis - Kind op de opvang en/of overweegt opvang; bron geraadpleegd)		
	Gemiddeld cijfer	n
(Schoon)ouders	8,2	128
Broers/zussen	8,1	100
Vrienden/vriendinnen	7,9	248
Centrum voor Jeugd en Gezin	7,8	39
Een kinderopvanglocatie zelf	7,7	343
Website van de Rijksoverheid*	7,7	153
Psycholoog	7,7	19
Gastouderbureau	7,7	81
Huisarts	7,7	23
Verloskundige	7,6	34
Kraamzorg	7,6	34
Website van het Landelijk Register Kinderopvang (LRK)*	7,6	118
GGD	7,6	26
De Rijksoverheid	7,6	85
Buren	7,6	69
Consultatiebureau	7,6	56
Collega's	7,6	106
Andere ouders	7,5	245
Stichting voor werkende ouders	7,4	26
Kinderopvangorganisatie(s)	7,4	148
De Belastingdienst	7,3	92
Website van de Belastingdienst*	7,3	4
Eigen gemeente	7,1	58
Belangenvereniging voor ouders (zoals BOinK)	7,1	10

De volgorde van bronnen is gesorteerd op basis van 'gemiddeld cijfer', het gemiddelden van de rapportcijfers van alle aspecten per bron.

*Voor online media zijn drie websites met voorrang voorgelegd en beoordeeld.

** Cijfers indicatief indien het aantal ondervraagden lager is dan n=80.

In onderstaande tabel zijn de scores per beoordelingsaspect te zien: betrouwbaarheid, objectiviteit, volledigheid, toegankelijkheid, begrijpelijkheid en nut. Over het algemeen beoordelen ouders de bronnen die belangrijk waren bij hun keuze voor opvang deze aspecten met een ruime voldoende. Alleen de website van de Belastingdienst wordt relatief laag beoordeeld op toegankelijkheid/vindbaarheid (6,8), eigen gemeente en belangenverenigingen worden relatief laag beoordeeld op volledigheid (beiden 6,9)

Per beoordelingsaspect zijn de drie bronnen met de hoogste waarderingsscore dik gedrukt. Wat opvalt is dat (schoon) ouders en broers/zussen op alle aspecten in de top 3 terugkomen, met uitzondering van objectiviteit. Op objectiviteit worden Centrum voor Jeugd en Gezin, psycholoog en huisarts het beste beoordeeld. Echter, doordat relatief weinig ouders deze bronnen hebben geraadpleegd en beoordeeld, kunnen deze resultaten niet generaliseerd worden.

Wat ook opvalt is dat informatie van een kinderopvanglocatie zelf hoog scoort op nut (8,0), maar iets minder op objectiviteit (7,0).

Kun je door middel van een rapportcijfer aangeven hoe je de informatie van de onderstaande bron in het algemeen beoordeelt op de volgende aspecten? (Basis - Kind op de opvang en/of overweegt opvang; bron geraadpleegd)							
	Betrouwbaarheid	Objectiviteit	Volledigheid	Toegankelijkheid/vindbaarheid	Begrijpelijkheid/leesbaarheid	Nuttig	n
(Schoon)ouders	8,4	7,7	7,8	8,6	8,3	8,3	128
Broers/zussen	8,3	7,6	7,9	8,1	8,2	8,2	100
Vrienden/vriendinnen	8,1	7,4	7,6	8,2	8,2	8,1	248
Centrum voor Jeugd en Gezin	7,8	7,8	7,6	7,9	7,8	7,9	39
Een kinderopvanglocatie zelf	7,8	7,0	7,7	7,9	7,9	8,0	343
<i>Website van de Rijksoverheid</i>	7,9	7,7	7,7	7,6	7,6	7,8	153
Psycholoog	8,1	7,7	7,6	7,6	7,5	7,6	19
Gastouderbureau	7,7	7,5	7,7	7,7	7,7	7,7	81
Huisarts	7,9	7,7	7,7	7,6	7,3	7,8	23
Verloskundige	7,9	7,6	7,7	7,5	7,4	7,7	34
Kraamzorg	7,7	7,3	7,7	7,7	7,6	7,7	34
<i>Website van het Landelijk Register Kinderopvang (LRK)</i>	7,8	7,6	7,5	7,6	7,5	7,7	118
GGD	7,5	7,4	7,7	7,7	7,7	7,7	26
De Rijksoverheid	7,7	7,6	7,6	7,3	7,6	7,6	85
Buren	7,6	7,3	7,4	7,9	7,7	7,7	69
Consultatiebureau	7,7	7,6	7,5	7,7	7,5	7,5	56
Collega's	7,6	7,3	7,5	7,7	7,8	7,7	106
Andere ouders	7,6	7,0	7,2	7,6	7,7	7,7	245
Stichting voor werkende ouders	7,5	7,5	7,5	7,2	7,4	7,5	26
Kinderopvangorganisatie(s)	7,4	7,0	7,4	7,5	7,5	7,6	148
De Belastingdienst	7,4	7,3	7,3	7,3	7,1	7,3	92
<i>Website van de Belastingdienst</i>	7,6	7,0	7,3	6,8	7,7	7,2	4
Eigen gemeente	7,2	7,0	6,9	7,3	7,1	7,3	58
Belangenvereniging voor ouders (zoals BOinK)	7,5	7,0	6,9	7,1	7,1	7,1	10

De volgorde van bronnen is gelijk gehouden aan de tabel op de vorige pagina (gesorteerd op de gemiddelde score over de zes beoordelingsaspecten).

*Voor online media zijn drie websites met voorrang voorgelegd en beoordeeld.

** Cijfers indicatief indien het aantal ondervraagden lager is dan n=80.




7.5.5 Wensen

Tevredenheid met de informatie

Veel ouders zijn (zeer) tevreden over de informatie rondom kinderopvang in het algemeen (50%). Slechts 5% is ontevreden.

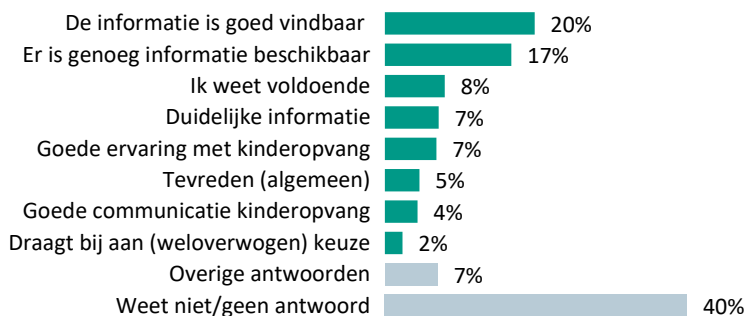
Hoe tevreden ben je op dit moment met de informatie rondom kinderopvang in het algemeen?
(Basis - Gebruikt (binnenkort) formele/informele opvang of overweegt formele opvang in de toekomst, n=1.310)



-  Ouders die (binnenkort) alleen gebruik maken van formele kinderopvang zijn gemiddeld vaker tevreden over de informatie rondom kinderopvang in het algemeen.
-  Ouders die alleen kinderen hebben op de BSO zijn vaker (zeer) tevreden met de informatie rondom kinderopvang dan gemiddeld. Ouders die alleen gebruik maken van formele opvang door een gastouder voor hun kind(eren) van 0 tot en met 3 jaar, zijn relatief vaker (zeer) ontevreden.
-  Ouders die zich in een oriëntatiefase bevinden, zijn vaker (zeer) ontevreden met de informatie rondom kinderopvang dan gemiddeld.

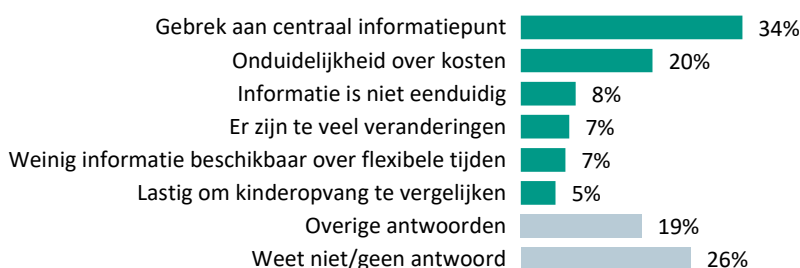
De tevreden ouders geven aan dat de informatie goed vindbaar is (20%) en dat er genoeg informatie beschikbaar is (17%).

Kun je toelichten waarom je (zeer) tevreden bent? (n=663)



De meer ontevreden ouders ervaren een gebrek aan een centraal informatiepunt (34%) en onduidelijkheid over de kosten (20%).

Kun je toelichten waarom je (zeer) ontevreden bent? (n=72)



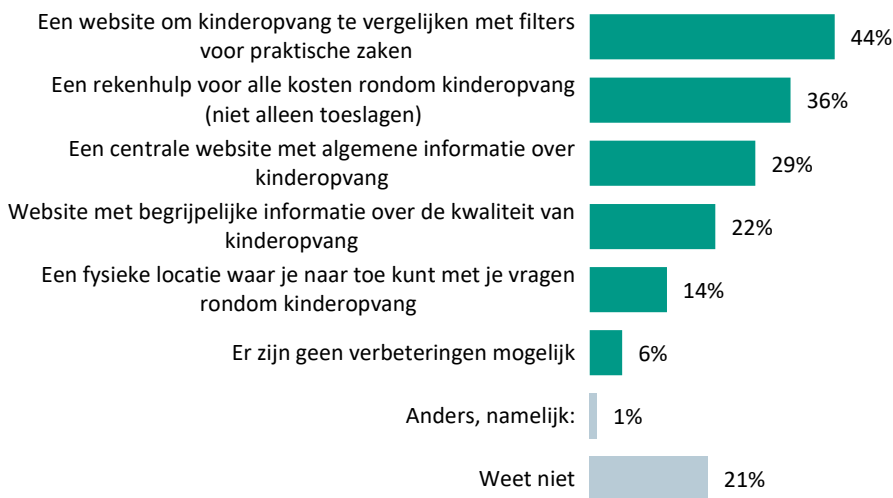
De ideale situatie

Hoewel de meeste ouders tevreden zijn over de informatie rondom kinderopvang in het algemeen en 6% aangeeft dat er geen verbeteringen mogelijk zijn, valt er vrijwel altijd iets te verbeteren.

Als we ouders een paar opties voorleggen die mogelijk tot algemene verbetering kunnen leiden, geeft 44% aan dat een website om kinderopvang te vergelijken met filters voor praktische zaken wel degelijk een verbetering zou zijn in hun ogen. Ook een rekenhulp voor alle kosten (niet alleen kinderopvangtoeslag) zou een mooie uitkomst zijn (36%). Men ziet minder in een fysieke locatie waar je naar toe kunt met je vragen rondom kinderopvang (14%).

Wat is volgens jou op dit moment nodig om de informatie rondom kinderopvang in het algemeen te verbeteren?

(Basis - Gebruikt (binnenkort) formele/informele opvang of overweegt formele opvang in de toekomst, n=1.310)



Mannen vinden vaker dat een website met informatie over de kwaliteit van kinderopvang een verbetering zou zijn dan vrouwen. Vrouwen vinden vaker de rekenhulp een verbetering.



Ouders die zowel van formele als informele opvang gebruik maken, vinden vaker dan gemiddeld dat een website om kinderopvang te vergelijken met filters en/of een centrale website met algemene informatie over kinderopvang verbeteringen zouden zijn.



Ouders die alleen gebruikmaken van een kinderdagverblijf vinden vaker dan gemiddeld dat een centrale website met algemene informatie over kinderopvang een verbetering zou zijn. Ouders die gebruik maken van meerdere soorten opvang zien een fysieke locatie vaker dan gemiddeld als verbetering.



Ouders die waarschijnlijk geen recht hebben op kinderopvangtoeslag hebben vaker behoefte aan een fysieke locatie. Ouders die waarschijnlijk wel recht op toeslag hebben noemen vaker een website om kinderopvang te vergelijken met filters voor praktische zaken.

Vergelijkingswebsite

Uit het kwalitatieve vooronderzoek komt onder andere naar voren dat ouders behoefte hebben aan een website waarop je kinderopvanglocaties kunt vergelijken. Als we dit idee voorleggen aan de ouders die formele opvang gebruiken/overwegen, geeft twee derde (66%) aan dat ze een dergelijke website waarschijnlijk of zeker wel zouden gebruiken.

Stel er komt een website waarop je formele kinderopvanglocaties kunt zoeken en met elkaar vergelijken, in hoeverre zou je daar dan gebruik van maken?
(Basis - Gebruikt/overweegt formele opvang, n=1.114)



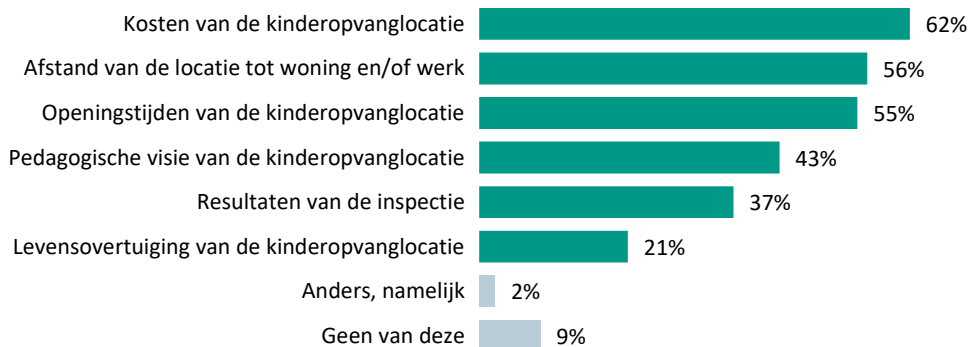
Ouders in de oriëntatiefase geven vaker aan gebruik te maken van een vergelijkingswebsite dan ouders die al opvang hebben.



Ouders die alleen gebruik maken van een kinderdagverblijf zouden vaker dan gemiddeld gebruik maken van een vergelijkingswebsite.

De meeste ouders zouden op een vergelijkingswebsite de praktische zaken rondom kinderopvang willen zoeken en vergelijken, zoals de kosten van de verschillende kinderopvanglocaties (62%), de afstand tot woning/werk (56%) en de openingstijden (55%).

Stel er komt een website waarop je formele kinderopvanglocaties kunt zoeken en vergelijken, wat zou je dan willen zoeken en vergelijken?
(Basis - Gebruikt/overweegt formele opvang, n=1.114)



Vrouwen zouden vaker openingstijden en pedagogische visie van de kinderopvanglocatie willen zoeken en vergelijken.



Ouders met zowel formele als informele kinderopvang zouden vaker over alle aspecten wel informatie willen zoeken en vergelijken.



Ouders met alleen kinderen op de BSO zouden vaker kosten, openingstijden en afstand tot huis/werk willen zoeken en vergelijken dan gemiddeld. Ouders met meerdere soorten opvang willen relatief vaker zoeken en vergelijken op basis van de kosten en de levensovertuiging van de kinderopvanglocatie.

7.6 Weegspecificatie (ongewogen en gewogen data)

	N	%	N	%
Leeftijd				
18 t/m 24 jaar	75	3,5	50	2,3
25 t/m 34 jaar	715	33,0	718	33,1
35 t/m 44 jaar	1035	47,7	1082	49,9
45 t/m 54 jaar	344	15,9	319	14,7
Opleidingsniveau				
Hoog (wo/hbo)	957	44,1	779	35,9
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)	1085	50,0	1119	51,6
Laag (ibo/basisschool/geen opleiding)	127	5,9	271	12,5
Geslacht				
Mannen	816	37,6	1065	49,1
Vrouwen	1353	62,4	1104	50,9

	N	%	N	%
Regio				
3 grote gemeenten	209	9,6	248	11,4
West	680	31,4	631	29,1
Noord	244	11,2	192	8,8
Oost	484	22,3	509	23,5
Zuid	484	22,3	487	22,5
Randgemeenten	68	3,1	102	4,7
Mentality				
Moderne burgerij	330	15,2	352	16,2
Opwaarts mobilen	298	13,7	221	10,2
Postmaterialisten	86	4,0	93	4,3
Nieuwe conservatieven	68	3,1	114	5,2
Traditionele burgerij	91	4,2	115	5,3
Kosmopolieten	211	9,7	132	6,1
Postmoderne hedonisten	105	4,8	118	5,4
Gemaksgeoriënteerden	110	5,1	110	5,1