

# Hoe àlle ouders een stem geven in een tevredenheidsonderzoek? That's the question!

Samenspel aan de deur van de kinderopvang, that's the answer!

Diverse ouders vertegenwoordigd zien in een bevraging naar hun tevredenheid over kinderopvang, dat was het doel van de onderzoeksopdracht waarvoor we in 2016 samenwerkten met de stad Gent. Om dit doel te realiseren, werden bevragingen in een groep afgewisseld met individuele gesprekken met ouders om zo meer ouders te bereiken.

Diverse ouders bereiken in het tevredenheidsonderzoek, dat was pas mogelijk door een verrijkend samenspel van collega's met de dienst kinderopvang van de stad en met de ouders zelf:

## > **Samenspel tip #1. Samen bewaken, samen beslissen.**

Tijdens het onderzoek bewaakten we in overleg met het lokaal bestuur de doelstellingen en het proces. Zo beslisten we samen in een tussentijds reflectiemoment om de methode bij te sturen. Tijdens focusgroepen stelden we vast dat er een groep ouders was die we niet bereikten bijv. ouders die het Nederlands (niet vlot) beheersen of ouders die zich 's avonds of overdag geen twee uur kunnen vrijmaken. We vulden onze bevraging aan met korte 10-minuten interviews aan de deur van de kinderopvang; we waren op verschillende opvanglocaties ter beschikking om ouders kort te bevragen tijdens breng- en haalmomenten en in een taal naar keuze.

> **Samenspel tip #2. Samen ouders betrekken.** De medewerkers van kinderopvanglocaties in Gent en ook de brugfiguren werkten nauw met ons samen door ouders naar ons toe te leiden. Ze deden dat via een schriftelijke aankondiging maar soms ook letterlijk door bij de ingang te staan en ouders naar ons (en een kopje koffie) toe te brengen. Door dit samenspel aan de deur konden we als onderzoekers vlotter met ouders praten en kregen we toegang tot een grote(re) populatie van ouders.

> **Samenspel tip #3. Creatief en laagdrempelig aan de slag met ouders.** Het samenspel met de ouders zelf blijft ons misschien nog het meeste bij: hun bereidheid en openheid om (soms met handen en voeten) hun mening te delen. Onze methodieken waren eenvoudig en dus laagdrempelig, maar ook creatief en inspirerend (niet het klassieke vraagantwoord-spel) zodat het voor ouders zelf ook interessant was om deel te nemen. Zo mochten ze een postkaartje schrijven naar het stadsbestuur van de toekomst, of mochten ze een pluim geven aan iets of iemand in de opvang van hun kind.

*"They respect what I find important. They don't do what they want, but ask me as a parent."*

## > **Samenspel tip #4. Inspirerende output verspreiden.**

Bij afronding van het onderzoek verwerkten we het onderzoeksrapport op maat van de stad Gent (bijvoorbeeld met verwijzing naar de missie en visie van het lokaal bestuur met beleidsaanbevelingen als resultaat) maar ook op maat van diverse ouders (bijv. een filmpje, een korte samenvatting,...). Een laatste samenspel en afstemming om de resultaten van de bevraging met impact te verspreiden!

### **Zo slaagde dit onderzoek in een vertegenwoordiging van àlle ouders in de tevredenheidsbevraging: door in te spelen op mogelijke drempels voor ouders.**

- > **Bereikbaarheid:** ter plaatse aanwezig zijn, daar onderzoek doen waar ouders al komen, werken met toeliders zowel voor de focusgroepen als de interviews.
- > **Beschikbaarheid:** variatie in uren van focusgroepen en interviews, met twee onderzoekers ter plaatse zijn zodat ouders niet moeten staan wachten bij de interviews.
- > **Betaalbaarheid** (rekening houden met de kost voor ouders: in tijd en energie): sommige ouders kunnen meer tijd maken en kunnen dit ook 's avonds of overdag, daarom was er variatie in de onderzoeksmomenten.
- > **Bruikbaarheid:** de leidraad voor focusgroepen en interviews aanpassen aan wat bruikbaar is voor ouders. Niet een standaard vragenlijst, maar wel vragen naar hun beleving en perspectief, met veel gebruik van visueel materiaal. Dit toont zich ook in het filmpje dat nadien voor ouders werd gemaakt als terugkoppeling.
- > **Begrijpbaarheid:** taalgebruik aanpassen, laagdrempelige flyer en verschillende manieren om ouders te informeren, interviews in het Engels en het Frans, ouders mochten kiezen in welke taal ze schreven, er waren tolken beschikbaar, informatie aan ouders geven via de verantwoordelijken of brugfiguren.

**ONDERZOEKERS:** Ine Hostyn en An Raes (Pedagogie van het jonge kind)

>>>> Intern onderzoeksrapport in opdracht van Stad Gent, in samenwerking met dienst kinderopvang