

hogeschool

Windesheim



9 juni 2024

Innovatie en Groei

Strategische Planning van D.M.H.

2024-2026



Departamento
di Mucha y Hoben

Pa bienestar di un comunidad,
proteha nos mucha- y hobennan!

Naam:	E. van Feggelen
Studentnummer:	1143377
Opleiding:	PMKE
Hogeschool:	Windesheim
Locatie:	Zwolle
Praktijkbegeleider 1:	Surella Croeze
Praktijkbegeleider 2:	Sue-Ann Ras
Leerteambegeleider:	Willemijn van Gelderen
Aantal woorden:	11.678
OE-code:	PMKE.J4.VI.V4022_2324

Samenvatting

Kinderopvang is een cruciaal onderdeel van de opvoeding en ontwikkeling van jonge kinderen. In veel landen, waaronder Aruba, zijn er specifieke kwaliteitseisen waaraan kinderopvangcentra moeten voldoen om ervoor te zorgen dat kinderen in een veilige en stimulerende omgeving worden opgevangen. De recente invoering van de Landsverordening Kinderopvang (AB2017 No. 38) op Aruba heeft nieuwe normen en wetgeving geïntroduceerd, met als doel de (pedagogische) kwaliteit en veiligheid van kinderopvanginstellingen te verbeteren.

Ondanks deze nieuwe regelgeving blijkt dat veel kinderopvangcentra op Aruba nog niet aan deze kwaliteitseisen voldoen. Dit vormt een probleem voor zowel de praktijkorganisatie, Departamento di Mucha y Hoben (DMH), als de houders van kinderopvangcentra. Als deze kinderopvangcentra tijdens de komende stimuleringsperiode niet aan de eisen kunnen voldoen, zullen ze in de toekomst te maken krijgen met sancties.

Dit onderzoek richt zich op het creëren van een visie en strategisch plan voor DMH, met duidelijke aanbevelingen om de naleving van de kwaliteitseisen in Arubaanse kinderopvangcentra te versterken. Interne en externe factoren, inclusief huidige sterktes en zwaktes, kansen en bedreigingen, en de bredere strategische doelen van DMH, worden hierbij in beschouwing genomen. De centrale onderzoeksvraag luidt:

Hoe kan Departamento di Mucha y Hoben doeltreffend middelen of actoren inzetten om ervoor te zorgen dat kinderopvangcentra aan de kwaliteitseisen voldoen en daarmee de specifieke ondersteuningsbehoeften verminderen of oplossen?

Uit het onderzoek blijkt dat DMH in staat is om de behoeften en hulpvragen van kinderopvanghouders effectief aan te pakken door strategisch gebruik te maken van beschikbare middelen en door samen te werken met externe partijen. In het eindproduct worden de behoeften en hulpvragen weergegeven in een tabel met duidelijke activiteiten en stappen die DMH kan zetten om de behoeften en hulpvragen daadwerkelijk op te lossen.

Het belang van dit onderzoek is tweedelig. Wetenschappelijk gezien draagt het bij aan de kennis over de implementatie van kwaliteitsnormen in de kinderopvangsector. In de praktijk biedt het bruikbare oplossingen voor DMH op zowel de korte als de lange termijn, waarmee de kwaliteit van zorg en educatie voor jonge kinderen op een duurzame manier verbeterd kan worden.

Dit onderzoek combineert kwalitatieve en kwantitatieve benaderingen, waaronder interviews, enquêtes en observaties met kinderopvanghouders. Daarnaast worden diverse bestaande documenten en rapporten geanalyseerd en verwerkt in het onderzoek.

Tot slot is in dit onderzoek gebruik gemaakt van ChatGPT 4o om ideeën te genereren en grammatica of zinsformulering te verbeteren. Na het gebruik van deze tool zijn de uitkomsten ervan aangepast om ervoor te zorgen dat mijn werk mijn eigen competenties en leeruitkomsten reflecteert. Hierbij draag ik de volledige verantwoordelijkheid voor de inhoud van dit werk. Ik ben me ervan bewust dat mijn handelen of nalaten van handelen dat erop is gericht of tot gevolg heeft dat het vormen van een juist oordeel omtrent mijn kennis, inzicht en vaardigheden wordt belemmerd, kan worden beschouwd als fraude. Ik ben mij ervan bewust dat het letterlijk overnemen van stukken tekst, etc. van een AI een juist oordeel over mijn kennis en vaardigheden in de weg staat en dus beschouwd wordt als fraude.

Voorwoord

Het schrijven van deze scriptie was een bijzonder en leerzaam proces. Dit ontwerponderzoek heb ik uitgevoerd met de intentie om Departamento di Mucha y Hoben te versterken, zodat de organisatie in staat is een breder publiek te bereiken en te ondersteunen. Mijn persoonlijke motivatie om dit onderwerp te kiezen, kwam voort uit de wens om de bestaande problemen en hulpvragen duidelijk in beeld te brengen. Op deze manier kan er in de toekomst gericht en effectief gewerkt worden aan oplossingen.

Ik wil graag mijn dank uitspreken aan alle medewerkers van Departamento di Mucha y Hoben voor hun steun en medewerking gedurende het onderzoek. In het bijzonder wil ik Sue-Ann Ras en Surella Croeze bedanken voor hun specifieke bijdrage en begeleiding. Daarnaast ben ik ook dank verschuldigd aan alle kinderopvanghouders en -medewerkers die hun medewerking hebben verleend aan dit onderzoek.

Deze scriptie is geschreven als onderdeel van mijn studie Pedagogisch Management Kind en Educatie, aan de Hogeschool Windesheim in Zwolle.

Eleonora van Feggelen

9 juni 2024

Oranjestad, Aruba

Inhoud

Samenvatting	1
Voorwoord	2
Hoofdstuk 1: De Inleiding	6
1.1 Leeswijzer	6
1.1.1 Toelichting	6
1.1.2 Doel en Opzet	6
1.1.3 Specifieke Informatie	6
1.1.4 Hoofdstukindeling	7
1.1.5 Navigatie	7
1.2 Aanleiding, Context en Relevantie	8
1.3 Praktijkorganisatie	8
1.4 Theoretisch Kader	9
1.4.1 Kwaliteitseisen Kinderopvang	9
1.4.2 Kwaliteitsmanagement Kinderopvang	9
1.4.3 Invloed van Actoren	9
1.4.4 Strategieën voor Ondersteuning	10
1.4.5 Conclusie	10
1.4 Onderzoeksvraag	11
Hoofdstuk 2: Discover en Define	12
2.1 Deelvraag 1: Welke partijen zijn betrokken bij het verlenen van ondersteuning aan kinderopvangcentra op Aruba?	12
2.1.1 Discoverfase: System Mapping	12
2.2 Deelvraag 2: Welke specifieke kwaliteitseisen worden gesteld aan kinderopvangcentra op Aruba door Departamento di Mucha y Hoben?	14
2.2.1 Discoverfase: Deskresearch	14
2.3 Deelvraag 3: Welke middelen zijn momenteel beschikbaar en worden ingezet door Departamento di Mucha y Hoben om kinderopvangcentra te ondersteunen bij het voldoen aan de kwaliteitseisen?	17
2.3.1 Discoverfase: Contextual Interviewing	17
2.3.2 Definefase: Thematic Analysis	20
2.4 Deelvraag 4: Wat zijn de specifieke hulpvragen van de kinderopvanghouders op Aruba?	22
2.4.1 Discoverfase: Fly on the Wall	22
2.4.2 Discoverfase: Online Enquête	25
2.4.3 Definefase: Thematic Analysis	29
Hoofdstuk 3: Design Challenge	33
3.1 Design Challenge: Laatste Versie	33

Hoofdstuk 4: Develop	40
4.1 Ideation: Brainwriting.....	40
4.1.1 Inleiding en formulering.....	40
4.1.2 Keuze en aanpak methode	40
4.1.3 Wijze van analyse en synthese.....	41
4.1.4 Belangrijkste uitkomsten	41
4.1.5 Methodologische reflectie en vervolgstappen	41
4.2 Ideation: Decision Matrix	42
4.2.1 Inleiding en formulering.....	42
4.2.2 Keuze en aanpak methode	42
4.2.3 Wijze van analyse en synthese.....	43
4.2.4 Belangrijkste uitkomsten	43
4.2.5 Methodologische reflectie en vervolgstappen	44
4.3 Prototyping: Lo-fi Prototyping.....	45
4.3.1 Inleiding en formulering.....	45
4.3.2 Keuze en aanpak methode	45
4.3.3 Wijze van analyse en synthese.....	45
4.3.4 Belangrijkste uitkomsten	46
4.3.5 Methodologische reflectie en vervolgstappen	46
Hoofdstuk 5: Deliver	47
5.1 Conclusie	47
5.2 Duurzaam en Verantwoordelijk Ondernemen	48
5.3 Discussie.....	49
5.3.1 Inzichten	49
5.3.2 Methodologische Reflecties	49
5.3.3 Creativiteit en Draagvlak	50
5.4 Resultaat en toepassing	51
5.4.1 Evaluatie Eindproduct	51
5.4.2 Aanbevelingen (inhoudelijk en methodologisch).....	51
5.4.3 Implementatieplan	51
Literatuurlijst.....	52
Bijlage.....	57
Bijlage 1: Double Diamond-model	57
Bijlage 2: Modellen.....	58
Bijlage 2.1: TQM-model.....	58
Bijlage 2.2: CQI-model.....	58

Bijlage 3: System Mapping.....	59
Bijlage 4: Deskresearch.....	71
Bijlage 5: Contextual interviewing	73
Bijlage 6: Thematic analysis.....	75
Bijlage 7: Fly on the wall	86
Bijlage 7.1: Locatie 1.....	88
Bijlage 7.2: Locatie 2.....	90
Bijlage 8: Uitkomsten online enquête (gesloten vragen)	92
Bijlage 9: Thematic analysis.....	97
Bijlage 10: Brainwriting	107
Bijlage 10.1: Brainwriting formulier 1	111
Bijlage 10.2: Brainwriting formulier 2	112
Bijlage 10.3: Brainwriting formulier 3	113
Bijlage 10.4: Brainwriting formulier 4	114
Bijlage 10.5: Brainwriting formulier 5	115
Bijlage 10.6: Brainwriting formulier 6	116
Bijlage 11: Decision matrix	117
Bijlage 11.1: Matrix 1.....	118
Bijlage 11.2: Matrix 2.....	118
Bijlage 12: Lo-Fi prototyping	119
Bijlage 12.1: Prototype A	119
Bijlage 12.2: Prototype B	119
Bijlage 12.3: Prototype C.....	120

Hoofdstuk 1: De Inleiding

In de inleiding van dit afstudeeronderzoek wordt eerst achtergrondinformatie gegeven, waarbij het onderwerp wordt geïntroduceerd en de bredere context van het onderzoek wordt geschetst. Ook wordt de probleemstelling gepresenteerd, waarin het te onderzoeken probleem en de relevantie daarvan worden beschreven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de onderzoeks(deel)vragen.

1.1 Leeswijzer

1.1.1 Toelichting

Deze leeswijzer helpt u om een snel overzicht te krijgen van de structuur en inhoud van dit onderzoek, zodat u gemakkelijk informatie kunt vinden.

1.1.2 Doel en Opzet

In dit onderzoek wordt onderzocht hoe de praktijkorganisatie DMH kan bijdragen aan het verbeteren en optimaliseren van kinderopvangcentra in Aruba, zodat zij aan de wettelijk verplichte kwaliteitseisen uit de Landsverordening Kinderopvang (AB2017 No. 38) kunnen voldoen, die tevens uitgewerkt zijn in de Handleiding Kwaliteitseisen Kinderopvang Aruba (Departamento di Mucha y Hoben, 2023). De rapportage is opgedeeld in vijf hoofdstukken, elk met een specifieke focus en bijdrage aan het totale onderzoek.

1.1.3 Specifieke Informatie

De volgende afkortingen en termen worden in dit verslag gebruikt:

- LV Kinderopvang: Landverordening Kinderopvang (AB2017 No. 38)

De Landsverordening Kinderopvang is een regeling die in 2017 is opgesteld door het Ministerie van Justitie en Sociale Zaken van Aruba.

- HKE: Handleiding Kwaliteitseisen Kinderopvang Aruba, Versie 1

De Handleiding Kwaliteitseisen Kinderopvang Aruba is een document dat in 2023 is opgesteld door Departamento di Mucha y Hoben.

- DMH: Departamento di Mucha y Hoben
- TQM-model: Total Quality Management model
- CQI-model: Continuous Quality Improvement model

Verder is het onderzoek gebaseerd op het Double Diamond-model (bijlage 1) en uitgewerkt met bijpassende tools (Van 't Veer et al., 2020). Het model beschrijft hoe een ontwerp- of onderzoeksproces kan worden onderverdeeld in vier fasen: Discover, Define, Develop en Deliver, elk met hun eigen kenmerkende onderzoeksactiviteiten, oftewel tools. Alle tools worden met de volgende kopjes uitgewerkt:

1. Inleiding en formulering van de onderzoeks(deel)vraag
2. Keuze en aanpak van de methode (met de selectie onderzoekspopulatie)
3. Wijze van analyse en synthese
4. Belangrijkste uitkomsten
5. Methodologische reflectie en vervolgstappen

1.1.4 Hoofdstukindeling

Hoofdstuk 1

In dit hoofdstuk wordt een inleiding gegeven van het onderzoeksthema, de probleemstelling, de onderzoeks(deel)vragen en de doelstellingen van het onderzoek. Daarnaast wordt het theoretisch kader beschreven waarin de belangrijkste theorieën en concepten weergegeven worden die relevant zijn voor dit onderzoek.

Hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk worden de eerste twee fasen van het onderzoek beschreven: de Discoverfase en de Definefase. Deze fasen vormen samen de eerste diamant van het Double Diamond-model, waarin deelvragen worden onderzocht en uitgewerkt door middel van onderzoek en analyse.

Hoofdstuk 3

In dit hoofdstuk wordt de Design Challenge weergegeven, die de afronding van de eerste diamant kort samenvat.

Hoofdstuk 4

Dit hoofdstuk bespreekt de Developfase, de derde fase van het Double Diamond-model, waarbij de nadruk ligt op het ontwikkelen van innovatieve oplossingen voor de zorg- en welzijnscontext.

Hoofdstuk 5

Dit hoofdstuk bespreekt de Deliverfase, de vierde en laatste fase van het Double Diamond-model. In deze fase wordt beoordeeld of de ontworpen oplossing daadwerkelijk haar doel bereikt.

Bijlagen

De bijlagen bevatten aanvullende informatie zoals extra tabellen, grafieken, vragenlijsten en andere aanvullende informatie.

1.1.5 Navigatie

De inhoudsopgave kan gebruikt worden om direct naar specifieke onderdelen van de scriptie te navigeren. Trefwoorden kunnen ook helpen om relevante onderwerpen te vinden.

1.2 Aanleiding, Context en Relevantie

Het probleem dat veel kinderopvangcentra op Aruba momenteel ervaren, is dat ze nog niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen voor kinderopvang. Dit probleem is relevant voor zowel DMH als de houders van kinderopvangcentra. Volgens kinderopvanghouders is de oorzaak van dit probleem te vinden in de invoering van de LV Kinderopvang (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken van Aruba, 2017) en de HKE (Departamento di Mucha y Hoben, 2023), die specifieke kwaliteitseisen uit de LV Kinderopvang bevat.

DMH is verantwoordelijk voor het handhaven van kinderopvangkwaliteit op Aruba, in lijn met het 'Verdrag inzake de Rechten van het Kind' en de LV Kinderopvang. Kinderopvangcentra moeten voldoen aan kwaliteitseisen om veilige en ontwikkelingsgerichte opvang te bieden. De context van het probleem ligt in de recente invoering van de LV Kinderopvang, waarvan de implementatie een uitdaging blijkt te zijn voor veel organisaties.

Dit onderzoek is maatschappelijk relevant omdat het niet voldoen aan de kwaliteitseisen meerdere negatieve gevolgen kan hebben, zoals sancties die kunnen leiden tot geldboetes of sluiting van kinderopvangcentra. Dit is relevant voor het pedagogisch domein omdat deze eisen gericht zijn op het waarborgen van de veiligheid, het welzijn en de ontwikkeling van kinderen. Dit komt overeen met de doelstelling van DMH om kwalitatief hoogwaardige opvangfaciliteiten te garanderen.

De actualiteit van het probleem blijkt uit de huidige uitdagingen die kinderopvangcentra ondervinden. Dit onderzoek biedt actuele inzichten en aanbevelingen om deze organisaties te ondersteunen bij het voldoen aan de eisen. Voor DMH als opdrachtgever en eindgebruiker is dit onderzoek relevant om strategieën te ontwikkelen die kinderopvangcentra helpen voldoen aan de regelgeving. Voor de kinderopvanghouders is het onderzoek relevant omdat het praktische oplossingen en verbeteringsstrategieën zal bieden, die direct bijdragen aan de verbetering van de (pedagogische) kwaliteit.

1.3 Praktijkorganisatie

De opdracht wordt uitgevoerd binnen de organisatie DMH. DMH heeft als kerntaak om een structureel en duurzaam karakter te geven aan de rechten van kinderen en jongeren, zoals vastgesteld in het 'Verdrag inzake de Rechten van het Kind'. Dit wordt gerealiseerd door het naleven en waarborgen van voorwaarden en voorzieningen binnen de voor- en naschoolse kinderopvang, de verbetering van veiligheid en bescherming, en het bevorderen van gezonde ontwikkelingskansen. DMH speelt een essentiële rol in het ondersteunen van kinderopvangcentra om aan de kwaliteitseisen te voldoen, waardoor de algehele kwaliteit van de kinderopvang op Aruba verbetert en ervoor gezorgd wordt dat alle kinderopvangcentra opereren binnen het verplichtte toezichtkader.

1.4 Theoretisch Kader

In deze paragraaf wordt het onderzoek naar eerdere en huidige oplossingen verbonden met actuele ontwikkelingen binnen het pedagogische domein.

1.4.1 Kwaliteitseisen Kinderopvang

Kwaliteitseisen voor kinderopvang zijn eisen die wettelijk verplicht zijn voor kinderopvangcentra om zich aan te houden. In Aruba zijn deze wetten vastgesteld in de LV Kinderopvang (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken Aruba, 2017). DMH heeft de wettelijk vastgestelde kwaliteitseisen uitgewerkt in een HKE (Departamento di Mucha y Hoben, 2023). In deze handleiding worden de kwaliteitseisen gedetailleerd beschreven.

De kwaliteitseisen zijn cruciaal om een veilige, stimulerende en ontwikkelingsgerichte omgeving voor kinderen te garanderen. Ze zijn gericht op het waarborgen van de fysieke en emotionele veiligheid van kinderen, het bevorderen van hun cognitieve en sociale ontwikkeling en het ondersteunen van ouders in hun opvoedende rol. Specifieke doelen zijn onder andere het garanderen van voldoende gekwalificeerd personeel, adequate faciliteiten, en een pedagogisch verantwoord programma. De HKE, waarin dit is uitgewerkt, wordt elke drie jaar bijgewerkt om de kwaliteit te verhogen. Het streven is om in de toekomst het pedagogische aspect meer te benadrukken, maar momenteel ligt de focus vooral op het voldoen aan de vastgestelde eisen.

1.4.2 Kwaliteitsmanagement Kinderopvang

Binnen de context van kinderopvang kunnen verschillende kwaliteitsmanagementmodellen relevant zijn, waaronder het Total Quality Management (TQM) model (Bijlage 2.1) en het Continuous Quality Improvement (CQI) model (Bijlage 2.2). TQM richt zich op een benadering waarbij alle medewerkers betrokken worden bij het streven naar kwaliteit (Oakland, 2014). Daarnaast legt het model de nadruk op klantgerichtheid en leiderschap. CQI daarentegen richt zich op voortdurende verbeteringen door middel van regelmatige evaluaties en aanpassingen (Batalden & Davidoff, 2007). Dit model benadrukt het belang van systematische feedback en het gebruik van data om verbeteringen te sturen.

Door het TQM-model te implementeren kan DMH een cultuur van voortdurende kwaliteitsverbetering bevorderen, waarbij alle betrokkenen actief bijdragen aan het verbeteren van de kinderopvang. Dit kan gerealiseerd worden door middel van trainingen, workshops en het creëren van een open communicatiecultuur waarin feedback wordt gestimuleerd (Goetsch & Davis, 2014).

Het CQI-model kan DMH helpen om systematisch feedback te verzamelen en te gebruiken voor het continu aanpassen en verbeteren van de diensten en ondersteuning die zij bieden aan kinderopvangcentra. Door regelmatige evaluaties en het gebruik van data-analyse kan DMH inzicht krijgen in de effectiviteit van hun huidige praktijken en waar nodig verbeteringen doorvoeren.

1.4.3 Invloed van Actoren

Belangrijke actoren in de ondersteuning van kinderopvangcentra zijn overheidsinstanties, particuliere bedrijven en lokale gemeenschapsorganisaties. Overheidsinstanties stellen regelgeving en toezicht in, particuliere bedrijven kunnen bijdragen door middel van financiering en middelen, en lokale gemeenschapsorganisaties kunnen ondersteuning bieden door samenwerking en netwerkvorming.

De rollen en verantwoordelijkheden van deze actoren variëren, maar samenwerking is essentieel voor effectieve ondersteuning. Overheidsinstanties zijn verantwoordelijk voor het formuleren en handhaven van kwaliteitsnormen, particuliere bedrijven kunnen bijdragen aan innovatie en financiële ondersteuning en gemeenschapsorganisaties spelen een cruciale rol in het mobiliseren van lokale hulpbronnen. De dynamiek tussen deze actoren wordt gekenmerkt door zowel samenwerking als soms conflicterende belangen, waarbij effectieve communicatie en gedeelde doelen centraal staan.

1.4.4 Strategieën voor Ondersteuning

DMH maakt gebruik van verschillende strategieën om kinderopvangcentra te ondersteunen, waaronder training en professionele ontwikkeling, adviesdiensten, en het aanbieden van hulpmiddelen en materialen. Deze strategieën zijn gericht op het verbeteren van de (pedagogische) kwaliteit en het management van de kinderopvangcentra.

De effectiviteit van deze strategieën kan variëren afhankelijk van de context en de specifieke behoeften van de kinderopvangcentra. Training en professionele ontwikkeling zijn effectief in het verhogen van de vaardigheden en kennis van het personeel, terwijl adviesdiensten helpen bij het aanpakken van specifieke operationele uitdagingen. Het aanbieden van hulpmiddelen en materialen kan direct bijdragen aan een betere leeromgeving voor kinderen. Echter, zonder een systematische evaluatie en feedbackmechanisme kunnen deze strategieën hun maximale potentie niet bereiken.

1.4.5 Conclusie

Hoewel modellen zoals Total Quality Management (TQM) en Continuous Quality Improvement (CQI) waardevolle inzichten bieden, hebben ze ook hun beperkingen.

Een belangrijke beperking is dat deze modellen oorspronkelijk zijn ontwikkeld in westerse contexten en mogelijk niet (volledig) aansluiten bij de specifieke omstandigheden en behoeften van DMH en kinderopvangcentra op Aruba. Daarnaast kunnen de modellen te complex zijn voor kleinere organisaties met beperkte middelen. Ondanks deze beperkingen bieden de gekozen theorieën en modellen een solide basis voor het structureren en evalueren van de kwaliteit en ondersteuning in de kinderopvang.

De keuze voor specifieke theoretische benaderingen is gerechtvaardigd door hun potentieel om zowel de pedagogische kwaliteit als het management van kinderopvangcentra te verbeteren. In samenhang met de HKE, die een handleiding biedt waarin de verplichte kwaliteitseisen op een toepasbare wijze zijn uitgewerkt, kunnen deze benaderingen worden aangepast aan de lokale context en continu worden geëvalueerd en verbeterd. Op deze manier kan DMH effectief bijdragen aan de ontwikkeling en optimalisatie van kinderopvangcentra op Aruba.

1.4 Onderzoeksvraag

In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal: Hoe kan de Departamento di Mucha y Hoben doeltreffend middelen of actoren inzetten om ervoor te zorgen dat kinderopvangcentra aan de kwaliteitseisen voldoen en daarmee de specifieke ondersteuningsbehoeften verminderen of oplossen? De formulering van deze vraag is gebaseerd op de veronderstelling dat er meer behoefte is aan duidelijke richtlijnen en ondersteuning door middel van een strategisch en duidelijk plan van aanpak. Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, worden verschillende deelvragen onderzocht.

Ten eerste worden de partijen geïdentificeerd die betrokken zijn bij het verlenen van ondersteuning aan kinderopvangcentra op Aruba, zoals overheidsinstanties, particuliere bedrijven en lokale gemeenschapsorganisaties, inclusief de specifieke rollen die zij vervullen. Ten tweede worden de specifieke kwaliteitseisen onderzocht die door de DMH aan kinderopvangcentra worden gesteld. Vervolgens worden de specifieke hulpvragen van kinderopvanghouders in kaart gebracht. Daarnaast wordt er gekeken naar de huidige middelen en strategieën die door de DMH worden ingezet om deze organisaties te ondersteunen. Tot slot wordt er gekeken welk hulpmiddel kan ontworpen worden om de ondersteuning en hulpvragen van kinderopvangcentra direct of indirect te optimaliseren. Dit leidt tot de volgende deelvragen en bijpassende tools:

Deelvraag	Fase	Tools
1. Welke partijen zijn betrokken bij het verlenen van ondersteuning aan kinderopvangcentra op Aruba?	Discoverfase	System Mapping
2. Welke specifieke kwaliteitseisen worden door Departamento di Mucha y Hoben gesteld aan kinderopvangcentra op Aruba?	Discoverfase	Deskresearch
3. Welke middelen zijn momenteel beschikbaar en worden ingezet door Departamento di Mucha y Hoben om kinderopvangcentra te ondersteunen bij het voldoen aan de kwaliteitseisen?	Discoverfase Definefase	Contextual Interviewing Thematic Analysis
4. Wat zijn de specifieke hulpvragen van de kinderopvanghouders op Aruba?	Discoverfase Definefase	Fly on the Wall Online-enquête Thematic Analysis
5. Welke ideeën dragen de stagiaires en medewerkers van Departamento di Mucha y Hoben aan voor de vormgeving van het eindproduct?	Developfase: <i>Ideation</i>	Brainwriting
6. Welk idee is het meest geschikt voor de ontwikkeling van het eindproduct?	Developfase: <i>Ideation</i>	Decision Matrix
7. Hoe zal het eindproduct er uit gaan zien?	Developfase: <i>Prototyping</i>	Lo-fi Prototyping

Tabel 1: Deelvragen, Fasen en Tools

Deze deelvragen vormen samen een uitgebreid raamwerk om de onderzoeksvraag systematisch te benaderen en praktische aanbevelingen te formuleren voor het optimaliseren van de ondersteuning door de DMH. Het beantwoorden van alle deelvragen leidt uiteindelijk tot beantwoording van de onderzoeksvraag en de ontwikkeling van een product voor de DMH.

Hoofdstuk 2: Discover en Define

In de Discoverfase wordt het probleem verkend voordat ermee aan de slag wordt gegaan. Vervolgens gaat het proces verder met de Definefase, waarin wordt toegewerkt naar de Design Challenge.

2.1 Deelvraag 1: Welke partijen zijn betrokken bij het verlenen van ondersteuning aan kinderopvangcentra op Aruba?

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, wordt de deelvraag gesteld: Welke partijen zijn betrokken bij het verlenen van ondersteuning aan kinderopvangcentra op Aruba?

<i>Doel:</i>	Het stellen van deze deelvraag is belangrijk omdat het een aantal cruciale aspecten van het onderzoek aanpakt. Het beantwoorden van deze deelvraag; • helpt om de belanghebbenden en stakeholders van de kinderopvangcentra te identificeren; • geeft inzicht in het ondersteuningsnetwerk van de kinderopvangcentra; • geeft inzicht in samenwerkingsmogelijkheden voor DMH; • zorgt ervoor dat de uiteindelijke middelen en actoren die de DMH kan gaan inzetten, effectiever opgezet kunnen worden.
--------------	--

2.1.1 Discoverfase: System Mapping

2.1.1.1 Keuze en aanpak methode

‘Bij system mapping worden de verschillende betrokkenen in kaart gebracht die onderdeel zijn van het systeem.’ (Van ‘t Veer et al., 2020)

Deze methode is passend omdat hiermee de betrokkenen in kaart gebracht worden doormiddel van documentenanalyse en deskresearch. Vanwege de taalbarrière zijn veel stakeholders niet direct te vinden met Nederlandse of Engelse zoektermen. Ook is de informatie die te vinden is over de stakeholders vaak in het Papiaments. Daarom is enkel deskresearch geen geschikte methode, terwijl system mapping dat wel is. In deze methodiek wordt namelijk een stap beschreven waarbij gereflecteerd wordt. Dit zal meerdere malen gedaan worden met medewerkers van DMH om er zeker van te zijn dat er geen stakeholders onjuist worden weergegeven. De gekozen populatie bevat alle organisaties die direct of indirect betrokken kunnen zijn bij kinderopvangcentra op Aruba.

<i>Validiteit:</i>	De informatie die wordt gegeven is volledig en accuraat, doordat er van alle partijen een digitale bron te vinden is. Naast dat de partijen met deze tool geïdentificeerd worden, brengt het ook de samenwerking en verbondenheid tot de kinderopvang en DMH in kaart. Dit zorgt ervoor dat het doel van deze deelvraag behaald wordt door de uitwerking van de tool.
<i>Betrouwbaarheid:</i>	Om de betrouwbaarheid te vergroten wordt de ‘system map’ herhaaldelijk met twee beleidsmedewerkers van de DMH gereflecteerd.
<i>Ethische aspecten:</i>	• Non-discriminatie De tool wordt uitgevoerd zonder organisaties te discrimineren. Alle betrokken partijen moeten op een eerlijke en gelijke manier worden behandeld.

	• Transparantie en openheid Enkel nauwkeurige en objectieve bevinden worden gebruikt voor de uitwerking van de tool. Het rapporteren en verwerken van de informatie moet namelijk transparant blijven.
--	---

2.1.1.2 Wijze van analyse en synthese

De volledig uitgewerkte tool is te vinden in bijlage 3. Doormiddel van deskresearch zijn de actoren onderzocht. Hierbij is het algemene doel van de organisatie toegelicht en de relatie die zij (kunnen) hebben tot de kinderopvang. Om de betrouwbaarheid te waarborgen is de informatie doormiddel van reflecties gecontroleerd bij twee (beleids)medewerkers van DMH, genaamd: Sue-Ann Ras en Surella Croeze. Dit is vooral van meerwaarde om de betrouwbaarheid te vergroten, want veel bronnen zijn enkel in het Papiaments te lezen. Wanneer dit online wordt vertaald, komt de originele tekst niet altijd tot zijn recht.

2.1.1.3 Belangrijkste uitkomsten

Er zijn 32 organisaties, direct en indirect betrokken bij de kinderopvang. Alle organisaties leveren hun eigen bijdrage aan de kinderopvang. Voor zowel DMH als het onderzoek vormt de system map een duidelijk overzicht van de betrokkenen. DMH heeft nu alle stakeholders duidelijk in één overzicht. Dit is relevant voor het onderzoek omdat nu duidelijk is met welke organisaties de kinderopvang allemaal in aanraking kan komen. Tijdens een van de reflecties, is besloten om de systemmap in te delen op basis van de hoofdstukken uit de LV Kinderopvang (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken van Aruba, 2017). Dit is een grote verandering geweest voor de uitkomst van de System Map.

2.1.1.4 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Terugkijkend naar de tool is het een goede keuze geweest om deze toe te passen. De tool heeft ervoor gezorgd dat relevante en bruikbare kennis is opgedaan. De ontwikkeling van de system map heeft ervoor gezorgd dat de stakeholders per hoofdstuk van de LV Kinderopvang zijn ingericht. Dit maakt de system map bruikbaar voor DMH. Voor de volgende fasen is nu duidelijk welke stakeholders betrokken kunnen zijn. Met de opgedane kennis over de organisaties en hun werkwijze is bekend wanneer zij betrokken zijn bij een kinderopvangorganisatie. Tot slot heeft deze tool een antwoord gegeven op de deelvraag, waardoor vervolgstappen niet nodig zijn.

2.2 Deelvraag 2: Welke specifieke kwaliteitseisen worden gesteld aan kinderopvangcentra op Aruba door Departamento di Mucha y Hoben?

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, wordt de deelvraag gesteld: Welke specifieke kwaliteitseisen worden gesteld aan kinderopvangcentra op Aruba door Departamento di Mucha y Hoben?

<i>Doel:</i>	Het doel van de deelvraag is om de gestelde eisen in kaart te brengen en daarmee inzicht te krijgen in de specifieke normen en richtlijnen die van toepassing zijn op kinderopvangcentra in Aruba.
--------------	--

2.2.1 Discoverfase: Deskresearch

2.2.1.1 Keuze en aanpak methode

‘Bij deskresearch of bureauonderzoek verzamel je zelf geen nieuwe data. In plaats daarvan gebruik je al bestaande data om je onderzoeksvraag te beantwoorden.’ (Krul, 2021)

De methode is passend omdat er al bestaande documenten zijn waar informatie te vinden is over dit onderwerp. Met deskresearch worden deze documenten geanalyseerd om zo de deelvraag te beantwoorden.

<i>Validiteit:</i>	Door middel van deskresearch wordt antwoord gegeven op de deelvraag. De gebruikte bronnen zijn betrouwbaar omdat ze afkomstig zijn van overheidsinstanties en direct betrekking hebben op de gestelde kwaliteitseisen. Bovendien is de informatie actueel, wat de validiteit ook versterkt.
<i>Betrouwbaarheid:</i>	De betrouwbaarheid van de deskresearch wordt gewaarborgd door triangulatie van bronnen. De LV Kinderopvang (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken van Aruba, 2017) in uitgewerkt in zowel een vereenvoudigde versie als een uitgebreide beschrijving van de specifieke kwaliteitseisen in de HKE (Departamento di Mucha y Hoben, 2023). Het gebruik van deze bronnen in de deskresearch waarborgt de betrouwbaarheid. Door bevindingen te verifiëren in deze bronnen, wordt tevens methodologische consistentie gewaarborgd.
<i>Ethische aspecten:</i>	De deskresearch is gebaseerd op openbare documenten en rapporten die beschikbaar zijn gesteld door de overheid of andere betrouwbare instellingen. Aangezien deze bronnen openbaar toegankelijk zijn, is er geen schending van privacy of vertrouwelijkheid. Wel wordt er rekening gehouden met transparantie van de bronvermelding. Alle gebruikte bronnen worden transparant vermeld, zodat de oorsprong van de informatie duidelijk is en de integriteit van het onderzoek gewaarborgd blijft. Dit versterkt de geloofwaardigheid en betrouwbaarheid van het onderzoek.

2.2.1.2 Wijze van analyse en synthese

Om de betrouwbaarheid te vergroten heb ik geanalyseerd en onderzoek gedaan op basis van 2 gedegen bronnen. Namelijk:

- Landsvordering Kinderopvang Aruba, uitgegeven door het Ministerie van Justitie en Sociale Zaken (2017)
- Handleiding Kwaliteitseisen Kinderopvang Aruba, versie 1, uitgegeven door Departamento di Mucha y Hoben (2023)

Op basis hiervan kan worden gesteld dat de documenten betrouwbaar, actueel en relevant zijn. In de bronnen worden de kwaliteitseisen voor kinderopvang duidelijk weergegeven. De uitwerking van mijn deskresearch is te vinden in bijlage 4. Alleen de kwaliteitseisen die kinderopvanghouders als meest uitdagend ervaren, zijn benoemd. Dit geldt wanneer een regelgevende kwestie in de enquête (uitgewerkt in bijlage 9) zeven keer of meer als uitdagend is benoemd. In paragraaf 2.4 is de uitwerking van deze enquête te vinden, waarin de volgende vraag werd gesteld: "Welke regelgevende kwesties rondom de landsverordening kinderopvang worden door u als uitdagend beschouwd?"

2.2.1.3 Belangrijkste uitkomsten

De belangrijkste uitkomst zijn regels waarmee kinderopvangcentra het meeste moeite hebben, dit zijn de volgende regels:

- Inschrijven in het landelijk register
- Op tijd wijzigingen van gegevens aan DMH doorgeven
- Voldoen aan alle kwaliteitseisen
- Per groep een ruimte beschikbaar stellen
- Hanteren van de kind-leidster ratio
- Telefonisch bereikbaar zijn als organisatie
- Schrijven van een protocol
- Vastleggen van ouderparticipatie
- Bepalen wanneer er een vermoeden is van een infectieziekte
- Personeelsleden in dienst hebben die in bezit zijn van de benodigde verklaringen en opleidingen

De kwaliteitseisen uit de LV Kinderopvang zijn gedetailleerd uitgewerkt in de HKE om het kinderopvanghouders gemakkelijker te maken aan de gestelde eisen te voldoen. In de HKE worden alle eisen voor kinderopvangcentra op Aruba opgesomd. De specifieke vereisten worden volledig beschreven, en er wordt uitgelegd hoe je het beste aan deze eisen kunt voldoen. Daarnaast bevat de HKE voorbeelden van protocollen en beleidsdocumenten. Kinderopvangcentra moeten voldoen aan verschillende eisen op het gebied van:

- Pedagogisch beleid en dienstverlening
- Veiligheid en brandveiligheid
- Ruimte en inrichting
- Gezondheid en hygiëne
- Personeel

2.2.1.4 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Door deskresearch zijn de documenten waarin de kwaliteitseisen van de kinderopvangcentra in Aruba beschreven staan bestudeerd, waardoor nu duidelijk is aan welke eisen kinderopvangcentra moeten voldoen. Er is echter nog geen inzicht in hoe kinderopvanghouders omgaan met de moeilijkheden die zij tegenkomen, en wat zij verwachten en van DMH. Dit zal worden nagevraagd in de enquête, die terug te vinden is bij paragraaf 2.4. Door dit verder uit te werken in een andere deelvraag blijft het onderzoek overzichtelijk. Aangezien deelvraag 2 met deskresearch is beantwoord, zullen geen verdere stappen worden ondernomen met betrekking tot deze deelvraag.

2.3 Deelvraag 3: Welke middelen zijn momenteel beschikbaar en worden ingezet door Departamento di Mucha y Hoben om kinderopvangcentra te ondersteunen bij het voldoen aan de kwaliteitseisen?

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, wordt de deelvraag gesteld: Welke middelen zijn momenteel beschikbaar en worden ingezet door Departamento di Mucha y Hoben om kinderopvangcentra te ondersteunen bij het voldoen aan de kwaliteitseisen?

<i>Methode</i>	<i>Doel</i>
<i>Contextual interviewing</i>	Het doel is om diepgaand inzicht te krijgen in de specifieke context, ervaringen, en perspectieven van de DMH-medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het ondersteunen van kinderopvangcentra.
<i>Thematic analysis</i>	Door de verzamelde data systematisch te coderen en te analyseren, kunnen patronen en thema's worden geïdentificeerd met betrekking tot de beschikbare middelen en de inzet van DMH. Thematische analyse helpt bij het structureren van informatie en het vaststellen van de belangrijkste bevindingen, wat bijdraagt aan het beantwoorden van de deelvraag.

2.3.1 Discoverfase: Contextual Interviewing

2.3.1.1 Keuze en aanpak methode

‘Een contextual interview is een interview dat wordt gehouden in de relevante context.’ (Van ‘t Veer et al., 2020)

Deze methode is geselecteerd omdat deskresearch alleen niet voldoende is om de vraag te beantwoorden en er een helder beeld nodig is van de huidige activiteiten van de DMH met en voor kinderopvanghouders. De deelvraag kan niet met deskresearch beantwoord worden vanwege de taalbarrière. De site van DMH is grotendeels in het Papiaments en dit kan online niet goed vertaald worden. De methode van contextual interviewing is geselecteerd omdat de interviews open, verkennend of semigestructureerd worden gevoerd. Door middel van contextuele interviews kunnen directe observaties binnen de specifieke context van de organisatie worden uitgevoerd, waardoor een diepgaander inzicht wordt verkregen. Bovendien is deze methode geschikt voor individuele uitvoering, wat de mogelijkheid biedt om specifieke perspectieven en ervaringen te verkennen. De onderzoekspopulatie bevat drie deelnemers, die vanwege hun nauwe betrokkenheid bij kinderopvangcentra zijn geselecteerd, wat hen in staat stelt om het beste antwoord te geven op de onderzoeksvragen. Andere medewerkers zijn minder direct betrokken bij de specifieke aspecten die worden onderzocht. Gemiddeld nam het beantwoorden van de vragen per deelnemer tussen de 15 en 30 minuten in beslag.

<i>Validiteit:</i>	De validiteit wordt versterkt doordat deze methode onderzoekers in staat stelt om diepgaand inzicht te krijgen in de specifieke context van DMH en de interactie met kinderopvanghouders. Door semi-gestructureerde interviews kan gedetailleerde informatie verzameld worden die mogelijk niet beschikbaar is via deskresearch. Dit vergroot de validiteit van de verkregen informatie, omdat het inzicht biedt in de actuele praktijken en processen binnen DMH. Daarnaast worden de
--------------------	--

	vragen met behulp van een operationaliseringsschema concreet gemaakt, wat bevestigt dat de interviews daadwerkelijk informatie over de ingezette middelen verzamelen.
<i>Betrouwbaarheid:</i>	De betrouwbaarheid wordt vergroot door de consistente aanpak bij het uitvoeren van de interviews. Het gebruik van gestandaardiseerde interviewvragen en het vaststellen van duidelijke criteria waarborgt te betrouwbaarheid. Daarnaast helpt het uitvoeren van meerdere interviews met verschillende DMH-medewerkers om een alomvattend beeld te krijgen en de betrouwbaarheid van de bevindingen te versterken.
<i>Ethische aspecten:</i>	• Transparantie en openheid Gedurende het interview wordt transparant en open gecommuniceerd over de bedoelingen en het proces van het onderzoek. Er wordt uitgelegd hoe de verzamelde gegevens zullen worden gebruikt en hoe de deelnemers kunnen bijdragen aan het waarborgen van de kwaliteit van het onderzoek. • Consent De deelnemers zijn volledig geïnformeerd over het doel en de aard van het onderzoek, evenals over hun rechten als deelnemer. Ze hebben vrijwillig ingestemd om deel te nemen aan het interview, zonder enige vorm van dwang.

2.3.1.2 Wijze van analyse en synthese

Er zijn in totaal 3 interviews afgenomen. Om de interviewvragen te bepalen is er gebruik gemaakt van een operationaliseringschema betreffende het onderwerp: ondersteunende middelen. De volledige uitwerking van de tool is te vinden in bijlage 5. Alle interviews zijn gehouden op de praktijklocatie.

Vraag 1	Wat voor soort ondersteuning biedt DMH momenteel aan kinderopvangorganisaties?
Vraag 2	Welke middelen, zoals specifieke subsidies, zijn er beschikbaar gesteld voor de DMH?
Vraag 3	Hoe worden de behoefte van kinderopvangorganisaties geïdentificeerd en eventueel aangepakt?
Vraag 4	Welke stappen worden er genomen om ervoor te zorgen dat kinderopvangorganisaties voldoen aan de kwaliteitseisen die zijn vastgesteld door DMH?
Vraag 5	Hoe wordt er samengewerkt met de kinderopvanghouders?
Vraag 6	Zijn er plannen voor toekomstige initiatieven of middelen die ingezet zullen worden door DMH, voor kinderopvanghouders?

Tabel 2: Vragenlijst Contextual Interviewing

Abstract concept	Dimensies	Indicatoren	Interviewvragen
Ondersteunende middelen die door DMH worden ingezet	1. Financiële middelen	1.1 Subsidies 1.2 Financiële ondersteuning	Vraag 1 & 2
	2. Materiele middelen	2.1 Apparatuur 2.2 Faciliteiten	Vraag 1
	3. Informatie en begeleiding	3.1 Trainingen 3.2 Handleidingen 3.3 Advies	Vraag 1, 4 en 5
	4. Samenwerkingsverbanden	4.1 Partnerschappen	Vraag 5
	5. Toekomstige initiatieven	5.1 Sociaal initiatief 5.2 Onderwijs initiatief 5.3 Economisch initiatief	Vraag 3 en 6

Tabel 3: Operationaliseringschema

2.3.1.3 Belangrijkste uitkomsten

De resultaten van de interviews zijn uitgewerkt en getranscribeerd. Vanwege de hoeveelheid informatie is het moeilijk om in één oogopslag de belangrijkste uitkomsten te bepalen. Wat echter meteen opviel, is dat de medewerkers verschillende antwoorden gaven, waardoor een volledig beeld ontstond van alle ondersteunende middelen die worden ingezet. Een voorbeeld hiervan is de antwoorden die werden gegeven op vraag 6. De volgende drie antwoorden werden toen gegeven:

- ze gaan zich richten op het uitvoeren van toezicht.
- ze gaan zich richten op de overgang van peuter naar kleuter
- ze willen zich focussen op het uitgeven van de eerste vergunningen.

Een reden voor deze verschillende antwoorden zou kunnen zijn dat elke medewerker van de DMH andere taken heeft en zich bezig houdt met andere zaken. Verder was het lastig om de belangrijkste uitkomsten te bepalen. Door de grote hoeveelheid aan informatie, was het lastig om zonder een gedegen analyse de belangrijkste uitkomsten te bepalen.

2.3.1.4 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Het gebruik van deze tool blijkt een goede keuze te zijn geweest. Het interviewen van alle medewerkers van de DMH die betrokken zijn bij de kinderopvang heeft veel waardevolle informatie opgeleverd. Hierdoor is er nu een beeld van de huidige ondersteuning die DMH biedt aan kinderopvangcentra. De verkregen informatie is echter uitgebreid en onoverzichtelijk, waardoor de deelvraag nog niet concreet en volledig beantwoord is. Daarom wordt verdergegaan met de tool 'thematic analysis', waarmee de informatie uit de interviews methodisch geanalyseerd kan worden.

2.3.2 Definefase: Thematic Analysis

2.3.2.1 Keuze en aanpak methode

Deze methode is gekozen omdat het helpt met patronen in de verzamelde kwalitatieve data te ontdekken. Zoals bij de uitkomst van de interviews al aangegeven, kan deze methode leiden tot duidelijke inzichten en thema's.

<i>Validiteit:</i>	Om validiteit te waarborgen, wordt de methodiek zorgvuldig toegepast bij de analyse. Door alle stappen van Van 't Veer et al. (2020) nauwgezet te volgen, zal de analyse thema's en inzichten opleveren.
<i>Betrouwbaarheid:</i>	Om de betrouwbaarheid te vergroten, zijn er gedetailleerde beschrijvingen opgenomen in de analyse. Hierdoor wordt voldoende context geboden, zodat de lezers de interpretaties kunnen begrijpen en beoordelen.
<i>Ethische aspecten:</i>	• Transparantie en openheid In de interviews is duidelijk vermeld dat de gegevens worden gebruikt voor dit onderzoek. Ook zijn de respondenten op de hoogte dat hun namen in het verslag worden genoemd. Dit verslag wordt gedeeld met DMH en Windesheim, de respondenten zijn hiervan op de hoogte.

2.3.2.2 Wijze van analyse en synthese

Om de tool correct uit te voeren, zijn alle stappen gevolgd zoals beschreven in het boek van Van 't Veer et al. (2020). De uitwerking hiervan is te vinden in bijlage 6. Nadat alle data is gecodeerd en beschreven in thema's, zijn de codes toegelicht. Hierdoor wordt voor elk thema duidelijk hoe DMH dit aanpakt. Elk thema correspondeert met een vraag die tijdens het contextuele interview is gesteld: thema 1 hoort bij vraag 1, thema 2 bij vraag 2, enzovoort.

2.3.2.3 Belangrijkste uitkomsten

Voor elk thema zijn verschillende belangrijke bevindingen naar voren gekomen, waarbij de uitkomsten die genoemd worden het meest relevant zijn vanwege hun frequentie van voorkomen:

Thema 1: DMH heeft diverse ondersteuningsinitiatieven opgezet, met als doel de kwaliteit van opleidingen te waarborgen.

Thema 2: Op dit moment zijn er geen beschikbare subsidies ter ondersteuning van kinderopvangcentra. Wel zijn er begrotingsplannen in overweging om mogelijk budget hiervoor vrij te maken in de toekomst.

Thema 3: De behoeften van kinderopvangcentra die door DMH zijn geïdentificeerd, komen voort uit zowel onderzoek als direct contact (via WhatsApp of telefonisch) met kinderopvangcentra.

Thema 4: Momenteel neemt DMH stappen om de kwaliteit van kinderopvang te waarborgen door middel van inspecties en stimulerend toezicht. Op dit moment worden hieraan nog geen sancties verbonden, waardoor handhaving dus (nog) niet plaatsvindt.

Thema 5: DMH werkt op verschillende manieren samen met kinderopvangcentra, zoals het regelmatig delen van digitale nieuwsbrieven en het actueel houden van sociale media met

relevante informatie. Bovendien onderhouden ze direct contact door middel van bellen of Whatsapp met kinderopvanghouders om de communicatielijnen kort te houden.

Thema 6: Toekomstige initiatieven zijn gericht op het uitvoeren van stimulerend toezicht, waarbij DMH zich voornamelijk richt op begeleiding van kinderopvangcentra om aan alle kwaliteitseisen te voldoen en te kunnen blijven voortbestaan, met als doel het minimaliseren van het aantal sluitingen van kinderopvangcentra.

Naast deze bevindingen werd duidelijk dat, hoewel DMH een kleine overheidsinstantie is met beperkt personeel, ze de afgelopen jaren veel hebben bereikt. Omdat er echter nog zoveel te doen is, moeten ze vaak beslissen welke projecten prioriteit krijgen. Er is niet altijd voldoende tijd en mankracht om alle gewenste initiatieven aan te pakken.

2.3.2.4 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Door deze analyse is een volledig antwoord verkregen op de deelvraag. Dankzij de analyse en uitwerking van de codering is nu bekend welke middelen beschikbaar zijn voor de DMH, hoe deze middelen werken en welke acties worden ondernomen om kinderopvangcentra te ondersteunen. De betrouwbaarheid had kunnen worden vergroot als de open codering met een medeonderzoeker was uitgevoerd, maar dit was vanwege tijdgebrek niet mogelijk. Gezien de ervaring in onderzoek en codering als PMKE-professional worden de resultaten als voldoende betrouwbaar beschouwd om in het onderzoek op te nemen. Aangezien de deelvraag nu beantwoord is, zijn verdere vervolgstappen niet nodig.

2.4 Deelvraag 4: Wat zijn de specifieke hulpvragen van de kinderopvanghouders op Aruba?

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, wordt de deelvraag gesteld: Wat zijn de specifieke hulpvragen van de kinderopvanghouders op Aruba?

Methode	Doel
<i>Fly on the wall</i>	Door de werkomgeving en het gedrag van kinderopvanghouders in verschillende situaties te observeren, kunnen bepaalde zaken geïdentificeerd worden die kinderopvanghouders wellicht niet zelf zouden benoemen.
<i>Enquête</i>	Met behulp van een enquête kan directe input van kinderopvanghouders worden verzameld over hun ervaringen, behoeften en specifieke uitdagingen. Dit draagt bij aan het identificeren, kwantificeren en prioriteren van de verschillende hulpvragen.
<i>Thematic analysis</i>	Door middel van thematische analyse kan dieper worden ingegaan op de verstrekte informatie uit de enquête, waardoor onderliggende thema's en trends worden ontdekt die mogelijk niet direct duidelijk zijn. Dit helpt bij het identificeren van belangrijke zorggebieden en behoeften onder kinderopvanghouders.

2.4.1 Discoverfase: Fly on the Wall

2.4.1.1 Keuze en aanpak methode

‘Fly on the wall is een observatietechniek waarbij je als onderzoeker informatie verzamelt door alleen te kijken en te luisteren.’ (Van ‘t Veer et al., 2020)

De keuze voor deze methode is gemaakt omdat deze tool geschikt is om te onderzoeken welke gestelde kwaliteitseisen zichtbaar zijn in de kinderopvang. Tijdens de observatie is de onderzoeker bekend bij het personeel en de kinderen als observator, maar gaat geen interactie aan. Daarnaast vergroot het gebruik van twee tools voor één deelvraag de validiteit van het antwoord. Er zijn twee bezoeken gebracht aan twee verschillende kinderopvangcentra, waarbij de Fly on the Wall-methode door twee onderzoekers is uitgevoerd. Dit resulteert in vier uitgewerkte observaties. De selectie van deze kinderopvangcentra is bewust gemaakt, aangezien zij de enige Nederlandssprekende centra waren die niet hebben deelgenomen aan de online enquête. Om duplicatie van gegevens of uitkomsten te vermijden, is er observatie uitgevoerd bij deze twee organisaties. Omdat er meerdere groepen per locatie zijn, wordt er voor een langere periode geobserveerd om een volledig beeld van de gang van zaken in de hele organisatie te krijgen. De observatieperiode duurt vier uur om zo een representatief beeld van de dagelijkse activiteiten in de kinderdagverblijven te verkrijgen.

<i>Validiteit:</i>	Door een directe observatie in de praktijk van de kinderopvang te doen wordt de validiteit vergroot. Als PMKE-student met ervaring in observeren is het mogelijk om gericht te observeren en alles gedetailleerd vast te leggen, wat ook bijdraagt aan de validiteit.
<i>Betrouwbaarheid:</i>	Het standaardiseren van de observaties aan de hand van twee specifieke onderzoeksvragen en aandachtspunten verhoogt de betrouwbaarheid. Daarnaast twee observatoren geweest, die na afloop

	de bevindingen van de observaties hebben besproken. Dit draagt ook bij aan de vergroting van de betrouwbaarheid.
<i>Ethische aspecten:</i>	Voorafgaand aan de observatie is toestemming verkregen om tijdens de observatie notities te maken en foto's en video's te nemen, mits er geen medewerkers of kinderen herkenbaar in beeld zouden zijn. De geobserveerde personen waren zich bewust van de observatie en hadden vrijwillig ingestemd met de aanwezigheid van de onderzoeker. Door deze stappen te nemen, is transparantie en openheid gegarandeerd, de benodigde toestemming verkregen, en non-discriminatie in acht genomen tijdens het onderzoek.

2.4.1.2 Wijze van analyse en synthese

Om een gedegen observatie uit te voeren, hebben de onderzoekers zich gefocust op twee specifieke onderzoeksvragen, namelijk:

1. Welke hulpvragen zijn terug te zien in de kinderopvang?

Op basis van onze kennis en visie zullen de onderzoekers, ikzelf en mijn medestudent Renée Peters identificeren welke hulpvragen vanuit de LV Kinderopvang (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken van Aruba, 2017) te herkennen zijn in de opvanglocaties.

2. Zijn de verplichte kwaliteitseisen wel of niet goed terug te zien in de kinderopvang?

Aan de hand van een opsomming van de verplichte kwaliteitseisen is bekeken welke in de opvang terug te zien zijn. De betrouwbaarheid bij deze observatie is minimaal, omdat er geen vragen worden gesteld en het daardoor bepaalde eisen niet naar voren komen. Na de observaties is er wel een duidelijk beeld van welke eisen terug te zien zijn in de opvanglocaties.

De uitgewerkte tool is te vinden in bijlage 7.

2.4.1.3 Belangrijkste uitkomsten

Omdat de observaties zijn uitgevoerd door twee onderzoekers is deze kennis en visie samengevoegd. Hierdoor konden er concrete hulpvragen geformuleerd worden. De hulpvragen die in de kinderopvang zichtbaar waren, zijn:

- Hulp bij financiën: Er zijn oude spullen en materialen in gebruik, wat kan duiden op een gebrek aan middelen om nieuwe spullen aan te schaffen. Dit suggereert dat de houder mogelijk hulp nodig heeft om de financiën op orde te krijgen.
- Hulp bij werven van personeel: Opvallend is dat de houder veel medewerkers heeft gehad die hun werk niet goed deden. De huidige medewerker doet het heel goed, maar vertrekt over vier maanden naar Nederland. Daarom is er dringend behoefte aan een nieuwe medewerker, wat een moeilijke opgave blijkt te zijn. Het werven van nieuwe krachten vormt dus een belangrijke hulpvraag. Bovendien beheersen niet alle kandidaten de Nederlandse taal goed of beschikken ze over de juiste diploma's, wat het aannemen van geschikt personeel bemoeilijkt.
- Moeite met hanteren van gestelde openingstijden: Soms besluiten ouders onverwacht hun kind later op te halen, waardoor de medewerkers gedwongen zijn te wachten tot de

ouders arriveren. Dit probleem werd tijdens de observatie door de werknemers besproken en blijkt bij meerdere kinderen structureel voor te komen. Hoewel de ouders hierop worden aangesproken, heeft dit niet altijd het gewenste effect.

Daarnaast waren bij beide opvanglocaties de volgende kwaliteitseisen niet terug te zien:

- Het hebben van de juiste verplichtte documenten (VOG, gezondheidsverklaring, etc.).
- Het bieden van een noodzakelijke slaapplek voor kinderen tot 1,5 jaar.
- Het vastleggen van protocollen over klachtenregeling, spoedeisende situaties, oudercontact en ouderparticipatie.

Ook ontbraken er specifieke eisen per locatie:

Locatie 1: de eis 'Het archiveren van schriftelijke overeenkomsten tussen ouder en houder' niet terug te zien.

Locatie 2: de eis 'Het hebben van een beleid en dit doorvoeren in de organisatie'.

2.4.1.4 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Terugblikkend op de tool is deze zeker van toegevoegde waarde geweest. Met deze tool zijn de hulpvragen geïdentificeerd die herkend worden in de kinderopvanglocaties. Zoals blijkt uit de belangrijkste uitkomsten, heeft de tool inzicht gegeven in welke kwaliteitseisen moeilijk zichtbaar zijn in een organisatie. Na het uitvoeren van deze tool is er echter nog geen volledig antwoord op de deelvraag verkregen. Het uitvoeren van de methode bij slechts twee kinderopvanglocaties biedt onvoldoende informatie om de deelvraag volledig te beantwoorden. Door middel van een enquête kunnen de kinderopvanglocaties zelf om hun mening worden gevraagd, waardoor een beter beeld zal ontstaan van de aanwezige hulpvragen. Daarom wordt als volgende stap een online enquête uitgezet.

2.4.2 Discoverfase: Online Enquête

2.4.2.1 Keuze en aanpak methode

De keuze voor een enquête is gemaakt omdat dit vanwege de taal en bereikbaarheid het meest passend was. Daarnaast zou het fysiek bezoeken van alle opvanglocaties niet haalbaar zijn. De enquête bevat veel open vragen om zoveel mogelijk informatie te verzamelen, waarbij het belangrijk is dat de vragen goed begrepen worden om de validiteit te vergroten. Daarom wordt de enquête zowel in het Nederlands als Engels aangeboden, met toelichting in het Papiaments indien nodig. Kinderopvanghouders konden de enquête digitaal of op papier invullen.

Om de vragen duidelijk te maken en toelichting te bieden, waren tijdens het invullen ten alle tijden (digitaal) begeleiders aanwezig wanneer de respondenten daar behoefte aan hadden. Via WhatsApp hebben 15 kinderopvanghouders de enquête ontvangen en vervolgens ingevuld. De overige 16 enquêtes zijn ingevuld voorafgaand aan een les op de MBO-opleiding voor kinderopvanghouders. Hierbij waren twee medewerkers van de DMH aanwezig om eventuele vragen te beantwoorden. Ook hadden de respondenten te allen tijde de mogelijkheid om van taal te wisselen indien nodig. Volgens Van der Pligt & Blankers (2013) kan bij (online) enquêtes niet altijd worden uitgegaan van volledige antwoorden, daarom was de aanwezigheid van begeleiders belangrijk om de betrouwbaarheid te verhogen.

<i>Validiteit:</i>	Doormiddel van een gedegen uitgewerkt operationaliseringsschema zorgen de vragen in de enquête ervoor dat de benodigde informatie over de hulpvragen van kinderopvanghouders wordt verzameld. De vragen zijn nauwkeurig geformuleerd en relevant voor de doelgroep, wat de validiteit vergroot. Daarnaast biedt de steekproef een representatief beeld van de doelgroep, waardoor voldoende data verzameld kan worden om de deelvraag te beantwoorden.
<i>Betrouwbaarheid:</i>	Door de enquête meertalig aan te bieden en de mogelijkheid te geven om hulp te vragen, wordt de betrouwbaarheid vergroot. Wat tevens te betrouwbaarheid vergroot is dat alle enquêtes binnen een periode van twee weken zijn afgenomen, waardoor er geen nieuwe (externe) ontwikkelingen zijn geweest die de antwoorden konden beïnvloeden.
<i>Ethische aspecten:</i>	• Consent De deelname aan de enquête was vrijwillig, hierdoor voelde niemand zich gedwongen om mee te doen. Ook waren alle respondenten hierdoor gemotiveerd om uitgebreid en goed antwoord te geven wat veel informatie heeft opgeleverd. • Respect voor privacy De privacy van de respondenten wordt beschermd doordat de enquête anoniem is ingevuld. Ook is doormiddel van de eerste enquêtevraag toestemming gevraagd om de informatie te verwerken. Hierin wordt ook duidelijk aangegeven dat de gegevens anoniem worden verwerkt.

2.4.2.2 Wijze van analyse en synthese

De onderstaande stappen, gebaseerd op de richtlijnen van OECD (2012), zijn gevolgd om een kwalitatief goede enquête op te stellen. Een volledige uitwerking van deze stappen is beschikbaar in bijlage 8.

- Doelstelling bepalen

Het doel van de enquête is om voldoende data te verzamelen om de deelvraag te beantwoorden.

- Enquête vragen opstellen

De enquêtevragen, te vinden in tabel 4, zijn geformuleerd volgens een operationaliseringschema die je ziet in tabel 3. Bij het opstellen ervan is er specifiek rekening gehouden met het beantwoorden van de deelvraag, waarvoor veel data nodig is. Daarom zijn er veel open vragen opgenomen in de enquête. Bij het opstellen van de enquête is rekening gehouden met de feedback van de praktijkorganisatie. Volgens Ras (S. Ras, persoonlijke communicatie, 28 februari 2024) zijn er veel problemen rondom de financiën. Om deze reden is een specifieke vraag hierover opgenomen in de enquête, namelijk vraag 8.

Abstract concept & Werkdefinitie	Dimensies & Sub-dimensies	Indicatoren	Bijpassende enquêtevragen
Abstract concept: Ondersteuningsbehoeften van kinderopvangcentra Werkdefinitie: Specifieke behoeften van de kinderopvanghouders op basis van de uitdagingen waarmee kinderopvangorganisaties worden geconfronteerd.	1. Personeel gerelateerde ondersteuning 1a. Werving en behoud van personeel 1b. Training en professionele ontwikkeling 2. Financiële ondersteuning 2a. Subsidies en financieringsmogelijkheden 2b. Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning 3. Operationele ondersteuning 3a. Beleidsadvies en -implementatie 3b. Procesoptimalisatie en efficiëntieverbetering 4. Educatieve ondersteuning 4a. Curriculumontwikkeling 4b. Pedagogische richtlijnen en ondersteuning	1.1 Effectiviteit van ondersteuning 1.2 Kwaliteitsbeoordeling van dienstverlening 2.1 Het kunnen rondkomen 2.2 Financiële achterstand 3.1 Beleidsstukken bezitten 3.2 Beleid/protocollen implementeren 3.3 Ontwikkeling als kinderopvanghouder 4.1 Ondersteunende diensten/organisaties 4.2 Soort ondersteuning	1.1 Vraag 11 1.2 Vraag 12 t/m 15 2.1 Vraag 7/8 2.2 Vraag 7/8 3.1 Vraag 19 3.2 Vraag 19 3.3 Vraag 9 en 10 4.1 Vraag 11, 16 t/m 18 4.2 Vraag 11, 16 t/m 18

Tabel 4: Operationaliseringschema

Vraag 1	Geeft u toestemming dat de gegevens uit deze enquête anoniem worden gebruikt voor het afstudeeronderzoek van Noortje van Feggelen onder toezicht van Departemento di Mucha y Hoben?
Vraag 2	Geslacht
Vraag 3	Wat is uw leeftijd?
Vraag 4	Wat is uw hoogst behaalde diploma ?
Vraag 5	Hoeveel jaar werkervaring als kinderopvanghouder of manager heeft u?
Vraag 6	In welk district bent u momenteel werkzaam? - San Nicolas - Savaneta - Santa Cruz - Paradera - Noord - Oranjestad
Vraag 7	Wat zijn de voornaamste uitdagingen die u als kinderopvanghouder op Aruba ervaart bij het beheren van uw organisatie? Bijvoorbeeld: Late doorstroming naar de basisschool, medewerking van ouders, etc.
Vraag 8	Kunt u specifieke voorbeelden geven van financiële moeilijkheden waarmee u als kinderopvanghouder op Aruba wordt geconfronteerd en hoe deze uw organisatie beïnvloeden? Bijvoorbeeld: Laatbetalers, vaststellen van de prijs per kind, administratie rondom inkomsten en uitgaven, etc.
Vraag 9	Op welke terreinen zou u zich graag nog willen ontwikkelen als kinderopvanghouder? Bijvoorbeeld: Aansturen van een team, beleidstukken schrijven, contact houden met ouders, etc.
Vraag 10	Op welke manier zou u het liefst willen werken aan de ontwikkelpunten (genoemd bij vraag 9)?
Vraag 11	Van welke ondersteunende diensten voor kinderopvanghouders op Aruba heeft u gebruik gemaakt? Waarom heeft u hier gebruik van gemaakt? Bijvoorbeeld: Trainingen van verschillende organisaties, handleiding kwaliteitseisen, Platforma, etc.
Vraag 12	Hoe beoordeelt u de gemiddelde kwaliteit van de ondersteunende diensten (genoemd bij vraag 11)?
Vraag 13	Geef een toelichting (indien nodig)
Vraag 14	Hoe beoordeelt u de huidige toegang tot de ondersteunende diensten (genoemd bij vraag 11)?
Vraag 15	Geef een toelichting (indien nodig)
Vraag 16	Welke ondersteunende diensten kunnen volgens u waardevol zijn voor een kinderopvanghouder? (Noem er zoveel mogelijk) Zijn deze diensten momenteel beschikbaar op Aruba?
Vraag 17	Welke diensten of vormen van ondersteuning missen volgens u op Aruba? (Beschrijf hierbij hoe de dienst kan helpen bij het verbeteren van de kwaliteit en efficiëntie van kinderopvangorganisaties op Aruba.)
Vraag 18	Hoe kunnen volgens u instanties, zoals DMH, beter inspelen op de behoeften en uitdagingen van kinderopvanghouders op Aruba?
Vraag 19	Welke regelgevende kwesties rondom de landsvordering kinderopvang worden door u als uitdagend beschouwd? (meerdere opties mogelijk)
Vraag 20	Mocht u op de hoogte gehouden willen worden over de resultaten laat dan hier uw e-mail adres achter. (dit is niet verplicht)

Tabel 5: Enquêtevragen

- Proef enquête uitvoeren

Voordat de enquête definitief werd, moest de opdrachtgever goedkeuring geven. Herhaaldelijk werden proefenquêtes uitgevoerd in samenwerking met de opdrachtgever, totdat volledige goedkeuring is verkregen. Dankzij de feedback van Sue-Ann Ras en Surella Croeze is dit gelukt.

- Selecteren van deelnemers en verzamelmethode

De vastgestelde populatie is een derde van alle kinderopvanglocaties. Vanwege tijdsbeperkingen en taalbarrières was dit de hoogst haalbare populatie. Kinderopvanghouders die Nederlands en/of Engels beheersen, zijn persoonlijk benaderd en konden de enquête zonder problemen invullen. Om binnen de gestelde deadline zoveel mogelijk antwoorden te verkrijgen, zijn enquêtes ook afgenomen bij de MBO-opleiding voor kinderopvanghouders. De enquête is gemaakt in Microsoft Forms. Daar is voor gekozen omdat in Microsoft Forms gratis enquêtes kunnen worden gemaakt en hierin kunnen de respondent gemakkelijk ten alle tijde zelf van taal wisselen tijdens het invullen van de enquête.

- Uitvoering

De enquête is 31 keer ingevuld.

- Opvolging

Nadat alle informatie is verzameld, kunnen de gegevens worden gebruikt om de belangrijkste uitkomsten vast te stellen, zodat de deelvraag beantwoord kan worden. De uitkomsten van de gesloten vragen zijn weergegeven in grafieken, te vinden in bijlage 8.

2.4.2.3 Belangrijkste uitkomsten

De belangrijkste inzichten die direct na de afname geconcludeerd konden worden zijn:

De informatie verkregen uit de open vragen is, zoals verwacht, zeer uitgebreid. Het is complex om direct een belangrijke uitkomst te bepalen. Wat echter meteen duidelijk werd, is dat er veel financiële uitdagingen zijn, zoals S. Ras voorspelde (persoonlijke communicatie, 28 februari 2024). Opvallend was ook dat de organisaties die aangeven weinig tot geen uitdagingen te ondervinden, uitsluitend kinderopvanghouders met een HBO-opleiding zijn. De uitkomsten van de gesloten vragen zijn weergegeven in grafieken, die te vinden zijn in bijlage 8. Hieruit worden een aantal zaken duidelijk, namelijk dat:

- Er meer vrouwen als kinderopvanghouder werken dan mannen.
- De gemiddelde leeftijd 45 jaar is.
- De twee derde van de kinderopvanghouders als hoogst behaalde opleiding alleen een MBO-diploma hebben.
- Een derde van de respondenten 15 jaar of meer ervaring heeft in de kinderopvang.
- Geen kinderopvanghouders uit Savaneta hebben deelgenomen aan de enquête.
- De gemiddelde beoordeling over de huidige ondersteunende diensten boven de 7,4/10 ligt.
- Alle regelgevende kwesties rondom de LV Kinderopvang twee keer of vaker zijn benoemd als uitdagend. Dit houdt in dat elke kwaliteitseis door meerdere kinderopvanghouders als problematisch wordt ervaren.

2.4.2.4 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Bij het terugkijken op de gebruikte methode blijkt dat veel waardevolle informatie is verzameld. Door een grote steekproef te nemen, is veel data verkregen, wat aangeeft dat het kiezen voor een enquête een goede beslissing was. Echter, van een aantal open vragen, is het bepalen van belangrijke uitkomsten lastig. Het gaat om de vragen: 7, 8, 9, 16, 17 en 18. Om ook van deze vragen de belangrijkste uitkomsten te bepalen, is er besloten om nog een extra tool te gebruiken, namelijk 'thematic analysis'. Met deze methode kan de informatie op een gestructureerde manier worden geanalyseerd om tot duidelijke inzichten te komen. Momenteel is de informatie nog te uitgebreid en onoverzichtelijk.

2.4.3 Definefase: Thematic Analysis

2.4.3.1 Keuze en aanpak methode

De keuze voor deze methode is gemaakt omdat hiermee patronen in de verzamelde kwalitatieve data kunnen worden ontdekt. Zoals bij de uitkomst van de enquête al is aangegeven, kunnen op deze manier duidelijke inzichten en thema's worden verkregen.

<i>Validiteit:</i>	Om de validiteit te waarborgen, zal aan de hand van deze methode zorgvuldig worden geanalyseerd. Hierdoor zal de analyse daadwerkelijk patronen, thema's en inzichten opleveren. Er wordt voor gezorgd dat de thema's aansluiten bij de werkelijke ervaringen van de kinderopvanghouders.
<i>Betrouwbaarheid:</i>	Om de betrouwbaarheid te vergroten hebben meerdere onderzoekers de data geanalyseerd en gecodeerd. Ook maken de onderzoekers beide gebruik van hetzelfde systematische coderingsmethode.
<i>Ethische aspecten:</i>	• Respect voor privacy Bij het analyseren zullen beide onderzoekers vertrouwelijk omgaan met de gegevens van de respondenten. • Vertrouwelijkheid en anonimiteit De gegevens uit de analyse zijn volledig geanonimiseerd. De respondenten kunnen niet worden geïdentificeerd aan de hand van resultaten. • Transparantie en openheid In de enquête is duidelijk benoemd dat de gegevens worden gebruikt en gedeeld met DMH. Daarnaast weten de respondenten dat de resultaten met belangstellenden worden gedeeld.

2.4.3.2 Wijze van analyse en synthese

Om de tool goed uit te voeren zijn alle stappen gevolgd zoals is beschreven in het boek van Van 't Veer et al. (2020). De volledige uitwerking hiervan is te vinden in bijlage 9.

Enkel de open vragen worden opgenomen in de analyse. De uitkomsten van de gesloten vragen hoeven niet geanalyseerd te worden, omdat deze al in grafieken zijn weergegeven. De uitkomsten zijn opgesplitst in verschillende thema's, elk met unieke codes die aangeven waar het betreffende thema over gaat. Alle uiteindelijke codes krijgen een allesomvattende toelichting. Deze toelichting zal een volledige definitie geven van de code, zodat elk antwoord

dat onder deze code valt passend is. Dit waarborgt dat alle gegeven antwoorden binnen de thema's en codes passen. De uitkomsten waarbij de bijbehorende thema's een frequentie hebben die gelijk is aan of hoger is dan de mediaan of het gemiddelde, krijgen prioriteit. Deze prioritaire uitkomsten worden omschreven als belangrijkste uitkomsten. De prioriteit wordt vastgesteld op basis van de mediaan wanneer er uitschieters zijn in de frequenties die gelijk zijn aan of groter zijn dan 15, omdat 15 de helft is van het aantal respondenten dat de enquête heeft ingevuld. Wanneer dit niet het geval is, wordt de prioriteit vastgesteld op basis van het gemiddelde.

2.4.3.3 Belangrijkste uitkomsten

Op basis van de analyse zijn de belangrijkste uitkomsten geïdentificeerd. Op basis van prioriteit zijn de onderstaande behoeften vastgesteld. Deze aanpak is toegepast op vragen 7, 8, 9, 16, 17 en 18, aangezien zij de basis vormen voor het formuleren van behoeften. Deze uitkomsten zijn uitgewerkt in tabel 5 tot en met tabel 17.

<i>Thema</i>	<i>Behoefte van de kinderopvang (houder)</i>
Ouderparticipatie	1. Effectief communiceren met ouders 2. Omgaan met ouders die zich niet aan afspraken houden 3. Ouderbetrokkenheid vergroten
Financiële uitdagingen	1. Financiële uitdagingen verminderen
Ouderconflicten	1. Verminderen van kennisgebrek ouders 2. Opvoedingsconflicten verminderen
Doorstroming	1. Omgang met kinderen die laat binnenstromen 2. Omgang met kinderen die 4 jaar of ouder zijn
Omgang met speciale behoefte	1. Leren omgaan met diverse speciale behoeftes van kinderen

Tabel 6: Uitkomsten enquêtevraag 7 met hoge prioriteit

<i>Thema</i>	<i>Behoefte van de kinderopvang (houder)</i>
Ontwikkeling	1. Effectieve begeleidingsmethodieken
Ratio	1. Waarborgen van kwaliteit rekening houdend met de ratio
Opleidingsaanbod	1. Het niveau van opleidingen verhogen
Personeel	1. Het vinden en behouden van geschikt personeel

Tabel 7: Uitkomsten enquêtevraag 7 met lage prioriteit

<i>Thema</i>	<i>Behoefte van de kinderopvang (houder)</i>
Laatbetalers	1. Omgaan met ouders die te laat betalen
Prijsbepaling	1. Een prijs betalen voor je opvang rekening houdend met alle belangrijke aspecten zoals, salarissen en de ratio
Boekhouding	1. Omgaan met de hoge kosten op Aruba 2. Een effectief en betrouwbaar administratiesysteem ontwikkelen

Tabel 8: Uitkomsten enquêtevraag 8 met hoge prioriteit

<i>Thema</i>	<i>Behoefte van de kinderopvang (houder)</i>
Ouderondersteuning	1. Financiële ondersteuning voor ouders
Personeelsproblemen	1. Verminderen van de impact van ziekmeldingen

Tabel 9: Uitkomsten enquêtevraag 8 met lage prioriteit

<i>Thema</i>	<i>Behoefte van de kinderopvang (houder)</i>
Laatbetalers	1. Het opstellen van een goed beleid
Boekhouding	1. Omgaan met de hoge kosten op Aruba

	2. Het juist opleiden/coachen van PM'ers
Ouderconflicten	1. Bewustwording en begrip creëren voor de kinderopvang 2. Effectief communiceren met ouders

Tabel 10: Uitkomsten enquêtevraag 9 met hoge prioriteit

Thema	Behoeft van de kinderopvang (houder)
Faciliteiten verbeteren	1. Het verbeteren van faciliteiten in de opvang
Documentatie	1. Het digitaal kunnen vastleggen van administratie 2. Effectieve boekhoudmethoden toepassen 3. Gestructureerd proces voor dossierlegging
Samenwerkingen	1. Optimale samenwerking met externe organisaties 2. Samenwerking met andere kinderopvang locaties
Vakmanschap	1. Inzicht in preventief signaleren 2. Verwerven van kennis over speciale behoeften 3. Het kunnen aanbieden van passende activiteiten

Tabel 11: Uitkomsten enquêtevraag 9 met lage prioriteit

Thema	Behoeft van de kinderopvang (houder)
Specifieke dienstverlening	1. Financiële ondersteuning 2. Voedingshulp 3. Opvoedingsondersteuning 4. Sponsors voor educatief speelgoed/materiaal 5. Sociale ondersteuning
Organisatorische ondersteuning	1. Hulp van bestaande organisaties 2. Hulp van pedagogische professionals 3. Kinderopvang voor kinderen met een speciale hulpvraag
Handhaving	1. Handhaving van diverse organisaties 2. Structureel toepassen van de meldcode

Tabel 12: Uitkomsten enquêtevraag 16 met hoge prioriteit

Thema	Behoeft van de kinderopvang (houder)
Training en educatieve programma's	1. Training en educatieve programma's in meerdere talen 2. Coaching voor kinderopvanghouders en pedagogisch medewerkers 3. Stagebegeleiding kunnen bieden aan stagiaires 4. Trainingen en educatieve programma's over: - speciale behoeften bij kinderen - kindermishandeling en misbruik

Tabel 13: Uitkomsten enquêtevraag 16 met lage prioriteit

Thema	Behoeft van de kinderopvang (houder)
Belangenvereniging	1. Belangenvereniging die op komt voor de kinderopvangcentra (soort vakbond)
Hulplijn	1. Hulplijn die ouders kunnen inschakelen wanneer ze ergens tegenaan lopen.
Training en educatieve programma's	1. Training of programma's voor: - kinderopvanghouders - PM'ers 2. Training of programma's over: - omgang met speciale behoefte
Hulp van de overheid	1. Kinderopvang voor kinderen met speciale behoefte 2. Subsidies

	3. Effectief functionerende instantie voor kindermishandeling
--	---

Tabel 14: Uitkomsten enquêtevraag 17 met hoge prioriteit

Thema	Behoeftte van de kinderopvang (houder)
Toezicht	1. Toezicht en/of handhaving op kinderopvang locaties die niet geregistreerd zijn.
Samenwerkingen	1. Samenwerken met externe organisaties 2. Samenwerken met andere opvanglocaties

Tabel 15: Uitkomsten enquêtevraag 17 met lage prioriteit

Thema	Behoeftte van de kinderopvang (houder)
Dienstverbetering	1. Herhaling meldcode 2. Meer trainingen en educatie 3. Handhaving 4. Toelichting over de LV Kinderopvang 5. Kinderopvanghouders samenbrengen
Veldbezoek	1. DMH bewust(er) maken van praktijk 2. Band creëren met DMH

Tabel 16: Uitkomsten enquêtevraag 18 met hoge prioriteit

Thema	Behoeftte van de kinderopvang (houder)
Communicatie	1. Toelichting over de regelgeving en kwaliteitseisen 2. Meer contact met DMH 3. Meer toelichting richting ouders vanuit DMH

Tabel 17: Uitkomsten enquêtevraag 18 met lage prioriteit

Alle behoeften zijn gebaseerd op de geanalyseerde antwoorden uit de enquête. Kijkend naar de uitkomsten van de analyse zijn er een aantal zaken opvallend namelijk:

- Er zit overlap in de behoeften en thema's bij meerdere verschillende vragen.
- Er zijn veel diverse behoeften
- De behoefte aan handhaving en toezicht is een aantal keren genoemd en heeft zowel hoge als lage prioriteit.

2.4.3.4 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Bij het terugkijken op de uitvoering van deze methode kan worden geconcludeerd dat de deelvraag voldoende is beantwoord. Door de gegevens uit de enquête met deze methode te analyseren, zijn behoeften geformuleerd. Deze behoeften zijn gebaseerd op de LV Kinderopvang (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken van Aruba, 2017) en de gegeven antwoorden uit de enquête. Op basis van al deze informatie wordt duidelijk waar kinderopvanghouders op dit moment nog hulp bij nodig hebben. De vastgestelde behoeften bieden voldoende informatie om deze fase van het onderzoek af te ronden. In de volgende fase van het onderzoek zal, in samenwerking met DMH, onderzocht worden welke oplossingen er zijn. Daarom zijn er op dit moment geen verdere stappen nodig en kan de volgende fase worden gestart.

Hoofdstuk 3: Design Challenge

In dit hoofdstuk is de laatste versie van de Design Challenge te vinden. In de onderstaande versie zit feedback verwerkt van:

- Praktijkbegeleiders: Sue-Ann Ras en Surella Croeze
- Medestudenten: Tess van Amsterdam en Berber van der Zee
- Leerteambegeleider: Willemijn van Gelderen

3.1 Design Challenge: Laatste Versie

Design challenge	
Naam	Noortje van Feggelen
Studentnummer	1143377
Opdrachtgever:	Departemento Mucha y Hoben, Aruba
Begeleider(s):	Surella Croeze & Sue-Ann Ras
Titel design challenge:	
Hulpvragen kinderopvang op Aruba	
Wat is de wens of behoefte waarvoor een oplossing ontworpen moet worden?	Het probleem is dat veel kinderopvangorganisaties op Aruba (nog) niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen die sinds 2023 wettelijk zijn vastgesteld. Dit vormt voor de DMH en de kinderopvangorganisaties een probleem, want wanneer zij niet aan de eisen voldoen, zal er gehandhaafd moeten worden. De behoefte van de DMH is om te voorkomen dat er gehandhaafd moet worden. DMH streeft hiernaar door de kinderopvang te ondersteunen en begeleiden, maar niet alle specifieke hulpvragen van de kinderopvangorganisaties zijn duidelijk. Dit maakt het lastig

	te bepalen welke wensen of behoeften de kinderopvangorganisaties hebben. De wens waarvoor een oplossing moet komen is het in kaart brengen van de wijze waarop de DMH direct of indirect kan ondersteunen bij het oplossen van de hulpvragen van de kinderopvangorganisaties.
Voor welke doelgroep is deze bestemd?	- DMH DMH is de organisatie die toezicht houdt op de wettelijk vastgestelde kwaliteitseisen. Zij bepalen wanneer een kinderopvang geëxploiteerd mag worden. Ook zijn zij het eerste aanspreekpunt wanneer het een kinderopvang niet lukt om aan de gestelde eisen te voldoen. - De kinderopvang De kinderopvang is betrokken omdat zij wettelijk verplicht zijn om aan de gestelde kwaliteitseisen te voldoen. Wanneer zij niet aan alle eisen voldoen kunnen er sancties aan vast zitten. - Kinderen De wettelijke kwaliteitseisen zijn opgesteld om de internationale rechten van het kind te waarborgen. - Ouders Ouders worden indirect ondersteund doordat alle kinderopvanglocaties moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. Hierdoor zijn ouders verzekerd van betrouwbare opvang voor hun kind.
Tot welke uitkomst moet de oplossing leiden?	Een uitkomst die de DMH de mogelijkheid biedt om middelen of actoren effectief in te zetten ter vermindering of als oplossing van de specifieke ondersteuningsbehoeften van kinderopvangorganisaties. Het doel is om er uiteindelijk voor te zorgen dat alle kinderopvangorganisaties op Aruba aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen. De bedoeling is dat de DMH aan de hand van mijn oplossing, de kinderopvangorganisaties met specifieke ondersteuningsbehoeften kan helpen.
Formuleer je challenge statement (<i>breed genoeg en concreet genoeg</i>)	Het ontwikkelen van een effectieve strategie of instrument waarmee de DMH de kinderopvangorganisaties op Aruba kan ondersteunen bij het voldoen aan de wettelijk vastgestelde kwaliteitseisen, met als doel het verminderen of oplossen van de specifieke ondersteuningsbehoeften van de kinderopvangcentra.
Onderbouwing challenge statement.	De onderzoeksvraag die ten grondslag van mijn design challenge ligt is: - Hoe kan de DMH doeltreffend middelen of actoren inzetten om ervoor te zorgen dat kinderopvangorganisaties aan de kwaliteitseisen voldoen, waarmee de specifieke ondersteuningsbehoeften worden verminderd of opgelost?

	Om dichterbij een antwoord te komen op deze vraag heb ik in de discover en define fase de onderstaande 4 deelvragen beantwoord aan de hand van verschillende tools. <i>1. Welke partijen zijn betrokken bij het verlenen van ondersteuning aan kinderopvang organisaties op Aruba?</i> 1.1 Methode+toelichting: System mapping Deze methode is gekozen omdat hierbij individueel te werk gegaan kan worden. Doormiddel van documentenanalyse en deskresearch kan een system map gecreëerd worden. Om de betrouwbaarheid te vergroten wordt de 'system map' herhaaldelijk met twee beleidsmedewerkers van de DMH gereflecteerd. Door de tool 'System Mapping' toe te passen, krijg ik volledig antwoord op mijn deelvraag. De informatie die wordt gegeven is volledig en accuraat, doordat er van alle partijen een bron is. Naast de identificatie van de partijen, brengt de tool ook de samenwerking en verbondenheid van de stakeholders in kaart. Daarmee wordt de deelvraag volledig beantwoord. Onderzoekspopulatie: De onderzoekspopulatie was vooraf niet bekend. Tijdens de uitwerking van de tool zijn er 31 stakeholders en betrokkenen omschreven. Analyse/selectie: Doormiddel van deskresearch, de enquête (deelvraag 4) en structureel overleg met medewerkers van DMH zijn alle stakeholders en betrokkenen geanalyseerd. Belangrijkste uitkomsten: De belangrijkste uitkomst is de systemmap. De system map wijkt af van de reguliere system map. Omdat het onderzoek betrekking heeft op de landsverordening kinderopvang en alle stakeholders op een ander wijze betrokken zijn, is de system map ingedeeld per hoofdstuk van de landsverordening kinderopvang. Hierdoor is het overzichtelijk weergegeven welke stakeholders bij welke regelgevende kwesties betrokken (kunnen) zijn. Opvallend aan de system map is dat er een aantal stakeholders in meer hoofdstukken terug komen. Daarnaast was het opvallend dat bij het hoofdstuk over de kwaliteitseisen de meeste stakeholders ingedeeld zijn. Reflectie en vervolgstap: De system map uitvoeren heeft veel tijd gekost, dit was wellicht overbodig, alleen deskresearch had ook volstaan. Toch is het door de system map duidelijk geworden welke stakeholders bij welke regelgevende kwesties betrokken zijn. Dit kan waardevol zijn voor het verdere onderzoek. Doordat de deelvraag is beantwoord zijn er geen verdere vervolgstappen noodzakelijk.
	<i>2. Welke specifieke kwaliteitseisen worden gesteld aan kinderopvang organisaties op Aruba door de DMH?</i> 2.1 Methode+toelichting: Deskresearch Onderzoekspopulatie: n.v.t. Analyse/selectie: Om de betrouwbaarheid te vergroten heb ik geanalyseerd en onderzoek gedaan op basis van 2 gedegen bronnen. Namelijk: - Landsverordening Kinderopvang Aruba - Handleiding Kwaliteitseisen Kinderopvang Aruba Belangrijkste uitkomsten: Er zijn in totaal 33 specifieke eisen die worden gesteld aan de kinderopvang organisaties. De meest uitdagende eisen worden beschreven in het verslag. Opvallend is dat de meest uitdagende eisen voornamelijk gerelateerd zijn aan het personeel, niet aan de inrichting van de kinderopvang. Welke eisen het meest uitdagend zijn, is gebaseerd op de enquête van deelvraag 4. Reflectie en vervolgstap: De deelvraag is volledig beantwoord. Echter is het op dit moment nog onduidelijk aan welke eisen de kinderopvangorganisaties voldoen en welke zij als uitdagend beschouwen. In deelvraag 4 wordt dit middels de fly on the wall methode en een enquête beschreven. <i>3. Welke middelen zijn momenteel beschikbaar en worden ingezet door de DMH om kinderopvangorganisaties te ondersteunen bij het voldoen aan de kwaliteitseisen?</i> 3.1 Methode+toelichting: Contextual interviewing De deelvraag kan niet met deskresearch beantwoord worden vanwege de taalbarrière. De site van de DMH is grotendeels in het Papiaments en dit kan online niet goed vertaald worden. Daarom is deze methode meer passend. Verder wordt er doormiddel van de methode een volledig beeld van de huidige activiteiten van de DMH weergegeven. De validiteit van contextual interviewing wordt versterkt doordat deze methode mij in staat stelt om diepgaand inzicht te krijgen in de specifieke context van de DMH en de interactie met kinderopvanghouders. Door middel van open, verkennende of semi-gestructureerde interviews kan gedetailleerde informatie verzameld worden die mogelijk niet beschikbaar is via deskresearch. Hierdoor wordt de validiteit van de verkregen informatie vergroot, omdat het direct inzicht biedt in de actuele praktijken en processen binnen de DMH. Ook zal ik met een operationaliseringschema de vragen in de interviews concreet

maken. Hierdoor kan ik bevestigen dat de interviews daadwerkelijk informatie over de ingezette middelen verzameld.

De betrouwbaarheid van contextual interviewing wordt vergroot doordat ik een consistente aanpak hanteer bij het uitvoeren van de interviews. Het gebruik van gestandaardiseerde interviewvragen en het vaststellen van duidelijke criteria waarborgt te betrouwbaarheid. Daarnaast kan het uitvoeren van meerdere interviews met verschillende DMH-medewerkers helpen om een alomvattend beeld te krijgen en de betrouwbaarheid van de bevindingen te versterken.

Onderzoekspopulatie: De DMH heeft drie medewerkers geselecteerd die actief zijn betrokken bij de kinderopvanglocaties op Aruba, waardoor zij in staat zijn om de interviewvragen te beantwoorden. Alle drie de medewerkers worden geïnterviewd.

Analyse/selectie: Alle interviews zijn gehouden op de DMH, dus in dezelfde context. Om de juiste vragen te stellen heb ik gebruik gemaakt van een operationaliseringsschema om de vragen te bepalen. In dit schema is het onderwerp: 'ondersteunende middelen' uitgewerkt.

Belangrijkste uitkomsten: Het was opvallend dat er veel verschillende antwoorden werden gegeven. Bij de gestelde vraag 'zijn er plannen voor toekomstige initiatieven?' werden de volgende 3 antwoorden gegeven:

- ze zich gaan richten op het uitvoeren van toezicht.
- ze gaan zich richten op de overgang van peuter naar kleuter
- ze willen zich focussen op het uitvoeren van de eerste vergunningen.

Een reden voor deze verschillende antwoorden zou kunnen zijn dat elke medewerker van de DMH andere taken heeft en zich bezig houdt met andere zaken. Verder was het lastig om de belangrijkste uitkomsten te bepalen. Doordat er veel informatie was, was het lastig om zonder een gedegen analyse belangrijke uitkomsten te bepalen.

Reflectie en vervolgstap: Het gebruiken van deze tool is naar mijn idee een goede zet geweest. Ook is het goed geweest dat ik alle medewerkers van de DMH die betrokken zijn bij de kinderopvang heb geïnterviewd. Met de gestelde vragen heb ik veel informatie opgehaald. Hierdoor heb ik nu een duidelijk beeld van wat DMH op dit moment doet om de kinderopvangorganisaties te ondersteunen. Wel is de informatie uitgebreid en onoverzichtelijk. Hierdoor heb ik nog niet volledig antwoord geven op de deelvraag. Daarom ga ik verder met de

tool: 'thematic analysis'. Met die tool kan de informatie uit de enquête op methodische wijze geanalyseerd worden.

3.2 Methode+toelichting: Thematic Analysis

Met de methode kan je in kwalitatieve data patronen ontdekken. Door de uitwerking hiervan kan ik tot duidelijke inzichten en thema's komen. Om validiteit te waarborgen ga ik aan de hand van deze methode zorgvuldig analyseren. Hierdoor zal de analyse daadwerkelijk patronen, thema's en inzichten opleveren. Om dit te waarborgen zal ik de bevindingen goed onderbouwen met citaten uit de interviews. Om de betrouwbaarheid te vergroten hebben meerdere onderzoekers de data geanalyseerd en gecodeerd. Ook maken de onderzoekers beide gebruik van dezelfde systematische coderingsmethode.

Onderzoekspopulatie: zie methode 3.1. Ik heb alle antwoorden van de verschillende respondenten samen geanalyseerd.

Analyse/selectie: Aan elke gestelde interviewvraag zit een thema gekoppeld. Bij elk thema horen verschillende codes. De thema's zijn: Ondersteuningsmethodieken, Beschikbare middelen, behoeftes identificeren, Kwaliteitswaarborging, samenwerking met de kinderopvang en toekomstige initiatieven. Deze thema's zijn de indicatoren uit het operationaliseringsschema. De informatie uit de interviews zijn gecategoriseerd per thema en de antwoorden zijn gecodeerd.

Thema 1	Ondersteuningsmethodieken	Thema 4	Stappen voor kwaliteitswaarborging
Code 1.1	Opleidingen opzetten	Code 4.1	Onderzoek
Code 1.2	Mediator	Code 4.2	Stimulerend toezicht
Code 1.3	Beleids- en procesontwikkeling	Code 4.3	Informatieverstrekking
Code 1.4	Trainingen en workshops	Code 4.4	Begeleiding
Code 1.5	Deskundig advies/begeleiding	Code 4.5	inspecties
Code 1.6	Onderzoek	Code 4.6	Beleidsontwikkeling
Code 1.7	Donaties		

Thema 2	Beschikbare middelen (DMH)	Thema 3	Behoeftes identificeren
Code 2.1	Netwerken	Code 3.1	Directe communicatie
Code 2.2	Geen subsidies	Code 3.2	Onderzoek
Code 2.3	Overheidsfinanciering	Code 3.3	Trainingen en workshops
Code 2.4	Goederen en diensten		

Thema 5	Samenwerking met KDV	Thema 6	Toekomstige initiatieven
Code 5.1	Digitale communicatie	Code 6.1	Uitvoering toezicht
Code 5.2	Directe interactie	Code 6.2	Kindplaats subsidie
Code 5.3	Toegang tot materiaal	Code 6.3	Peuter naar kleuter
Code 5.4	Belangenvertegenwoordiger	Code 6.4	Netwerken
Code 5.5	Externe samenwerkingen	Code 6.5	Uitgifte vergunningen

Reflectie en vervolgstap: Door deze analyse heb ik volledig antwoord gekregen op mijn deelvraag. Door de analyse en uitwerking van de codering weet ik nu welke middelen beschikbaar zijn voor de DMH en hoe zij werken en welke acties zij ondernemen om de kinderopvang te ondersteunen. Voor mijn onderzoek is het van belang dat ik weet wat de DMH op dit moment doet en welke toekomstplannen zij hebben. Dit is van belang omdat ik hierdoor kan achterhalen welke problemen of hulpvragen van de kinderopvangorganisaties, intern door DMH opgelost kunnen worden. Omdat ik alle nodige informatie nu heb verzameld zet ik geen vervolgstappen en ga ik verder met de volgende deelvraag.

4. Wat zijn de specifieke hulpvragen van de kinderopvang houders op Aruba?

4.1 Methode+toelichting: Fly on the wall

Deze tool is passend om antwoord bij de deelvraag omdat je hiermee kan onderzoeken welke gestelde kwaliteitseisen terug te zien zijn in de kinderopvang. Door een directe observatie te doen in de praktijk van de kinderopvang wordt de validiteit vergroot. Als PMKE professional weet ik hoe ik gedegen een observatie kan uitvoeren. Doordat ik als PMKE student goed weet hoe ik moet observeren wordt de validiteit vergroot. Ik weet waar op gelet moet worden tijdens een observatie en kan alles gedetailleerd vastleggen. Om de validiteit nog te vergroten ga ik de resultaten vergelijken met de enquêteresultaten. Het standaardiseren van mijn observaties aan de hand van twee specifieke onderzoeksvragen en aandachtspunten dragen bij aan het verhogen van de betrouwbaarheid. Bovendien was er naast mij nog een andere observator aanwezig, met wie ik de bevindingen heb besproken na afloop van de observatie. Dit draagt ook bij aan het vergroten van de betrouwbaarheid.

Onderzoekspopulatie: 2 naschoolse kinderopvang locaties. Dit waren de enige Nederlandse kinderopvanglocaties waar wij nog geen enquête hadden afgenomen. Om dubbele antwoorden te voorkomen gingen we dus bij de 2 naschoolse opvanglocaties fysiek langs om te observeren. Er was geen andere mogelijkheid om bij meer en/of andere opvanglocaties langs te komen

Analyse/selectie: Om een gedegen observatie uit te voeren zijn 2 specifieke onderzoeksvragen vastgesteld, namelijk:

1. Welke hulpvragen zijn terug te zien in de kinderopvang?

Met behulp van deze methode ga ik als onderzoeker kijken wat mij opvalt. Hierbij houd ik rekening met de Landsverordening kinderopvang en de kwaliteitseisen.

2. Zijn de verplichte kwaliteitseisen wel of niet goed terug te zien in de kinderopvang?

Aan de hand van een opsomming van de verplichte kwaliteitseisen kijk ik welke in de opvang terug te zien zijn.

De observaties zijn afzonderlijk door mijzelf en Renée peters (medestudent) uitgevoerd. Na de observaties bespreken we onze resultaten wat de betrouwbaarheid vergroot. Zo wordt er getoetst of wij als onderzoekers dezelfde hulpvragen en kwaliteitseisen herkennen in de opvanglocaties.

Belangrijkste uitkomsten: De hulpvragen die te zien waren in de kinderopvang zijn:

- Hulp nodig bij financiën
- Hulp nodig bij werven van personeel
- Moeite met hanteren van gestelde openingstijden

Als ik kijk naar welke verplichte eisen terug te zien waren in de opvang locaties zat hier maar één verschil in. Bij beide opvanglocaties waren de volgende kwaliteitseisen niet terug te zien:

	- Hebben van de juiste vergunningen (VOG, gezondheidsverklaring, etc.) - Noodzakelijke slaapplek bieden voor kinderen tot 1,5 jaar. - Vastleggen van protocol over: klachtenregeling, spoedeisende situaties, oudercontact en -participatie. In Kinderopvang locatie 1 was ook de eis 'Het archiveren van schriftelijke overeenkomsten tussen ouder en houder' niet terug te zien. In de andere locatie was de eis 'Het hebben van een beleid en dit doorvoeren in de organisatie' niet terug te zien. Reflectie en vervolgstap: Als ik terugblik op de tool denk ik dat het zeker van toegevoegde waarde is geweest. Met deze tool heb ik kunnen zien welke hulpvragen ik zelf herken in de kinderopvanglocaties. Zoals is te zien bij de belangrijkste uitkomsten, heb ik met deze tool inzicht gekregen in welke kwaliteitseisen niet makkelijk terug te zien zijn in een organisatie. Na het uitvoeren van deze tool heb ik nog geen volledig antwoord op mijn deelvraag. De methode uitvoeren bij slechts 2 kinderopvanglocaties geeft onvoldoende informatie om antwoord te geven op de deelvraag. Doormiddel van een enquête kan ik de kinderopvanglocaties ook zelf om hun mening vragen waardoor ik een beter beeld zal krijgen van welke hulpvragen er zijn. 4.2 Methode+toelichting: Enquête Ik heb bewust gekozen voor een enquête omdat dit vanwege de taal en bereikbaarheid het meest passend was. Om zoveel mogelijk informatie te vergrijpen zitten er veel open vragen in de enquête. Bij open vragen is het van groot belang dat de respondenten de vraag goed begrijpen zodat de validiteit wordt vergroot. Om deze reden wordt de enquête aangeboden in het Nederlands en Engels. Ook was het vanwege de tijd niet haalbaar om langs alle kinderopvang locaties fysiek te gaan. De kinderopvanghouders waarvan er bekend was dat ze goed Nederlands en/of Engels kunnen, hebben we de enquête via whatsapp opgestuurd. Hierbij hebben we duidelijk aangegeven dat wanneer er vragen zijn over de enquête ze deze mogen stellen en dat was langs kunnen komen wanneer ze meer toelichting nodig hadden. Op deze manier hebben 15 kinderopvanghouders de enquête ingevuld. De overige 16 enquêtes zijn ingevuld tijdens een les op de MBO opleiding voor de kinderopvanghouders. Hierbij waren 2 medewerkers van de DMH aanwezig. Wanneer de kinderopvanghouders niet goed Nederlands of Engels konden, werd de vraag in het Papiaments toegelicht waardoor ze daarna wel antwoord konden geven. Ook kregen de kinderopvanghouders hierbij de keuze of ze de enquête digitaal of op papier wouden maken. Onderzoekspopulatie: De vastgestelde populatie is 1/3 van de alle kinderopvanglocaties. Vanwege de tijd en de taalbarrière was dit de hoogst haalbare populatie. Alle kinderopvanghouders die Nederlands en/of Engels kunnen hebben we benaderd. Hierbij kon de
--	---

	enquête zonder problemen worden ingevuld. Om binnen de gestelde deadline nog zo veel mogelijk antwoorden te verkrijgen zijn we naar de MBO opleiding gedaan om ook daar de enquête af te nemen. Hierdoor hadden we binnen een uur tijd 16 ingevulde enquêtes. Analyse/selectie: Om een goede enquête op te stellen heb ik gebruik gemaakt van meerdere bronnen en heb ik de volgende stappen doorlopen: • Enquête baseren op theorie Om dit te waarborgen heb ik een duidelijk operationaliseringschema gemaakt waardoor ik mede de validiteit van de enquête kan waarborgen. • Selecteren van deelnemers Om te zorgen dat de steekproef representatief is heb ik een bewuste keuze gemaakt bij het afnemen van de enquêtes. • Planning en voorbereiding Voordat ik de enquête definitief kan maken moet ik mijn opdracht overleggen met DMH/stage. • Enquêtevragen De enquête moet gemaakt worden. Voordat ik de enquête heb afgerond heb ik herhaaldelijk feedback gekregen van mijn praktijkbegeleiders Sue-Ann Ras en Surella Croeze. Deze feedback heb ik verwerkt voordat ik de enquête heb uitgestuurd. • Opvolging Nadat alle informatie is verzameld moet kan ik de gegevens gebruiken om te analyseren. In hoofdstuk 4.3 wordt toegelicht welke tool er is gebruikt om de gegevens te analyseren. De volledige uitwerking van deze stappen is te vinden in bijlage 4. Belangrijkste uitkomsten: - De informatie verkregen met de open vragen is erg uitgebreid, zoals is verwacht. Ik kan uit deze vragen niet direct een belangrijke uitkomst bepalen. Hiervoor is een andere tool nodig. - Alle uitkomsten van de gesloten vragen zijn het beste af te lezen in grafieken. Deze grafieken zijn in de eindrapportage te vinden. Reflectie en vervolgstap: Als ik terug kijk naar de methode heb ik veel goede informatie verzameld. Doordat ik een grote steekproef heb genomen heb ik veel informatie opgehaald. Ik denk dat het maken van een enquête een goede keuze is geweest. Hierdoor kon ik in een korte periode veel informatie ophalen. Doordat er veel open vragen in de enquête zitten is het direct bepalen van een hulpvraag lastig. Om deze reden ga ik nog een tool gebruiken, namelijk 'thematic analysis'. 4.3 Methode+toelichting: Thematic Analysis
--	---

	Met de methode kan je in kwalitatieve data patronen ontdekken. Door de uitwerking hiervan kan ik tot duidelijke inzichten en thema's komen. Om validiteit te waarborgen ga ik aan de hand van deze methode zorgvuldig analyseren. Hierdoor zal de analyse daadwerkelijk patronen, thema's en inzichten opleveren. Hierbij is het van belang dat deze thema's aansluiten bij de werkelijke ervaringen van de kinderopvang houders. Om dit te waarborgen zal ik de bevinden goed onderbouwen met citaten uit de enquêteresultaten. Om de betrouwbaarheid te vergroten hebben meerdere onderzoekers de data geanalyseerd en gecodeerd. Ook maken de onderzoekers beide gebruik van dezelfde systematische coderingsmethode.									
	Onderzoekspopulatie: Zie methode 4.2. Tijdens stap 3 van de tool moeten de codes gevalideerd worden. Dit is gedaan door twee onderzoekers onafhankelijk van elkaar te laten coderen en vervolgens de codes te bespreken.									
	Analyse/selectie: Enkel de openvragen worden opgenomen in de analyse. Alle uiteindelijke codes zullen een allesomvattende toelichting krijgen. Deze toelichting zal een volledige definitie geven van de code, waardoor elk antwoord dat onder deze code valt passend is. Dit om te waarborgen dat alle gegeven antwoorden passen binnen de thema's en codes. De uitkomsten waarbij de bijbehorende thema's een frequentie hebben die gelijk is met of hoger is dan de mediaan of het gemiddelde, hebben prioriteit. Alle uitkomsten die prioriteit hebben zal ik omschrijven als belangrijkste uitkomsten. De prioriteit wordt vastgesteld met de mediaan als er tussen de frequenties uitschieters zitten die gelijk zijn aan of groter zijn dan 15. Dit omdat 15 de helft is van het aantal respondenten dat de enquête heeft ingevuld. Wanneer dit niet het geval is wordt de prioriteit vastgesteld met het gemiddelde.									
	Belangrijkste uitkomsten:									
	<table> <tr> <th>Thema</th><th>Behoeftes van de kinderopvang (houder)</th></tr> <tr> <td>Ouderparticipatie</td><td>1. Effectief communiceren met ouders 2. Omgaan met ouders die zich niet aan afspraken houden 3. Ouderbetrokkenheid vergroten</td></tr> <tr> <td>Financiële uitdagingen</td><td>1. Financiële uitdagingen verminderen</td></tr> <tr> <td>Ouderconflicten</td><td>1. Verminderen van kennisgebrek ouders 2. Opvoedingsconflicten verminderen</td></tr> <tr> <td>Doorstroming</td><td>1. Omgang met kinderen die laat binnenstromen 2. Omgang met kinderen die 4 jaar of ouder zijn</td></tr> </table>	Thema	Behoeftes van de kinderopvang (houder)	Ouderparticipatie	1. Effectief communiceren met ouders 2. Omgaan met ouders die zich niet aan afspraken houden 3. Ouderbetrokkenheid vergroten	Financiële uitdagingen	1. Financiële uitdagingen verminderen	Ouderconflicten	1. Verminderen van kennisgebrek ouders 2. Opvoedingsconflicten verminderen	Doorstroming
Thema	Behoeftes van de kinderopvang (houder)									
Ouderparticipatie	1. Effectief communiceren met ouders 2. Omgaan met ouders die zich niet aan afspraken houden 3. Ouderbetrokkenheid vergroten									
Financiële uitdagingen	1. Financiële uitdagingen verminderen									
Ouderconflicten	1. Verminderen van kennisgebrek ouders 2. Opvoedingsconflicten verminderen									
Doorstroming	1. Omgang met kinderen die laat binnenstromen 2. Omgang met kinderen die 4 jaar of ouder zijn									

	Omgang met speciale behoeftes	1. Leren omgaan met diverse speciale behoeftes van kinderen
	Thema	Behoeftes van de kinderopvang (houder)
	Laatbetalers	1. Omgaan met ouders die te laat betalen
	Prijsbepaling	1. Een prijs betalen voor je opvang rekening houdend met alle belangrijke aspecten zoals, salarissen en de ratio
	Boekhouding	1. Omgaan met de hoge kosten op Aruba 2. Een effectief en betrouwbaar administratiesysteem ontwikkelen
	Thema	Behoeftes van de kinderopvang (houder)
	Laatbetalers	1. Het opstellen van een goed beleid
	Boekhouding	1. Omgaan met de hoge kosten op Aruba 2. Het juist opleiden/coachen van PM's
	Ouderconflicten	1. Bewustwording en begrip creëren voor de KDV 2. Effectief communiceren met ouders
	Thema	Behoeftes van de kinderopvang (houder)
	Specifieke dienstverlening	1. Financiële ondersteuning 2. Voedingshulp 3. Opvoedingsondersteuning 4. Sponsoren voor educatief speelgoed/materiaal 5. Sociale ondersteuning
	Organisatorische ondersteuning	1. Hulp van bestaande organisaties 2. Hulp van pedagogische professionals 3. Kinderopvang voor kinderen met een speciale hulpvraag
	Handhaving	1. Handhaving van diverse organisaties 2. Structureel toepassen van de meldcode
	Thema	Behoeftes van de kinderopvang (houder)

	Belangenvereniging	1. Belangenvereniging die op komt voor de KDV (soort vakbond)
	Hulplijn	1. Hulplijn die houders kunnen inschakelen wanneer ze ergens tegenaan lopen.
	Training en educatieve programma's	1. Training of programma's voor: - omgang met speciale behoefte - KDV houders - PM'ers
	Hulp van de overheid	1. Kinderopvang voor kinderen met speciale behoefte 2. Subsidies 3. Effectief functionerende instantie voor kindermishandeling
	Thema	<i>Behoeft van de kinderopvang (houder)</i>
	Dienstverbetering	1. Herhaling meldcode 2. Meer trainingen en educatie 3. Handhaving
	Veldbezoek	1. DMH bewust(er) maken van praktijk 2. Band creëren met DMH
Reflectie en vervolgstap: Als ik terug kijk naar de uitvoering van deze methode denk ik dat ik de deelvraag voldoende is beantwoord. Door de gegevens uit de enquête te analyseren met deze methode, heb ik behoeftes kunnen formuleren. De behoeftes zijn gebaseerd op de landsvordering kinderopvang en de gegeven antwoorden uit de enquête. Op basis van al deze informatie wordt het inzichtelijk waar de kinderopvanghouders op dit moment nog hulp bij nodig hebben. De vastgestelde behoeftes zijn voldoende informatie om deze fase van het onderzoek af te ronden. In de volgende fase van het onderzoek zal ik verder gaan met DMH de specifieke hulpvragen te concretiseren. Vervolgens zal ik met DMH verder gaan onderzoeken welke oplossing er kan komen voor het probleem. Daarom zijn er op dit moment geen vervolgstappen nodig en kan ik in het vervolg verder met de developfase.		

Algemene Feedback feedbackgever:	Noortje, een waardevol onderzoek ben je gestart die op bachelor niveau is. Je hebt aardig wat stappen gezet en heel wat informatie opgehaald, alleen roept e.e.a nog wat methodologische vragen op. Ik heb in de kantlijn mijn vragen en feedback genoteerd. Het wordt vaak onvoldoende duidelijk waarom je bepaalde keuzes hebt gemaakt en hoe je e.e.a. hebt aangepakt. Hierdoor wordt voor mij onvoldoende duidelijk of je het voldoende methodisch hebt aangepakt en resultaten voldoende betrouwbaar en valide zijn. Daarbij vraag ik mij af of je voldoende informatie hebt om door te kunnen naar de volgende fase. Misschien is dat wel zo, maar licht dit dan toe. Daarom kan ik nog geen 'GO' geven. Zorg dat je bovenstaande duidelijker maakt en lever het weer in voor een GO.
Welke acties ga jij ondernemen naar aanleiding van deze feedback?	Ik heb in het rood de kopjes aangepast waarbij er methodologische vragen waren aan de kantlijn. Ook heb ik waar nodig beschreven of mijn werkwijze/resultaten betrouwbaar en valide zijn. De overige feedback zal ik meenemen in mijn eindrapportage maar niet in de Design Challenge.

Algemene Feedback feedbackgever herkansing:	Je hebt de feedback voldoende verwerkt Noortje. De stappen die je hebt gezet worden nu voldoende duidelijk, ook hoe je dit methodologisch heb aangepakt. Verwerk de feedback die ik in de 1^e versie heb aangeven in je uiteindelijk verslag, maar je geeft ook aan dit dan op te pakken. Je hebt een 'GO'. Succes met de verdere stappen in het onderzoek!
Welke acties ga jij ondernemen naar aanleiding van deze feedback?	

Willemijn
van Gelderen

Digitaal ondertekend door
Willemijn van Gelderen
Datum: 2024.04.22
14:40:25 +02'00'

Hoofdstuk 4: Develop

Nadat de Design Challenge is opgesteld, wordt in de Developfase onderzocht of het ontwerp voldoet aan de gestelde eisen. In deze fase worden verschillende tools ingezet en op dezelfde manier beschreven als in de Discoverfase. Het proces begint met de Ideationfase, gevolgd door de Prototypefase. Uit de voorgaande fasen is duidelijk geworden dat er een product ontwikkeld moet worden voor DMH, waarin beschreven wordt hoe en met wie er gewerkt kan worden om te voldoen aan de behoeften van kinderopvanghouders.

4.1 Ideation: Brainwriting

4.1.1 Inleiding en formulering

De brainwriting methode wordt gebruikt om samen met de doelgroep ideeën te genereren voor het ontwerpen van het eindproduct. Het doel is om oplossingen te vinden voor het ondersteunen van kinderopvangcentra bij het aanpakken van hun hulpvragen, zowel direct als indirect. Brainwriting stimuleert creativiteit en helpt bij het genereren van nieuwe ideeën voor problemen (Van 't Veer et al., 2020). Deze aanpak zorgt ervoor dat iedereen gelijke kansen krijgt om input te leveren. Hierbij is de volgende vraag relevant: Welke ideeën dragen de stagiaires en medewerkers van Departamento di Mucha y Hoben aan voor de vormgeving van het eindproduct?

4.1.2 Keuze en aanpak methode

Om de tool correct uit te voeren, zijn alle stappen gevolgd zoals beschreven in het boek van Van 't Veer et al. (2020). Een volledige beschrijving hiervan is te vinden in bijlage 10. Bij uitvoering van de methode waren er zes deelnemers, waaronder 3 studenten en 3 medewerkers van DMH. Door in deze onderzoekspopulatie een combinatie van medewerkers en studenten te hebben, werden veel verschillende perspectieven geboden. De methode is geschikt omdat deze gericht is op het verzamelen van ideeën, wat overeenkomt met het doel van het onderzoek, namelijk het ontwerpen van een eindproduct voor het aanpakken van de hulpvragen van kinderopvangcentra. Brainwriting stimuleert creativiteit en draagt bij aan het genereren van nieuwe ideeën, wat essentieel is tijdens het ontwerpproces.

<i>Validiteit:</i>	Door de diversiteit van de deelnemers, zowel studenten als medewerkers van DMH, wordt een breed scala aan perspectieven en ideeën verzameld, wat de validiteit van de verzamelde informatie verhoogt.
<i>Betrouwbaarheid:</i>	De methode biedt een gestructureerde manier om ideeën te genereren en zorgt ervoor dat alle deelnemers de kans krijgen om hun input te geven. Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid van de verzamelde informatie omdat het nu niet gebeurt dat één dominante persoon alle ideeën inbrengt.
<i>Ethische aspecten:</i>	Brainwriting is een ethisch verantwoorde methode omdat het deelnemers de mogelijkheid biedt om hun ideeën op een gelijkwaardige manier te delen, zonder dat iemand wordt buitengesloten of genegeerd. Dit draagt bij aan een respectvolle en inclusieve onderzoeksomgeving.

4.1.3 Wijze van analyse en synthese

De brainwriting-sessie werd uitgevoerd op papier met behulp van een zelfgemaakt brainwriting-formulier. De sessie vond plaats in de vergaderkamer van de praktijkorganisatie DMH, waar alle deelnemers aan één grote tafel zaten. Elke ronde kregen de deelnemers 3 minuten de tijd om hun antwoorden in te vullen. Zodra een deelnemer klaar was, schoof zij het papier naar links door. Het was geen probleem als een deelnemer geen antwoord kon bedenken, maar er werd wel vanuit gegaan dat iedereen zijn best deed. Na 6 rondes van 3 minuten kregen de deelnemers hun eigen papier terug en werd de sessie afgerond.

4.1.4 Belangrijkste uitkomsten

Tijdens het uitvoeren van de tool werd duidelijk dat de deelnemers de vraagstelling waarvoor ideeën moesten komen anders hadden geïnterpreteerd. Hierdoor zijn er oplossingsgerichte ideeën uitgewerkt die helpen bij het bedenken van oplossingen voor de diverse hulpvragen van de kinderopvangcentra. Maar er zijn ook eindproductgerichte ideeën uitgewerkt die helpen met het juist vormgeven van het eindproduct. Alle ingevulde formulieren en ideeën zijn te vinden in bijlage 10.

4.1.5 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Terugkijkend op de methode is het prettig dat de vraagstelling anders is geïnterpreteerd. Dit heeft geleid tot oplossingen voor de hulpvragen en ideeën voor de uitwerking van het eindproduct. Na het uitwerken van veel ideeën met de tool, wordt een andere methode ingezet om te bepalen welk idee verder ontwikkeld zal worden, namelijk: decision matrix. De brainwriting-sessie heeft namelijk meerdere documenten opgeleverd met veel informatie, wat potentieel verwarrend kan zijn en waaruit niet direct conclusies kunnen worden getrokken. Om een weloverwogen keuze te maken, wordt de brainwriting-sessie geanalyseerd met behulp van de decision matrix. Deze methode maakt het mogelijk om op een methodische wijze de beste ideeën te selecteren.

4.2 Ideation: Decision Matrix

4.2.1 Inleiding en formulering

Het doel van deze methode is het selecteren van ideeën uit het brainwriting proces die geschikt zijn voor verdere uitwerking zodat uiteindelijk een prototype ontwikkeld kan gaan worden. De relevante deelvraag hierbij is: Welk idee is het meest geschikt voor de ontwikkeling van het eindproduct?

4.2.2 Keuze en aanpak methode

Voor een correcte uitvoering van de tool zijn alle stappen gevolgd zoals beschreven in het boek Van 't Veer et al. (2020). Een volledige uitleg hiervan is te vinden in bijlage 11. De matrix zal na afloop van de brainwriting-sessie met dezelfde onderzoekpopulatie uitgevoerd worden. De ideeën kunnen beknopt worden opgeschreven op post-its, zodat er direct mee gewerkt kan worden. Vervolgens zullen er criteria vastgesteld worden en wordt er in de groep het gesprek aangaan met alle deelnemers. Tijdens dit gesprek zal duidelijk worden welke ideeën aan welke criteria voldoen.

<i>Validiteit:</i>	Om de validiteit te waarborgen, moeten de criteria zorgvuldig worden gekozen en duidelijk worden gedefinieerd om ervoor te zorgen dat ze relevant zijn voor het doel van de evaluatie. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat de geselecteerde criteria daadwerkelijk relevant zijn voor het beoordelen van de opties. Dit kan worden bereikt door de betrokken belanghebbenden te raadplegen en consensus te bereiken over de keuze van criteria.
<i>Betrouwbaarheid:</i>	Bij het gebruik van de matrix is het belangrijk om consistentie te waarborgen in de toepassing van de criteria en de weging ervan bij het evalueren van verschillende opties. Dit kan worden bereikt door ervoor te zorgen dat alle betrokkenen dezelfde criteria gebruiken en op een consistente manier scores toekennen aan de opties. Het is ook belangrijk om eventuele vertekeningen of subjectiviteit bij het toekennen van scores te minimaliseren. Dit wordt gedaan door enkel kruisje of vinkje te zetten.
<i>Ethische aspecten:</i>	Het is essentieel om ervoor te zorgen dat de criteria en scores objectief en onbevooroordeeld worden toegepast, zonder discriminatie of bevoordeling van bepaalde opties of belanghebbenden. Daarnaast moeten de besluitvormingsprocessen transparant zijn en moet er voldoende mogelijkheid zijn voor betrokkenen om hun standpunten kenbaar te maken en deel te nemen aan de evaluatie van opties.

4.2.3 Wijze van analyse en synthese

In samenwerking met de deelnemers zijn verschillende criteria vastgesteld voor zowel de beste oplossingsgerichte ideeën als voor de eindproductideeën. Deze criteria zijn afzonderlijk uitgewerkt in tabel 18 en 19. Op basis van deze criteria worden alle ideeën individueel geanalyseerd om te beoordelen in hoeverre ze aan de gestelde eisen voldoen.

Begrip	Toelichting
Taal	De oplossing moet beschikbaar zijn in zowel Papiamentu als Nederlands.
Niveau	Het niveau en taalgebruik moet eenvoudig zijn.
Visueel	Er moet beperkt gebruik worden gemaakt van tekst en zoveel mogelijk visuele ondersteuning.
Haalbaar	De oplossing moet uitvoerbaar zijn met direct beschikbare middelen.
Professionals	Er moeten juiste professionals aangewezen worden die expertise hebben om betrouwbaarheid te waarborgen.
Kerntaken	De kerntaken van DMH moeten herkenbaar zijn.

Tabel 18: Oplossingsgerichte ideeën

Begrip	Toelichting
Duurzaam	Het product moet duurzaam zijn, wat betekent dat het gebruik moet maken van een digitaal eindproduct, zodat het altijd en door iedereen zonder problemen of verspilling van papier kan worden gebruikt.
Cultuur	Het product moet afgestemd zijn op de Arubaanse cultuur en de impact van het plan op het werkveld overwegen.
Haalbaar	Het product moet praktisch uitvoerbaar zijn binnen beschikbare middelen, tijd en beperkingen.
Efficiënt	Het eindproduct moet gebruikt kunnen worden met minimale verspilling van middelen, tijd en energie.

Tabel 19: Eindproduct gerichte ideeën

Deze methodiek is vervolgens toegepast op elk idee en beoordeeld in een tabel, waarbij een kruisje werd geplaatst als het idee niet aan de criteria kan voldoen, en een vinkje als er een kans is dat het idee wel aan de criteria zou voldoen.

4.2.4 Belangrijkste uitkomsten

Bijlage 11 bevat de volledige uitwerking van de uitkomsten. Hieronder is een beknopte samenvatting weergegeven:

Oplossingsgerichte ideeën

Een belangrijke conclusie is dat alle oplossingen haalbaar zijn wanneer de juiste personen worden ingezet. Daarom is er overal een vinkje gezet, omdat elke behoefte van de kinderopvanghouders een oplossing kan krijgen die aan alle criteria voldoet, mits de juiste mensen hiervoor worden ingezet. Dit betekent dat de haalbaarheid van elk idee verzekerd is door de expertise en inzet van de juiste personen.

Eindproduct gerichte ideeën

Een andere belangrijke uitkomst is dat er niet één idee als volledig goed of fout kan worden beschouwd. Het beste resultaat wordt bereikt door een combinatie van ideeën die aan alle criteria voldoen. Daarom zullen bij de uitwerking van het eindproduct meerdere ideeën worden geïntegreerd en samengevoegd.

4.2.5 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Geen verdere tools zullen worden gebruikt om ideeën te genereren. De decision matrix heeft duidelijk gemaakt aan welke criteria het eindproduct moet voldoen. Het eindproduct zal een digitaal actieplan zijn, concreet gepresenteerd op een flyer of poster. Bij het vinden van oplossingen voor de behoeften wordt gekeken naar welke juiste mensen kunnen worden ingezet, hoe ze kunnen worden ingezet en wat ze kunnen doen om aan de behoeften te voldoen. Alle oplossingen zijn in principe haalbaar met de hulp van de juiste mensen. Wanneer de juiste studenten, professionals of medewerkers worden ingeschakeld, zijn er veel mogelijkheden. Hiermee kan de Ideationfase worden afgerond en de Prototypingfase beginnen.

4.3 Prototyping: Lo-fi Prototyping

4.3.1 Inleiding en formulering

Het prototype dient een digitaal actieplan te zijn dat concreet wordt weergegeven op een flyer per onderwerp. Wat betreft de oplossingen voor de behoeften van de kinderopvanghouders die hierin zijn verwerkt, geldt het volgende: Alle oplossingen moeten haalbaar zijn met de juiste ondersteuning. De relevante deelvraag hierbij luidt is: Hoe zal het eindproduct eruit gaan zien?

4.3.2 Keuze en aanpak methode

Om de tool goed uit te voeren zijn de stappen gevolg zoals is beschreven in het boek van Van 't Veer et al. (2020). De volledige uitwerking hiervan is te vinden in bijlage 12. De onderzoekspopulatie bestond in dit geval uit twee medewerkers van DMH. Deze medewerkers fungeerden tijdens het onderzoek als praktijkbegeleiders, waardoor hun betrokkenheid bij de uitvoering van de tool cruciaal was. Zij moeten het eindproduct namelijk goedkeuren en gebruiken. Andere medewerkers zullen in mindere mate betrokken zijn bij het gebruik van het eindproduct.

<i>Validiteit:</i>	Om de geldigheid te waarborgen, moeten het prototype zorgvuldig worden ontworpen om alleen de essentiële aspecten van het product te tonen. Dit kan betekenen dat bepaalde onderdelen worden weggelaten om de focus van de gebruikers te richten op de belangrijkste functionaliteiten.
<i>Betrouwbaarheid:</i>	De behoeften en hulpvragen die worden genoemd in het eindproduct, zijn gebaseerd op de resultaten die zijn verkregen uit de enquête. Dit vergroot de betrouwbaarheid doordat het verwijst naar consistentie en nauwkeurigheid. Om nog meer betrouwbaarheid te garanderen, zal het product consistent zijn wat betreft functionaliteit, interacties en gebruikerservaring.
<i>Ethische aspecten:</i>	De principes van gebruikers privacy, respect voor deelnemers, en het vermijden van schadelijke of misleidende praktijken is tijdens de prototypefase benadrukt. Gebruikers zijn volledig geïnformeerd over het onderzoek en hebben toestemming geven voordat ze deelnemen aan de testsessie. Ook wordt er rekening gehouden met gegevensvertrouwelijkheid om verwarrende of misleidende prototypen te vermijden. Tot slot worden de feedback en resultaten ethisch verantwoord gebruikt om het eindproduct af te ronden.

4.3.3 Wijze van analyse en synthese

Het prototype zal bestaan uit een digitaal actieplan dat concreet wordt weergegeven op een flyer per onderwerp. Hierin worden de behoeften en hulpvragen van kinderopvanghouders beschreven. Deze behoeften en hulpvragen worden voorzien van diverse oplossingsmogelijkheden, waarbij wordt vermeld wie deze oplossingen eventueel zou kunnen uitvoeren. Alle oplossingen zijn haalbaar met de inzet van geschikte studenten, professionals of medewerkers van DMH.

Het prototype wordt ontwikkeld in Canva, een online grafisch ontwerptool die digitaal ontwerpen eenvoudig en toegankelijk maakt. Het platform biedt een breed scala aan sjablonen en grafische elementen die naar eigen behoefte kunnen worden aangepast.

Ter voorbereiding op de testsessie is een vragenlijst (tabel 20) opgesteld om specifieke onderdelen af te bakenen. Als aan het einde van de testsessie alle vragen positief kunnen worden beantwoord, wordt het product als voldoende beschouwd. Het prototype wordt één keer getest en van feedback voorzien op de praktijklocatie. Bij goedkeuring zal de gegeven feedback worden verwerkt.

4.3.4 Belangrijkste uitkomsten

In bijlage 12 zijn drie prototypes weergegeven. Uit de testsessie bleek dat prototype A (bijlage 12.1) het meest duidelijk was. Dit prototype bevat minder kolommen, waardoor er meer ruimte is voor tekst en de tabel overzichtelijker oogt. Een gebruiker gaf de volgende feedback: "Versie A is duidelijk en overzichtelijk, hierdoor is de tabel makkelijk te lezen" (S. Croeze, persoonlijke communicatie, 20 mei 2024). Daarnaast werd duidelijk dat alle behoeften, ongeacht hun prioriteit, opgenomen moeten worden in de tabel. Tijdens de testsessie zijn de vooraf opgestelde vragen beantwoord. De antwoorden, gegeven door S. Croeze en S. Ras (persoonlijke communicatie, 20 mei 2024) zijn te vinden in tabel 20.

Gebruiksvriendelijkheid	
- Is het product werkbaar voor jullie?	Ja, het product is werkbaar
- Kan je gemakkelijk door de tabel navigeren?	Ja, door de kleuren zijn de kolommen en rijen duidelijk gekaderd
Informatie duidelijkheid	
- Is de informatie duidelijk te begrijpen?	Ja, het is prima dat alles in het Nederlands is
- Zijn de toelichtingen die zijn ingevuld, voldoende gedetailleerd?	Ja
Oplossingen	
- Vind je de voorgestelde oplossingen passend en praktisch uitvoerbaar?	De oplossingen die tot nu toe zijn voorgesteld wel, let er op dat je de oplossingen die wij hebben genoemd in de brainwriting sessie ook mee neemt in het eindproduct.
- Heb je vertrouwen in de hulp partijen van de oplossingen?	Ja
Functies	
- Welke functies vind je overbodig en/of verwarrend?	Geen, de tabel is goed zo
- Zijn er functies of onderdelen die je zou willen toevoegen aan de tabel?	Nee, maar zorg dat duidelijk wordt omschreven dat 'externe professionals' niet alleen bepaalde mensen hoeven te zijn, dit kunnen ook diensten of organisaties zijn.

Tabel 20: Vragenlijst Lo-Fi prototyping

4.3.5 Methodologische reflectie en vervolgstappen

De feedback heeft duidelijk gemaakt dat het eindproduct succesvol kan zijn, mits het correct wordt afgerond. Om dit te bevestigen, is er een eindproductpresentatie gepland om ervoor te zorgen dat het product goed is afgerond voordat de stageperiode eindigt. Nu het prototype is voltooid en goedgekeurd, kan worden doorgegaan naar de laatste fase van het onderzoek, namelijk de Deliverfase.

Hoofdstuk 5: Deliver

In deze fase ligt de focus op de implementatie en het gebruik van het eindproduct. Daarbij staat de volgende vraag centraal: "Wordt met de ontworpen oplossing daadwerkelijk het beoogde doel bereikt?"

5.1 Conclusie

In dit onderzoek is de hoofdvraag beantwoord: "Hoe kan de Departamento di Mucha y Hoben doeltreffend middelen of actoren inzetten om ervoor te zorgen dat kinderopvangcentra aan de kwaliteitseisen voldoen, waarmee de specifieke ondersteuningsbehoeften worden verminderd of opgelost?"

Dit onderzoek richtte zich op het creëren van een visie en strategisch plan voor DMH, met duidelijke aanbevelingen om de naleving van de kwaliteitseisen in Arubaanse kinderopvangcentra te versterken. Hierbij werden interne en externe factoren in beschouwing genomen, inclusief huidige sterktes en zwaktes, kansen en bedreigingen, en de bredere strategische doelen van DMH. Uit het onderzoek blijkt dat de DMH in staat is om de behoeften en hulpvragen van kinderopvanghouders effectief aan te pakken door strategisch gebruik te maken van beschikbare middelen en door samen te werken met externe partijen. In het eindproduct worden de behoeften en hulpvragen weergegeven in een tabel met duidelijke activiteiten en stappen die DMH kan zetten om deze daadwerkelijk op te lossen.

De behoeften en hulpvragen van kinderopvanghouders werden in kaart gebracht door verschillende tools, zoals 'fly on the wall' observaties en een online enquête, geanalyseerd met thematic analysis. De analyse van deze tools liet zien dat elke kwaliteitseis door diverse kinderopvanghouders als problematisch wordt ervaren, elk op hun eigen manier. Ook werd hierin duidelijk dat er veel diverse behoeften en hulpvragen zijn. Door system mapping, deskresearch en contextual interviewing werd duidelijk dat DMH niet in staat is om alle problemen zelfstandig op te lossen vanwege beperkingen in tijd, geld en mankracht. Maar dat er wel veel andere professionals en organisaties zijn die DMH zouden kunnen ondersteunen.

Uit de analyse blijkt ook dat sommige kinderopvangcentra behoefte hebben aan meer toezicht en handhaving binnen de kinderopvang. Hoewel DMH al stimulerende handhaving toepast, waarbij advies en begeleiding worden gegeven zonder sancties, is er een groeiende vraag naar strengere maatregelen om aan de kwaliteitseisen te voldoen. Dit komt omdat kinderopvangcentra die hard hebben gewerkt om aan de eisen te voldoen, niet worden beloond, terwijl kinderopvangcentra die nog niet aan de eisen voldoen, geen sancties opgelegd krijgen.

Tot slot benadrukt het onderzoek dat DMH, ondanks haar sterke organisatie, gehinderd wordt in haar capaciteiten door haar kleine omvang en relatief nieuwe status binnen het ministerie. Een efficiënte strategie zou kunnen zijn om gebruik te maken van professionals uit hun netwerk of stagiaires om de capaciteit uit te breiden. De samenwerking met externe organisaties en stagiaires, zoals momenteel al gebeurt, biedt een veelbelovende oplossing voor het aanpakken van prioritaire behoeften en hulpvragen.

5.2 Duurzaam en Verantwoordelijk Ondernemen

Op dit moment wordt in DMH al op duurzame en verantwoordelijke wijze te werk gegaan. Voor een kleine afdeling binnen een overheidsinstantie met beperkt budget is voor DMH het werken met stagiaires en externe partijen een strategische manier om duurzaam en verantwoordelijk te ondernemen. Dit ondersteunt zowel de interne ontwikkeling als de bredere maatschappelijke impact. Volgens Porter en Kramer (2011) kunnen bedrijven profiteren door maatschappelijke waarde te creëren naast economische waarde. Dit principe, genaamd 'Creating Shared Value', draait om het integreren van maatschappelijke verbeteringen in een organisatie om duurzame groei te bevorderen. DMH past dit principe al toe in haar activiteiten.

Werken met stagiaires biedt de kans om jong talent op te leiden en te ontwikkelen, wat een belangrijke investering is in de toekomstige arbeidsmarkt. Ook brengen jonge professionals vaak nieuwe perspectieven en innovatieve ideeën met zich mee. Ook is het inzetten van stagiaires een kosteneffectieve manier om extra ondersteuning te bieden zonder grote financiële investeringen. Dit is cruciaal voor kleine afdelingen met beperkte middelen zoals DMH.

Ook kunnen andere externe partijen veel gespecialiseerde kennis en ervaring meebrengen, wat de efficiëntie en effectiviteit van duurzaamheid aanzienlijk kan verhogen. Volgens onderzoek van Deloitte (2019) kunnen bedrijven door samenwerking met externe partners sneller en kostenefficiënter op veranderingen inspelen.

Door te investeren in stagiaires en samen te werken met externe partijen, is DMH als dienst binnen de overheid al bezig met het effectief bijdragen aan duurzaam en verantwoordelijk ondernemen. De strategieën ondersteunen niet alleen de interne capaciteitsopbouw en innovatie, maar dragen ook bij aan maatschappelijke verantwoordelijkheid en het efficiënte gebruik van middelen. De relevante bronnen tonen aan dat dergelijke initiatieven zowel economische als maatschappelijke voordelen bieden, waardoor ze essentieel zijn voor een toekomstgerichte en duurzame bedrijfsvoering. Vanwege de grote meerwaarde wordt het samenwerken met deze partijen een belangrijk onderdeel van het eindproduct.

5.3 Discussie

5.3.1 Inzichten

DMH kan doeltreffend zijn in het waarborgen van kwaliteit binnen kinderopvangcentra door middel van strategische samenwerkingen en uitbreiding van hun team met externe professionals en studenten. Deze aanpak zal niet alleen helpen bij het voldoen aan de kwaliteitseisen, maar ook bij het verminderen van de specifieke ondersteuningsbehoeften van kinderopvanghouders.

5.3.2 Methodologische Reflecties

Om deze paragraaf van de discussie vorm te geven, zijn diverse vragen opgesteld die methodologisch reflecteren op het onderzoek.

Hoe interpreteren de resultaten de oorspronkelijke onderzoeksvragen?

De resultaten geven aan dat bepaalde kwaliteitseisen door kinderopvanghouders als problematisch worden ervaren, wat overeenkomt met de oorspronkelijke hypothese dat er behoefte is aan duidelijke richtlijnen en meer ondersteuning.

Hoewel verwacht werd dat de meeste kinderopvanghouders moeite zouden hebben met de naleving van kwaliteitseisen, bleek uit de resultaten dat met name organisaties waarin de kinderopvanghouder een lager niveau heeft moeite hebben. Er zijn dus ook organisaties die weinig tot geen moeite hebben met de kwaliteitseisen. Dit waren uitsluitend organisaties waar de kinderopvanghouder een HBO-diploma heeft behaald. De resultaten toonden ook aan dat er veel financiële uitdagingen zijn, wat eveneens werd verwacht. Daarom is deze kwestie specifiek opgenomen in de online enquête.

Hoe verhouden de uitkomsten zich tot eerdere studies en bestaande literatuur?

Eerdere studies hebben aangetoond dat externe ondersteuning een significante bijdrage kan leveren aan kwaliteitsverbetering in de kinderopvangsector. Dit onderzoek bevestigt dat deze benadering reeds wordt toegepast door DMH, dat er een duidelijke behoefte aan is, en dat het haalbaar is voor de organisatie. Uit het onderzoek blijkt dat DMH effectief gebruikmaakt van samenwerking met externe professionals en stagiaires om de kwaliteit te verbeteren. Deze methode wordt ondersteund door bestaande literatuur, zoals aangegeven door Doe en Smith (2020), die benadrukken dat externe ondersteuning cruciaal is voor het behalen van hoge kwaliteitsstandaarden in de kinderopvang. Zij noemen dat externe ondersteuning helpt bij het implementeren van 'best practices' en het bieden van training en begeleiding aan kinderopvangmedewerkers. Hun onderzoek toont aan dat kinderopvangcentra die externe hulp inschakelen significant beter presteren op kwaliteitsmetingen in vergelijking met organisaties die dit niet doen.

Wat zijn de sterke en zwakke punten van het onderzoek?

Een sterk punt van het onderzoek was de triangulatie van methoden, waardoor een completer beeld van de problemen en behoeften kon worden verkregen.

De relatief kleine steekproefgrootte was een beperking, waardoor sommige bevindingen mogelijk niet representatief zijn voor alle kinderopvangcentra. Hierdoor konden niet alle behoeftes en hulpvragen in het eindproduct worden opgenomen. Daarnaast zijn niet alle behoeftes en hulpvragen direct gerelateerd aan een specifieke kwaliteitseis uit de LV

Kinderopvang (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken van Aruba, 2017). Desalniettemin kan met zekerheid gezegd worden dat ze allemaal bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van kinderopvangcentra op Aruba.

5.3.3 Creativiteit en Draagvlak

De bevindingen van dit onderzoek hebben zowel theoretische als praktische implicaties. Theoretisch gezien dragen de resultaten bij aan een beter begrip van hoe externe ondersteuning en co-creatie kunnen bijdragen aan kwaliteitsverbetering in de kinderopvang. Dit onderzoek bevestigt eerdere studies (Doe & Smith, 2020) die suggereren dat externe ondersteuning essentieel is voor het bereiken van hoge kwaliteitsstandaarden. Voor de praktijk betekent dit dat DMH en kinderopvangcentra moeten overwegen om structureel samen te werken met externe professionals en stagiaires om hun kwaliteit te verbeteren.

Het stimuleren van creativiteit en het creëren van draagvlak zijn cruciale elementen in dit onderzoek. Co-creatie, waarbij kinderopvanghouders actief betrokken werden bij het ontwikkelingsproces, zorgde voor innovatieve ideeën, veel data en versterkte het gevoel van eigenaarschap onder de deelnemers. Deze aanpak bevordert niet alleen de implementatie van de oplossingen, maar vergroot ook de kans op duurzame verbeteringen binnen de kinderopvang.

Hoewel dit onderzoek waardevolle inzichten biedt, zijn er nog steeds gebieden die verdere studie vereisen. Toekomstig onderzoek zou zich kunnen richten op het kwantificeren van de impact van externe ondersteuning en co-creatie op de kwaliteit van kinderopvang. Daarnaast kunnen de diverse behoeften die in het eindproduct worden genoemd verder onderzocht worden. Alle geïdentificeerde behoeften en bijbehorende hulpvragen kunnen dienen als basis voor toekomstig onderzoek, afgestemd op de visie en planning van het werkveld en de strategische doelen van DMH. Deze basis stimuleert de creativiteit van de medewerkers van DMH en toekomstige stagiaires wanneer zij hiermee aan de slag gaan.

5.4 Resultaat en toepassing

5.4.1 Evaluatie Eindproduct

Het volledig afgeronde eindproduct werd gepresenteerd aan het hele team van DMH. Het eindproduct is opgenomen in het bijgevoegde PDF-document getiteld: 'Eindproduct en implementatieplan'. Tijdens de presentatie werd het product gezamenlijk besproken, met ruimte voor feedback en vragen. Door het gehele team te betrekken bij de afronding, is er gezorgd voor een inclusieve werkomgeving, wat bij draagt aan een positief werkklimaat. Daarnaast zal de implementatie van het eindproduct bijdragen aan een beter werkklimaat in de kinderopvangcentra op Aruba door verschillende behoeften en hulpvragen aan te pakken en te verminderen.

Tevens wordt het implementatieplan door mij aan de minister van Justitie en Sociale Zaken van Aruba gepresenteerd, zodat hij een helder beeld krijgt van de verdere stappen die DMH kan zetten voor de verbetering van de kinderopvangcentra op Aruba. Dit helpt bij het creëren van bewustzijn en ondersteuning op regeringsniveau, wat essentieel is voor de succesvolle uitvoering van de voorgestelde maatregelen.

5.4.2 Aanbevelingen (inhoudelijk en methodologisch)

Uit het onderzoek is gebleken dat bepaalde thema's en behoeften een hoge prioriteit hebben. Daarom wordt aanbevolen dat DMH onmiddellijk begint met het tegemoetkomen aan of oplossen van deze prioritaire behoeften. Deze aanbeveling is verwerkt in het implementatieplan, waarin alle behoeften met hoge prioriteit zijn opgenomen als activiteiten. Hierdoor zal het haalbaar en passend zijn om het implementatieplan de praktijk uit te voeren.

5.4.3 Implementatieplan

DMH draagt de eindverantwoordelijkheid voor alle activiteiten in het implementatieplan, maar kan het proces uitbesteed worden aan diverse studenten, stagiaires of externe professionals. Het plan focust op oplossingen met hoge prioriteit, zoals vastgesteld in het onderzoek. Het implementatieplan is opgenomen in het bijgevoegde PDF-document genaamd: 'Eindproduct en implementatieplan'. Het plan is opgedeeld in verschillende periodes over de komende twee jaar, waarbij uitgegaan wordt van 2 tot 3 studenten per semester. Hierbij moet rekening gehouden worden met het feit dat een semester voor studenten ongeveer vijf maanden duurt, wat jaarlijks begint eind augustus/begin september en eindigt eind januari/begin februari. In alle gevallen is de goedkoopste haalbare optie verwerkt om aan de behoeften te voldoen, waardoor de uitvoerende partijen voornamelijk studenten en DMH zelf zijn. De dikgedrukte woorden verwijzen naar onderwerpen en behoeften uit het eindproduct.

Deze aanpak stelt DMH in staat om effectief en efficiënt de geïdentificeerde behoeften en hulpvragen aan te pakken, terwijl er gebruik wordt gemaakt van externe middelen en samenwerking met studenten en professionals. Door de principes van TQM en CQI te integreren in het implementatieplan, kan DMH een continue verbetering en hoge kwaliteit van dienstverlening waarborgen. Bijvoorbeeld, door regelmatig feedback van de betrokken studenten en professionals te verzamelen en te analyseren (CQI), en door alle medewerkers te betrekken bij de kwaliteitsverbeteringen (TQM), wordt een cultuur van continue verbetering en klantgerichtheid bevorderd. Dankzij deze methoden is het implementatieplan voor het product praktijkgericht, wat de organisatie in staat stelt om te beginnen met de implementatie van het eindproduct.

Literatuurlijst

Batalden, P. B., & Davidoff, F. (2007). *What is “quality improvement” and how can it transform healthcare?*. *Quality and Safety in Health Care*, 16(1), 2-3.

Banco di Seguro Social Aruba. (z.d.). *SVB Aruba Homepage*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://www.svbaruba.org/?lang=nl>

Bureau Sostenemi. (z.d.). *Ik ben professional*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://www.sostenemi.aw/>

Centro Multidisciplinario. (z.d.). *Home*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://mdc.aw/>

Chamber of Commerce and Industry Aruba. (z.d.). *About the Chamber*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://arubachamber.com/pages/about/>

Crisis Management Office Aruba. (z.d.). *CMO*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://cmo-aruba.com/cmo/>

Deloitte. (2019). *Global Human Capital Trends: Leading the Social Enterprise*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://www2.deloitte.com/global/en/insights/focus/human-capital-trends/2019.html>

Departamento di Asunto Social. (z.d.). *Home - Departamento di Asunto Social*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://www.das.aw/>

Departamento di Enseñansa Aruba. (z.d.-a). *Organisatiestructuur*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://www.ea.aw/pages/organizacion/>

Departamento di Enseñansa Aruba. (z.d.-b). *Traimerdia*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://www.ea.aw/pages/naschoolse-opvang/traimerdia/>

Departamento di Impuesto. (2021). *Over ons*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van
<https://www.impuesto.aw/over-ons>

Departamento di Mucha y Hoben. (z.d.). *Home*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van
<https://dmh.aw/>

Departamento di Mucha y Hoben. (2023). *Handleiding Kwaliteitseisen Kinderopvang Aruba – Versie 1*. Ministerio di Husticia y Asuntonan Social. Geraadpleegd op 4 maart 2024, van
<https://dmh.aw/page3.html#afeatures7-i>

Design Council. (z.d.). *Double Diamond*. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/framework-for-innovation/>

Directie Arbeid en Onderzoek Aruba. (z.d.). *Home*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van
<https://daoaruba.com/>

Directie Volksgezondheid. (z.d.). *Organisacion*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van
<https://dvg.aw/pa/organizacion/>

Doe, J., & Smith, A. (2020). *Improving Childcare Quality: Strategies and Outcomes*. Journal of Early Childhood Research, 18(3), 245-260.

Famia Planea Aruba. (z.d.). *About*. Geraadpleegd op 7 maart 2024, van
<https://famiaplanea.org/about/>

Fundacion Enseñansa Pa Aruba. (z.d.). *Ken nos ta*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van
<https://www.feparuba.com/kennosta>

Fundacion Pa Nos Muchanan. (z.d.). *Aruba Volunteers*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van
<https://nl.arubavolunteers.org/o/Fundacion-Pa-Nos-Muchanan>

Gobierno Aruba. (z.d.). *Dienst Technische Inspecties (DTI)*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://www.gobierno.aw/nl/dienst-technische-inspecties-dti-0>

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence*. Pearson.

Krul, A. (2021). *Hoe voer je deskresearch uit?* Scribbr. Geraadpleegd op 7 maart 2024, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/deskresearch/>

Nasereddin, M. (2015). *CQI Framework Model*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/figure/CQI-Framework-Model_fig2_299272512

Mickys Foundation. (z.d.). *ABOUT US*. Geraadpleegd op 7 maart 2024, van https://www.mickysfoundation.com/about_us

Ministerie van Justitie en Sociale Zaken Aruba. (2017, 15 juni). *Landsverordening kinderopvang Aruba* [Regeling]. Afkondigingsblad van Aruba, 2017(38). Geraadpleegd op 25 februari 2024, van <https://www.ea.aw/pages/wp-content/uploads/w/wetgeving/LV-Kinderopvang-ab2017no.38.pdf>

Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases*. Routledge.

OECD. (2012). *Measuring Regulatory Performance: A Practitioner's Guide to Perception Surveys*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264167179-en>

Openbaar Ministerie Aruba. (z.d.). *Home*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://www.omaruba.com/#>

Overheid van Aruba. (z.d.-a). *Department for Infrastructure Management and Planning (DIP)*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://www.gobierno.aw/en/department-for-infrastructure-management-and-planning-dip-0>

Overheid van Aruba. (z.d.-b). *Directie Voogdijraad (DVR)*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://www.gobierno.aw/>

Overheid van Aruba. (z.d.-c). *Directie Wetgeving en Juridische Zaken*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://www.gobierno.aw/nl/directie-wetgeving-en-juridische-zaken-dwjz-0>

Overheid van Aruba. (z.d.-d). *Jeugdgezondheidszorg*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://www.gobierno.aw/>

Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). *Creating Shared Value*. Harvard Business Review, 89(1/2), 62-77.

Qwihi. (z.d.). *What we do*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://qwihi.com/>

Red Cross Aruba. (z.d.). *WHAT WE DO*. Geraadpleegd op 7 maart 2024, van <https://redcrossaruba.com/what-we-do/>

SDG Aruba. (z.d.). *SDG Aruba – Leave No One Behind*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van <https://sdgaruba.com/pages/>

Tienda di Educacion. (z.d.). *Ken nos ta?*. Geraadpleegd op 7 maart 2024, van <https://tdearuba.com/main/ken-nos-ta>

UNESCO. (z.d.). *Home*. Geraadpleegd op 22 mei 2024, van <https://www.unesco.org/en>

Van der Pligt, J., & Blankers, M. (2013). *Survey-onderzoek: de meting van attitudes en gedrag*.

Van 't Veer, W., Wouters, P., Veeger, M., & van der Lugt, R. (2020). *Ontwerpen voor zorg en welzijn*.

Van Vliet, V. (2023). *Total Quality Management (TQM)*. Toolshero.

<https://www.toolshero.nl/kwaliteitsmanagement/total-quality-management/>

Windesheim. (z.d.). *Accountancy*. Geraadpleegd op 22 mei 2024, van

<https://www.windesheim.nl/opleidingen/voltijd/bachelor/accountancy>

Windesheim. (z.d.). *Bedrijfskunde (Zwolle)*. Geraadpleegd op 22 mei 2024, van

<https://www.windesheim.nl/opleidingen/voltijd/bachelor/bedrijfskunde-zwolle>

Windesheim. (z.d.). *HBO-ICT (Zwolle)*. Geraadpleegd op 22 mei 2024, van

<https://www.windesheim.nl/opleidingen/voltijd/bachelor/hbo-ict-zwolle>

Windesheim. (z.d.). *Pedagogiek*. Geraadpleegd op 22 mei 2024, van

<https://www.windesheim.nl/opleidingen/voltijd/bachelor/pedagogiek>

Windesheim. (z.d.). *Social Work (Zwolle)*. Geraadpleegd op 22 mei 2024, van

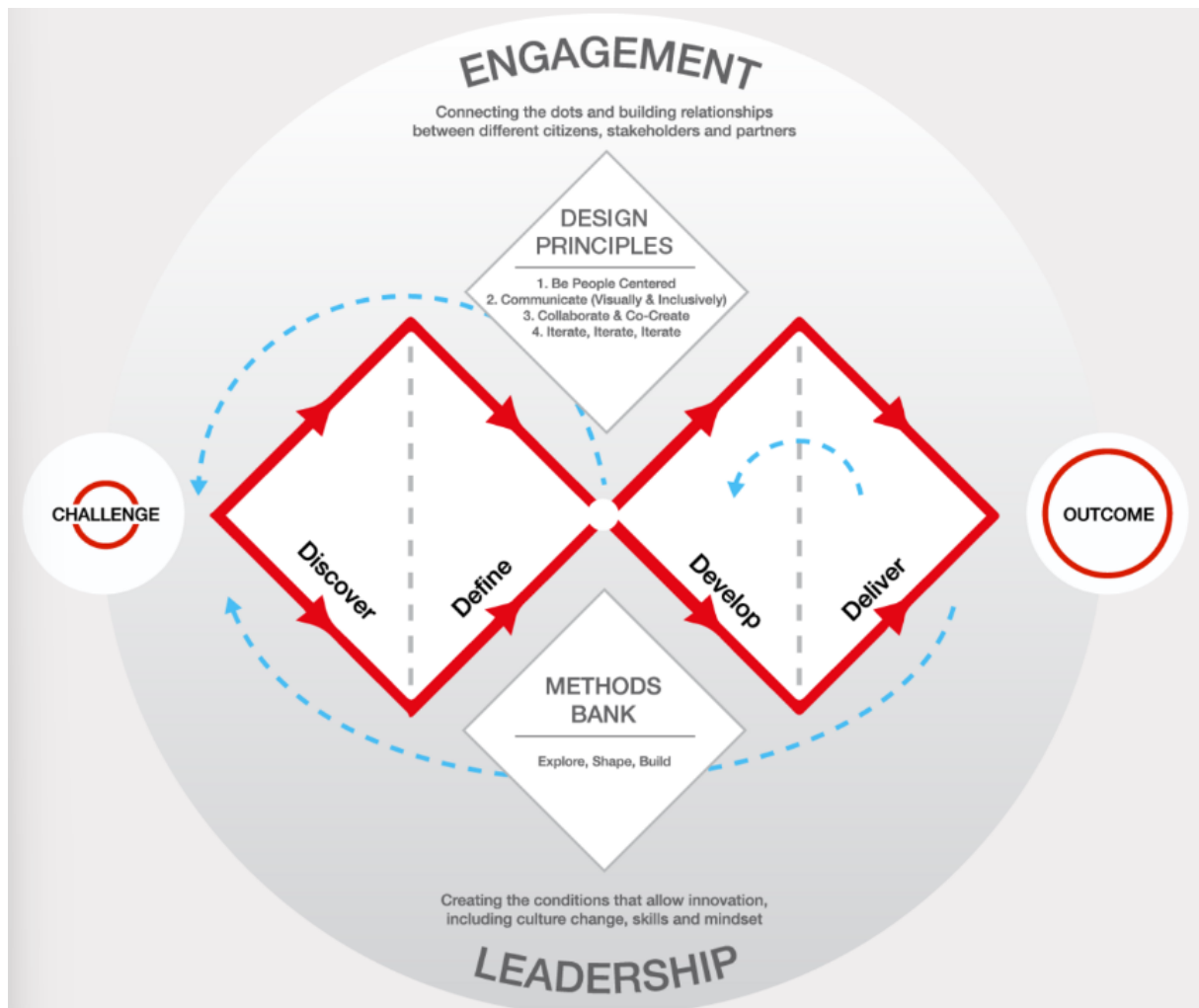
<https://www.windesheim.nl/opleidingen/voltijd/bachelor/social-work-zwolle>

Witgelekruis Aruba. (z.d.). *Home*. Geraadpleegd op 1 maart 2024, van

<https://www.witgelekruis.aw/>

Bijlage

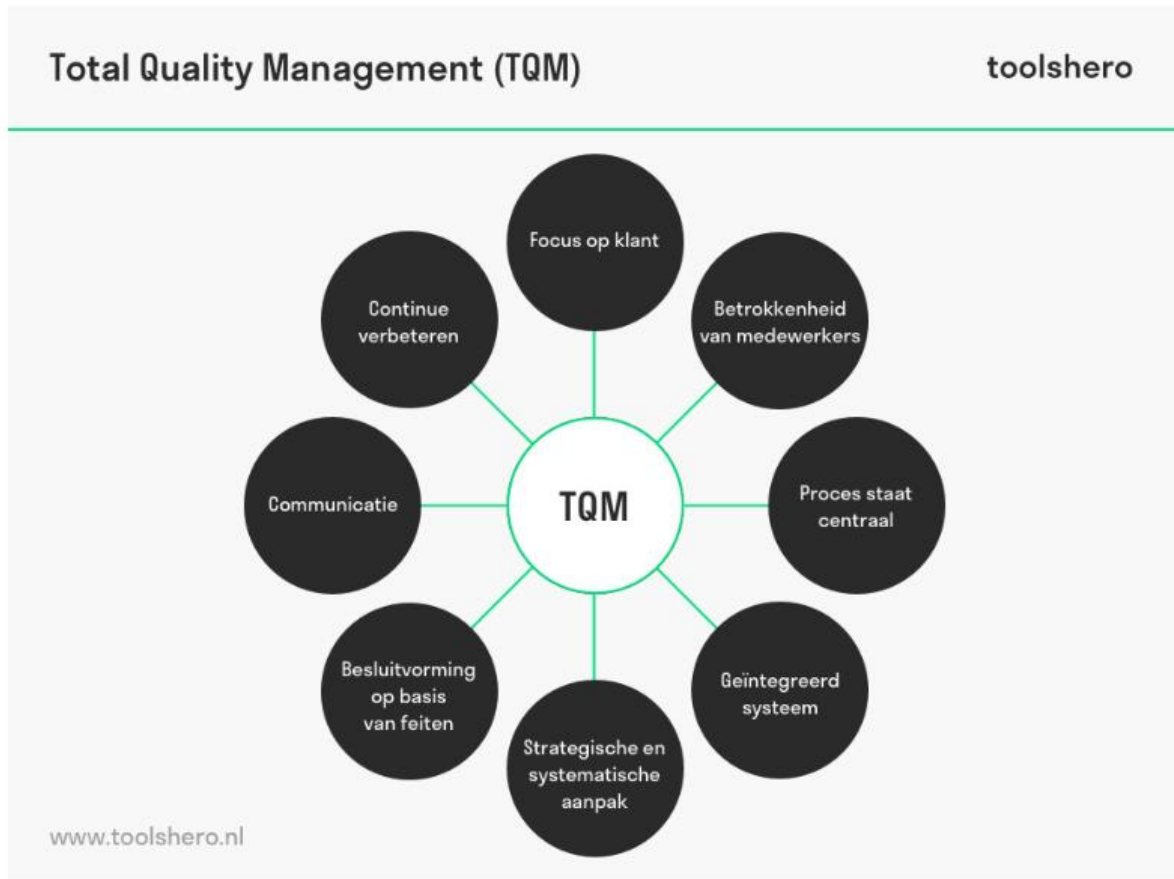
Bijlage 1: Double Diamond-model



(Design Council, z.d.)

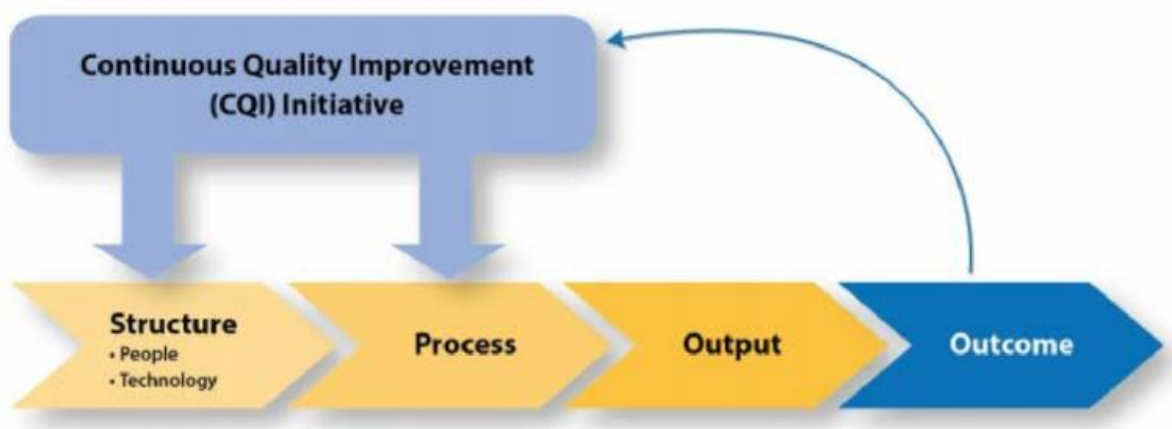
Bijlage 2: Modellen

Bijlage 2.1: TQM-model



(Van Vliet, 2023)

Bijlage 2.2: CQI-model



(Nasereddin, 2015)

Bijlage 3: System Mapping

In deze bijlage wordt er een tool uitgewerkt volgens de bijbehorende stappen uit het boek Ontwerpen voor zorg en welzijn Van Veer et al. (2020)

Stap 1: Analyseer de actoren & Stap 2: Noteer de actoren

#	Officiële naam	Vertaling	Algemeen doel of algemene taak	Relatie met kinderopvang
1.	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)	<i>Organisatie van de Verenigde Naties voor Onderwijs, Wetenschap en Cultuur</i>	UNESCO (z.d.) zet zich in voor de bevordering van onderwijs, wetenschap, cultuur en communicatie, ter ondersteuning van de duurzame ontwikkeling en het welzijn van de samenleving in landen, waaronder Aruba. Ze zetten zich in voor alle leeftijden, mensen met een handicap en mensen in een risicovolle omgeving.	UNESCO is op Aruba bezig met het behalen van de Sustainable Development goals (SDG). Dit zijn 17 algemene doelen zoals: Geen honger mentale en fysieke gezondheid, gelijke educatie, etc. Tijdens het behalen van deze doelen kunnen zij in aanraking of contact komen met kinderopvang organisaties.
2.	Departemento di Asunto Social (DAS)	<i>Departement Sociale Zaken</i>	DAS (z.d.) is verantwoordelijk voor het bieden van sociale diensten en ondersteuning aan individuen en gezinnen in de gemeenschap van Aruba.	Bij DAS kunnen gezinnen en/of ouders vrijwillig terecht met verschillende problematiek. DAS kan hen helpen met een opvangplaats zoeken voor het kind. Zo komt de DAS in aanraking met de kinderopvanghouders. Dit contact hoort te lopen via DMH, maar dat is op dit moment nog niet het geval.
3.	Departemento di Enseñansa Aruba (DEA)	<i>Departement van onderwijs Aruba</i>	Departamento di Enseñansa Aruba (z.d.-a) heeft als belangrijkste taak het beheer en de ontwikkeling van het onderwijssysteem op het eiland. Het departement is verantwoordelijk voor het waarborgen van de kwaliteit en toegankelijkheid van het	De minister van DEA heeft de LV Kinderopvang goedgekeurd omdat de minister van sociale zaken afwezig was.

			onderwijs op alle niveaus, van kleuteronderwijs tot voortgezet onderwijs en beroepsonderwijs.	
4.	Departamento di Mucha y Hoben (DMH)	<i>Departement van Kinderen en Jongeren</i>	Departamento di Mucha y Hoben (z.d.) geeft een structureel en duurzaam karakter aan de rechten van het kind en de jongeren, zoals is vastgesteld in het verdrag voor de rechten van het kind door o.a. de naleving en waarborging van de voorwaarden en de voorzieningen binnen de voor- en naschoolse kinderopvang, verbetering van veiligheid en bescherming, algemene welzijn, goede en gezonde ontwikkelingskansen.	DMH voert de LV Kinderopvang uit en handhaaft deze. Dit houdt in dat ze ervoor zorgen dat alle kinderopvang organisaties aan de LV Kinderopvang voldoen. Om dit te realiseren hebben ze de HKE gemaakt en gepubliceerd in 2023. DMH biedt gevraagd en ongevraagd advies aan de kinderopvangorganisaties.
5.	Fundacion pa Nos Muchanan (FPNM)	<i>Stichting voor onze kinderen</i>	Fundacion Pa Nos muchanan (z.d.) zorgt voor training en informatie in de breedste zin. Ze geven opvoed advies aan ouders, trainen onderwijzers en kinderopvanghouders om een optimale ontwikkelen voor de kinderen tussen 0-12 te waarborgen op basis van de rechten van het kind.	FPNM geeft opvoed advies aan ouders en trainingen aan pedagogisch medewerkers. Ze hebben veel kennis over het kind en delen dit doormiddel van cursussen, workshops en trainingen.
6.	Bureau Traimerdia (BT)	<i>n.v.t.</i>	Departamento di Enseñansa Aruba (z.d.-b) geeft aan dat BT een initiatief is onder het Ministerie van Sociale Zaken. Het doel van BT is het bevorderen van de gezonde ontwikkeling en vorming van onze kinderen door middel van hoogwaardige zorg en	BT is de naschoolse opvang van de overheid. Doordat de naschoolse opvang van BT wordt aangeboden op de basisscholen zelf, kunnen zij niet aan alle eisen van de LV Kinderopvang voldoen. Zij zijn een officiële opvang van de overheid, maar zitten

			begeleiding na schooltijd.	hierbij in een gebouw van een bijbehorende school. Echter zijn zij wel de concurrent van kinderopvangorganisaties die ook naschoolse opvang bieden.
7.	Centro Multidisciplinario (MdC)	<i>Multidisciplinair Centrum</i>	Het hoofddoel van Centro Multidisciplinario (z.d.) is het bieden van diensten en ondersteuning aan verschillende doelgroepen, met een focus op het onderwijs en het welzijn van jongeren in de leeftijd van 3-18 jaar.	Ouders of kinderopvanghouders kunnen kinderen aanmelden bij MdC en verschillende soorten ondersteuning krijgen. Het gaat hierbij vooral om kinderen met gedragsproblematiek en vroegtijdige interventie.
8.	Fundacion Enseñansa Pa Aruba (FEPA)	<i>De Stichting Onderwijs voor Aruba</i>	“De Stichting Onderwijs voor Aruba (FEPA) werd opgericht in 2007 met als doel het bevorderen van onderwijs op Aruba, met name ons volwassenenonderwijs. Officieel wordt FEPA erkend door het Land Aruba sinds 2019. Onze stichting gelooft dat een van de beste manieren om de levenskwaliteit te verbeteren en armoede, werkloosheid en criminaliteit te bestrijden, is door voort te zetten met één of meer studies.” (Fundacion Enseñansa Pa Aruba, z.d.)	FEPA heeft geholpen met het vormgeven van de MBO 3 en 4 opleiding voor kinderopvanghouders. DMH heeft hierbij ondersteund. FEPA verzorgt op dit moment de opleiding voor kinderopvanghouders.
9.	Brandweer	<i>n.v.t.</i>	Overheidsdienst die verantwoordelijk is voor het beschermen van menselijk leven, eigendommen en het milieu tegen brand en andere noodgevallen.	De kinderopvang moet voldoen aan brandveiligheid eisen. De brandweer controleert of zij aan de gestelde eisen voldoen. Ook waren zij betrokken bij het opstellen van de HKE.

10.	DTI	<i>Dienst Technische Inspectie</i>	Gobierno Aruba (z.d.) geeft aan dat het doel van de DTI het bevorderen van de veiligheid is (van de arbeid, van werktuigen, toestellen, installaties, en motorrijtuigen) in de ruimste zin, namelijk het optimaliseren van de arbeidsomstandigheden van de werknemers in bedrijven en het onderzoeken van onveilige situaties en ongevallen, het beschermen van de burgers tegen het gebruik van onjuiste maten, gewichten en weeg- en meetwerktuigen het beschermen van arbeiders, burgers en omgeving tegen het onveilige gebruik van stoomketels en drukvaten en het beschermen van de burgers tegen onveilige aanleg van elektrische installaties en gasinstallaties.	DTI inspecteert het gebouw van de kinderopvang. Zij controleren ook namens de Arbo wet. Ook waren zij betrokken bij het opstellen van de HKE.
11.	Directie Volksgezondheid (DVG)	<i>Directie volksgezondheid</i>	Directie Volksgezondheid (z.d.) heeft een brede verantwoordelijkheid voor het beschermen en verbeteren van de gezondheid van de bevolking van Aruba door middel van preventie, educatie, regulering en toezicht.	DVG controleert of de kinderopvanghouders (die zelf koken) wel geschikt zijn om het eten te bereiden. De jeugdgezondheidszorg (Overheid van Aruba, z.d.-d) is ook een dienst die valt onder DVG. Zij zetten zich in voor de preventieve zorg aan 0-19 jarigen, dus ook de kinderen van de kinderopvang. De kinderopvang kan bij hun terecht voor informatie of ouders naar hen doorverwijzen. Ook waren zij betrokken bij het

				opstellen van de HKE.
12.	Directie Arbeid en Onderzoek (DAO)	<i>Directie Arbeid en Onderzoek</i>	Directie Arbeid en Onderzoek Aruba (z.d.) is verantwoordelijk voor het toezicht houden op de arbeidsmarkt en het bevorderen van goede arbeidsverhoudingen.	Kinderopvanghouders kunnen in aanraking komen met de DOA wanneer er een conflict is tussen werknemers en werkgevers.
13.	Crisis management office (CMO)	<i>Crisis Management Bureau</i>	Crisis Management Office Aruba (z.d.) heeft de verantwoordelijkheid voor het coördineren van de respons op noodsituaties en crisis op het eiland.	Alle kinderopvangcentra moeten een calamiteiten plan hebben. Het CMO controleert dit plan en kan dit goedkeuren of afkeuren.
14.	Chamber of commerce and industry Aruba (KVK)	<i>Kamer van koophandel en nijverheid Aruba</i>	De KVK speelt een essentiële rol bij het ondersteunen en bevorderen van de groei en ontwikkeling van bedrijven en handel op Aruba.	Elke kinderopvang moet zich als organisatie inschrijven bij de KVK.
15.	Banco di Seguro Social Aruba (SVB)	<i>Sociale Verzekering Bank Aruba</i>	De SVB is verantwoordelijk voor het beheer en de uitvoering van sociale verzekeringen en sociale bijstand op het eiland.	Kinderopvanghouders moeten zichzelf en medewerkers laten registreren. Zodat zaken als een pensioenfonds geregeld worden.
16.	Directie Wetgeving en Juridische Zaken (DWJZ)	<i>n.v.t.</i>	Volgens de Overheid van Aruba (z.d.-c) speelt DWJZ een essentiële rol bij het waarborgen van de juridische integriteit, het bevorderen van de rechtsstaat en het bieden van juridische ondersteuning aan de Arubaanse regering en samenleving.	DWJZ heeft samengewerkt met andere ministeries om de LV Kinderopvang definitief te maken. De kinderopvanghouders kunnen bij hen adviesvragen over de LV Kinderopvang, al gebeurt dit weinig.
17.	Departemento di Impuesto (DIMP)	<i>Belastingdienst</i>	De belastingdienst int belastingen van individuen en bedrijven, beheert belastingaangiften en -betalingen, handhaaft	Departemento di Impuesto (2021) valt onder het ministerie van financiën. Zij zorgen ervoor dat de kinderopvang zich als bedrijf voldoen aan de

			belastingwetten, voert audits uit, verstrekt belastingadvies en educatie, en zorgt voor de administratie van belastinggegevens om te waarborgen dat belastingbetalers voldoen aan hun fiscale verplichtingen. De organisatie fungeert als uitvoeringsinstantie voor de overheid en valt onder het Ministerie van Financiën. Dit Ministerie is verantwoordelijk voor het opstellen van de wet- en regelgeving, die vervolgens door DIMP wordt uitgevoerd. (Departamento di Impuesto, 2021)	verplichte betalingen.
18.	Departamento di Integracion, Maneho y Admision di Stranhero (DIMAS)	<i>Departement van Integratie, Beheer en Toelating van Vreemdelingen</i>	DIMAS is verantwoordelijk voor het beheer van immigratiezaken op Aruba. Ze houden toezicht op procedures voor de toelatingen van buitenlanders. Denk hierbij aan: visumaanvragen, gezinshereniging, verblijfsvergunningen, etc.	Personeel van de kinderopvang moet in sommige gevallen een werkvergunning aanvragen. Deze vergunning moeten zij aanvragen bij DIMAS.
19.	Red Cross Aruba (RCA)	<i>Rode Kruis Aruba</i>	Red Cross Aruba (z.d.) helpt bij het bieden van humanitaire hulp wanneer dat nodig is. De belangrijkste motivatie van de Internationale Rode Kruisbeweging en het Rode Kruis van Aruba is om menselijk lijden onder de meest kwetsbaren te verlichten. De diensten zijn zowel: eerste hulp, Noodhulp, sociale bijstand,	Kinderopvanghouders kunnen bij het rode kruis een EHBO cursus volgen. Dit staat los van de Kinderopvang, maar als Kinderopvang is het wel verplicht om mensen met een EHBO diploma in dienst te hebben.

			noodwoningen verlenen en trainingsruimten verhuren.	
20.	Tienda di Educacion (TdE)	<i>Stichting voor opvoeding</i>	Tienda di Educacion (z.d.) ondersteunt iedereen die verantwoordelijk is voor de zorg voor kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar oud en die de behoefte voelt om te praten met een professional die luistert, ondersteunt, informeert en advies geeft als je vragen hebt over de opvoeding en ontwikkeling van een kind.	Kinderopvanghouders kunnen hen benaderen voor gratis advies en opvoedondersteuning. Ook delen ze soms informatie in bijvoorbeeld flyers/folders.
21.	Vroegtijdige interventie 1: Micky foundation (MF)	<i>Stichting Micky</i>	Het doel van Mickys Foundation (z.d.) is om continu gespecialiseerde en intensieve therapiesessies te bieden in de huizen van de families, aan een groep van ongeveer 30-45 kinderen. Hiervoor organiseren we projecten die 3 maanden duren. Deze projecten worden vier keer per jaar achter elkaar georganiseerd, zodat de continuïteit van de therapie gegarandeerd is. De Arubaanse overheid subsidieert ons werk niet. We zijn volledig afhankelijk van donaties vanuit de gemeenschap: liefdadigheidsorganisaties en bedrijven.	De stichting kan kinderopvanghouders helpen wanneer ze een hulpvraag hebben over kinderen met verschillende soorten problematieken.
22.	Vroegtijdige interventie 2: Psycholoog (Ps)	<i>n.v.t</i>	Een psycholoog is een professional in de geestelijke gezondheidszorg die zich richt op het begrijpen van menselijk gedrag, gedachten, emoties en	Psychologen kunnen kinderopvanghouders ondersteunen wanneer zij hier behoefte aan hebben. Ze gebruiken verschillende technieken en therapieën om mensen te helpen bij

			sociale interacties.	het omgaan met psychische problemen.
23.	Vroegtijdige interventie 3: Logopedist (Lo)	<i>n.v.t</i>	Een logopedist, ook bekend als spraaktherapeut, is een professional die zich richt op communicatie-problemen, zowel verbale als non-verbale, evenals slikstoornissen.	Zij kunnen de kinderopvang ondersteunen wanneer er kinderen zijn die moeite hebben met spraak, taal, stem, gehoor of slikken.
24.	Vroegtijdige interventie 4: Dornasol	<i>n.v.t</i>	Dornasol is een school voor speciaal basisonderwijs op Aruba.	De kinderopvang kan van hen tips krijgen over de omgang met extreem gedrag of problematiek bij jonge kinderen.
25.	Famia Plania (FP)	<i>Familie planning</i>	Famia Planea Aruba (z.d.) houdt zich bezig met de toegankelijkheid van diensten, begeleiding, informatie en educatie met betrekking tot het gebruik van anticonceptie en seksuele en reproductieve gezondheid in de gemeenschap van Aruba, zonder enige vorm van discriminatie op basis van ras, religie, politieke kleur of seksuele geaardheid. Geven voorlichtingen bij basisscholen/bovenbouw preventie seksueel.	FP kan bij de naschoolse opvang seksuele voorlichting geven.
26.	Directie Voogdijraad (Vo)	<i>n.v.t</i>	De taak van de voogdijraad is: 'bescherming van minderjarigen ter bevordering van hun ontwikkeling tot volwassenheid.' (Overheid van Aruba, z.d.-b)	In ernstige probleemgevallen binnen het gedwongen kader kan de kinderopvang hen inschakelen voor bijvoorbeeld een uithuisplaatsing van een kind.
27.	Wit gele kruis (WGK)	<i>n.v.t</i>	Het Witgelekruis Aruba (z.d.) is een organisatie die gezondheidszorg en thuiszorgdiensten biedt	De kinderopvang kan hen inschakelen wanneer ze hulp nodig hebben, of ze verwijzen ouders door

			op het eiland Aruba. Ze bieden verschillende diensten, waaronder verpleegkundige zorg, medische behandelingen, therapieën, en ondersteuning voor patiënten die thuis zorg nodig hebben.	naar het WGG.
28.	Bureau Sostenemi (BS)	<i>Bureau 'Ondersteun mij'</i>	Bureau Sostenemi (z.d.) draagt bij aan de veiligheid van kinderen die verwaarloosd, mishandeld of misbruikt worden.	Wanneer er sprake is van kindermishandeling kan de kinderopvang hen inschakelen om te ondersteunen en de mishandeling te onderzoeken. Ze krijgen adviezen hoe ze op signalen kunnen reageren.
29.	QWIHI - Software developer	<i>n.v.t.</i>	Qwihi (z.d.) maakt software en websites voor diverse organisaties.	QWIHI beheert de websites van DMH, inclusief het kinderopvangregister. Ze hebben de website ontwikkeld en onderhouden deze. Op de door hun ontworpen website kunnen kinderopvanghouders zich inschrijven als organisatie.
30.	Openbaar Ministerie Aruba (OM)	<i>n.v.t.</i>	Het Openbaar Ministerie Aruba (z.d.) speelt een cruciale rol in het handhaven van de rechtsorde en het bevorderen van rechtvaardigheid.	Wanneer iemand in een kinderopvang op Aruba wil werken, heeft diegene een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) nodig. Deze VOG moet worden aangevraagd bij het Openbaar Ministerie (OM) in Aruba.
31.	Bevolkingsregister (BeRe)	<i>n.v.t.</i>	Het doel van het register is om te zorgen dat alle persoonsgegevens betrouwbaar, actueel en volledig zijn.	Wanneer een individu een kinderopvang wilt exploiteren moet diegene ingeschreven staan in het bevolkingsregister van Aruba.

32.	Directie Infrastructuur en planning (DIP)	<i>n.v.t.</i>	De Overheid van Aruba (z.d.-a) noemt dat DIP op Aruba beleid ontwikkelt en beheert voor infrastructuur en ruimtelijke ordening. Ze plannen en voeren projecten uit voor wegen, bruggen en andere voorzieningen, en zorgen voor het onderhoud hiervan.	Wanneer een kinderopvang wordt opgestart moet de DIP weten welke bestemming de nieuwe locatie heeft. Ook moeten zij weten of de bestemmingswijze commercieel is.
-----	--	---------------	---	--

Stap 3: System mapping uitvoeren

De system map is meerdere keren gemaakt. De toelichting per system map is te vinden bij stap 4. De system map in de onderstaande afbeelding is de laatste versie. De Kinderopvang organisatie staat centraal in de system map. Alle actoren zijn toegevoegd door de afkorting als naam te gebruiken. De system map is ingedeeld op hoofdstuk uit de LV Kinderopvang (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken van Aruba, 2017). Elk hoofdstuk van de LV Kinderopvang heeft een ander onderwerp en dus andere betrokkenen.

Hoofdstuk 2: Vergunningen & Hoofdstuk 5: Handhaving

- DVG - SVB
- DIMAS - DMH
- Brandweer - DTI
- CMO - OM
- DIP - DWJZ
- BeRe - DEA
- KVK (hoort enkel bij H2) - DIMP
- Vo

Overig

- QWIHI - BT

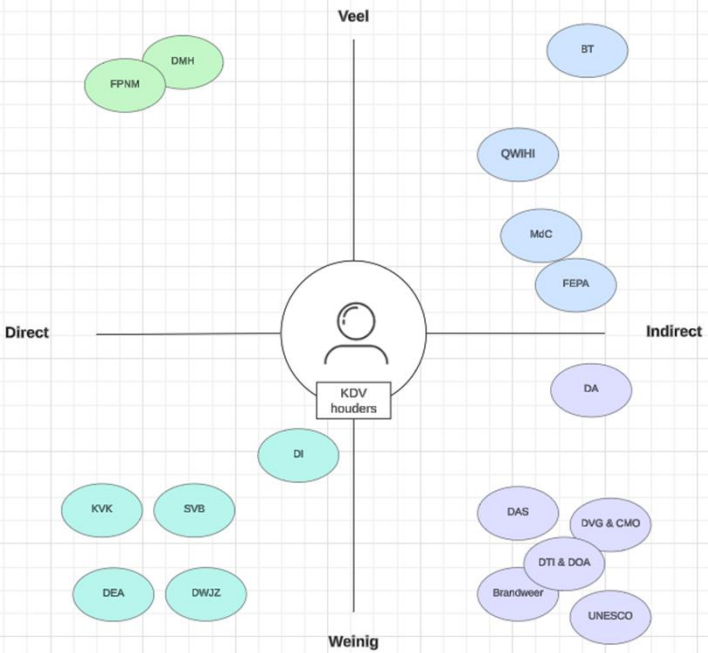
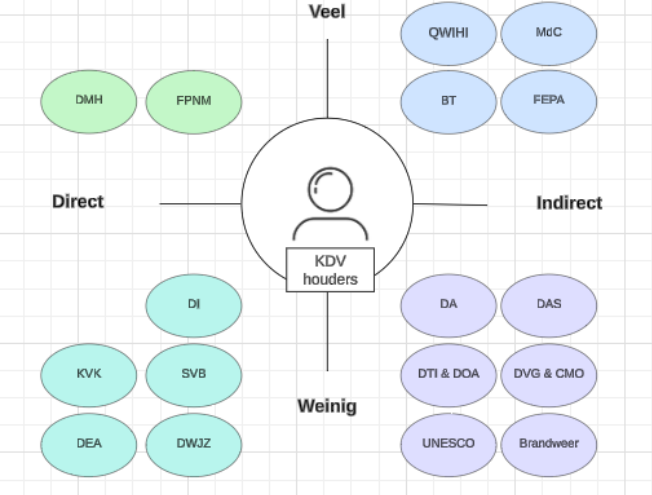
Hoofdstuk 3: Kwaliteit

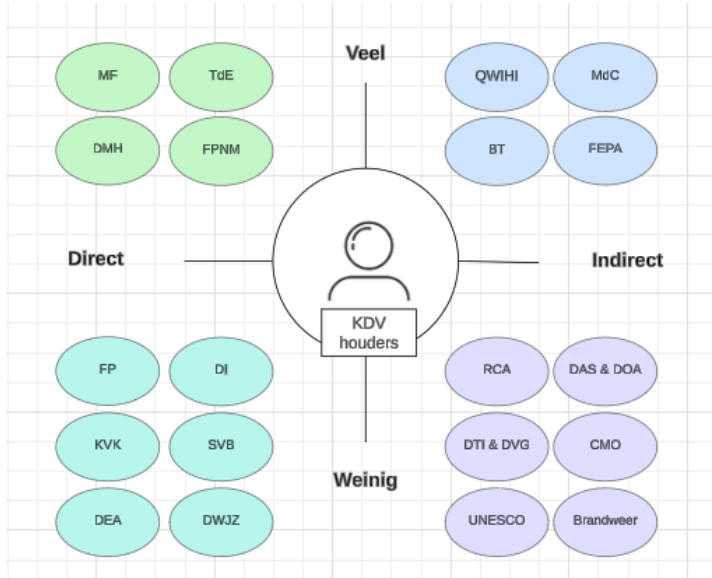
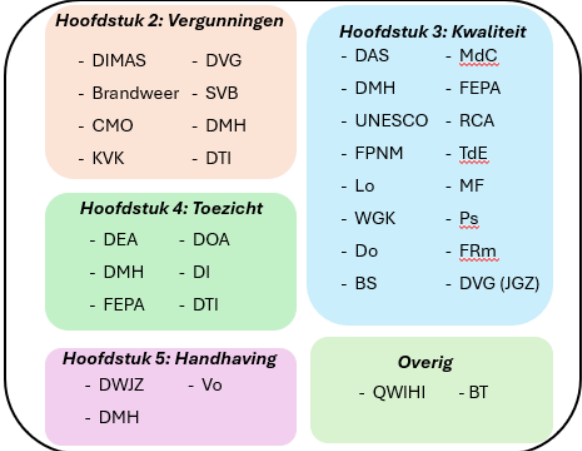
- DAS - MdC
- DMH - FEPA
- UNESCO - RCA
- FPNM - TdE
- WGK - FP
- DVG (JGZ) - BS
- Vroegtijdige interventie

Hoofdstuk 4: Toezicht

- DMH - DAO
- DVG - DTI
- DWJZ

Stap 4: Reflecteren en aanpassen

#	System map + Toelichting
1	 System map #1 showing KDV houders at the center, connected to various stakeholders. The map is divided into Direct and Indirect categories, and further into Veel (Many) and Weinig (Few) based on the strength of the relationship. Direct stakeholders include DMH, FPNM, KVK, SVB, DEA, and DWJZ. Indirect stakeholders include BT, QWIHI, MdC, FEPA, DA, DAS, DVG & CMO, DTI & DOA, Brandweer, and UNESCO. A central box labeled 'KDV houders' is connected to all these groups.
2	Ik heb de system map #1 aangepast op basis van ontvangen feedback en heb nagevraagd of de actoren correct waren. Indien dit niet het geval was, heb ik de aanpassingen doorgevoerd. Daarnaast heb ik op verzoek van Surella Croeze meerdere actoren toegevoegd.  System map #2 showing KDV houders at the center, connected to various stakeholders. The map is divided into Direct and Indirect categories, and further into Veel (Many) and Weinig (Few) based on the strength of the relationship. Direct stakeholders include DMH, FPNM, KVK, SVB, DEA, and DWJZ. Indirect stakeholders include BT, QWIHI, MdC, FEPA, DA, DAS, DVG & CMO, DTI & DOA, Brandweer, and UNESCO. A central box labeled 'KDV houders' is connected to all these groups.

3	Uit de door mij afgenomen enquête bleek dat er meer stakeholders waren, die ik vervolgens heb toegevoegd. Ik heb nagevraagd of de actoren correct waren en indien dit niet het geval was, zijn de nodige aanpassingen doorgevoerd.  The diagram is a stakeholder map with 'KDV houders' at the center. It is divided into four quadrants: 'Direct' (top-left, green), 'Indirect' (top-right, blue), 'Veel' (bottom-left, purple), and 'Weinig' (bottom-right, cyan). Each quadrant contains several stakeholder acronyms in ovals. Direct (Green): MF, TdE, DMH, FPNM, FP, DI, KVK, SVB, DEA, DWJZ. Indirect (Blue): QWIHI, MdC, BT, FEPA, RCA, DAS & DOA, DTI & DVG, CMO, UNESCO, Brandweer. Veel (Purple): (No specific acronyms listed in this quadrant in the image). Weinig (Cyan): (No specific acronyms listed in this quadrant in the image).
5	Alle stakeholders zijn toegevoegd en de map is nu ingedeeld op hoofdstuk van de Landsvordering kinderopvang op verzoek van Sue-Ann Ras.  The diagram shows a central box divided into five colored sections, each representing a chapter and its associated stakeholders. Hoofdstuk 2: Vergunningen (Orange): DIMAS, DVG, Brandweer, SVB, CMO, DMH, KVK, DTI. Hoofdstuk 3: Kwaliteit (Blue): DAS, MdC, DMH, FEPA, UNESCO, RCA, FPNM, TdE, Lo, MF, WGK, Ps, Do, FRm, BS, DVG (JGZ). Hoofdstuk 4: Toezicht (Green): DEA, DOA, DMH, DI, FEPA, DTI. Hoofdstuk 5: Handhaving (Purple): DWJZ, Vo, DMH. Overig (Light Green): QWIHI, BT.
6	Er zit veel overlap tussen hoofdstuk 2 en hoofdstuk 5, dus deze kunnen samengevoegd worden. Verder ontbreken er nog een aantal stakeholders, en dan is de map compleet. De definitieve system map is te zien bij stap 3.

Stap 5: Vervolgstappen zetten

Er zijn geen vervolg stappen nodig. Ik heb nu duidelijk van alle stakeholders waarmee de kinderopvanghouders te maken kunnen hebben en welke rol zij hebben als je kijkt naar de Landsvordering kinderopvang.

Bijlage 4: Deskresearch

De informatie in de onderstaande tabel is verkregen uit de LV Kinderopvang (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken, 2017).

#	Regeling	frequentie	Toelichting kwaliteitseis
1	Het inschrijven in het landelijk register door het aanvragen van vergunningen	10	De wet vereist dat alle kinderopvangorganisaties zich inschrijven in het landelijk register door een vergunning aan te vragen bij de bevoegde autoriteit, DMH. Dit register houdt bij welke organisaties officieel erkend zijn en voldoen aan de wettelijke eisen. Alle kinderopvangorganisaties moeten een vergunning aanvragen via een digitaal aanvraagformulier. DMH beslist binnen 12 weken over de aanvraag. Daarna wordt het kinderopvangcentrum opgenomen in het register en is het officieel geregistreerd. (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken, 2017)
2	Het op tijd aangeven aan DMH van wijzigingen van gegevens uit een vergunning	8	Organisaties zijn verplicht om wijzigingen in de gegevens die in de vergunning zijn opgenomen, zoals de naam van de opvang, VOG, adres, en andere relevante informatie, tijdig aan de DMH door te geven. De Landverordening verplicht kinderopvanghouders om deze wijzigingen tijdig te melden, zodat de vergunning altijd up-to-date is.
3	Het voldoen aan alle kwaliteitseisen	15	Kinderopvangorganisaties zijn verplicht om te voldoen aan alle eisen die zijn vastgelegd in de LV Kinderopvang. Deze eisen zijn ook gedetailleerd uitgewerkt in de HKE (Departamento di Mucha y Hoben, 2023). In dit document kunnen kinderopvanghouders precies zien aan welke specifieke eisen zij moeten voldoen. Bij elke eis wordt een concrete toelichting gegeven, en in de bijlagen zijn voor de meeste eisen voorbeelden opgenomen. De eisen zijn onderverdeeld in de volgende vijf thema's: pedagogisch beleid en dienstverlening, veiligheid en brandveiligheid, ruimte en inrichting, gezondheid en hygiëne, en personeel.
4	Kind-leidster ratio hanteren	16	Om ervoor te zorgen dat elk kind voldoende aandacht en zorg krijgt, is een bepaalde verhouding tussen het aantal kinderen en het aantal leidsters vastgesteld. De implementatiefase duurt bij deze regeling langer, aangezien het lastig is om direct aan deze vereiste te voldoen. Eén begeleider mag maximaal de volgende aantallen kinderen verzorgen: • 6 kinderen (leeftijd 6 weken tot 1 jaar) • 10 kinderen (leeftijd 1 tot 2 jaar) • 12 kinderen (leeftijd 2 tot 3 jaar) • 13 kinderen (leeftijd 3 tot 4 jaar) • 14 kinderen (leeftijd 4 tot 6 jaar)

			16 kinderen (6 jaar of ouder op de basisschool) Bij gemengde groepen wordt de regel van de jongste leeftijdsgroep aangehouden.
5	Als organisatie te allen tijde telefonisch bereikbaar zijn	8	Wanneer de kinderopvang geopend is, moet de organisatie altijd telefonisch bereikbaar zijn. Het is verplicht en essentieel om bereikbaar te zijn voor noodgevallen en voor communicatie met ouders en toezichthouders.
6	Personeelsleden in dienst hebben die in bezit zijn van benodigde verklaringen en opleiding, diploma's en/of ervaring.	19	Personeelsleden moeten in bezit zijn van een VOG, een geneeskundige verklaring en een gezondheidsverklaring. Daarnaast moeten zij beschikken over de juiste opleidingen, diploma's en/of relevante ervaring.
7	Per groep een ruimte beschikbaar stellen	11	Elke (leeftijds)groep kinderen moet over een aparte ruimte beschikken die voldoet aan bepaalde criteria voor veiligheid en inrichting.
8	Bepalen wanneer er een vermoeden is van een infectieziekte	9	Er moeten procedures zijn voor het identificeren en reageren op vermoedens van infectieziekten om de gezondheid van alle kinderen te beschermen.
9	Schrijven van een protocol	7	Organisaties moeten protocollen hebben voor verschillende situaties, zoals noodprocedures en dagelijkse operaties.
10	Vastleggen van ouderparticipatie	7	Er moeten mechanismen zijn voor de betrokkenheid van ouders bij de kinderopvang, zoals oudercommissies of regelmatige feedbacksessies.
11	Het melden van een vermoeden van verwaarlozing of kindermishandeling volgens de Código di Proteccion	7	Kinderopvangorganisaties zijn verplicht om vermoedens van kindermishandeling of verwaarlozing te melden volgens de richtlijnen van de Código di Proteccion.

Bijlage 5: Contextual interviewing

In deze bijlage wordt er een tool uitgewerkt volgens de bijbehorende stappen uit het boek Ontwerpen voor zorg en welzijn Van 't Veer et al. (2020)

Stap 1: Definieer de onderzoeksvraag

Om in beeld te brengen wat DMH doet en kan doen voor de kinderopvang zijn de volgende deelvraag opgesteld: Welke middelen worden op dit moment ingezet door de DMH om kinderopvangorganisaties te ondersteunen bij het voldoen aan de kwaliteitseisen?

Stap 2: Selecteer geschikte deelnemers

De volgende drie werknemers van DMH zijn geïnterviewd.

Voornaam	Functie
Surella	Beleidsmedewerker
Sue-Ann	Hoofd van dienst (belast met de leiding)
Stefanie	Medewerker Beleid en Projecten

Stap 3: Planning en voorbereiding

Ter voorbereiding op de interviews zijn vragen opgesteld op basis van een operationaliseringsschema. Om de interviews efficiënt en kort te houden, terwijl toch alle benodigde informatie wordt verzameld, zijn verschillende dimensies en indicatoren gecombineerd in enkele vragen.

Vragen

Vraag 1	Wat voor soort ondersteuning biedt DMH momenteel aan kinderopvangorganisaties?
Vraag 2	Welke middelen, zoals specifieke subsidies, zijn er beschikbaar gesteld voor de DMH?
Vraag 3	Hoe worden de behoefte van kinderopvangorganisaties geïdentificeerd en eventueel aangepakt?
Vraag 4	Welke stappen worden er genomen om ervoor te zorgen dat kinderopvangorganisaties voldoen aan de kwaliteitseisen die zijn vastgesteld door DMH?
Vraag 5	Hoe wordt er samengewerkt met de kinderopvanghouders?
Vraag 6	Zijn er plannen voor toekomstige initiatieven of middelen die ingezet zullen worden door DMH, voor kinderopvanghouders?

De open vragen zijn gebaseerd op het onderstaande operationaliseringschema.

Operationaliseringsschema

Abstract concept	Dimensies	Indicatoren	Interviewvragen
Middelen die door DMH worden ingezet	1. Financiële middelen	1.1 Subsidies 1.2 Financiële ondersteuning	Vraag 1 & 2
	2. Materiele middelen	2.1 Apparatuur 2.2 Faciliteiten	Vraag 1
	3. Informatie en begeleiding	3.1 Trainingen 3.2 Handleidingen 3.3 Advies	Vraag 1, 4 en 5
	4. Samenwerkingsverbanden	4.1 Partnerschappen	Vraag 5
	5. Toekomstige initiatieven	5.1 Sociaal initiatief 5.2 Onderwijs initiatief 5.3 Economisch initiatief	Vraag 3 en 6

Stap 4: Gesprekken voeren

Omdat het een semi-gestructureerd interview zal zijn, is er een korte introductie en afsluiting voorbereid. De vragen zijn vooraf vastgesteld, maar tijdens het gesprek is er ruimte om door te vragen wanneer dit van meerwaarde wordt geacht.

Introductie	Voor mijn onderzoek heb ik verschillende deelvragen opgesteld, één van die deelvragen is: Welke middelen worden op dit moment ingezet door de DMH om kinderopvangorganisaties te ondersteunen bij het voldoen aan de kwaliteitseisen? Om hier antwoord op te krijgen heb ik een paar vragen die ik jou graag wil stellen.
Middenstuk: Vragen stellen	Vraag 1 tot en met 6 stel ik in de juiste volgorde. Hierbij let ik goed op, luister aandachtig, vraag door wanneer nodig en doe af en toe een check-in om te controleren of alles duidelijk is.
Afronding	Ik zal de informatie verwerken in mijn verslag. Hiermee krijg ik een compleet en duidelijk beeld van wat de DMH momenteel doet en wat zij in de toekomst nog (kan) gaan doen.

De uitgewerkte interviews zijn te vinden in bijlage 6

Stap 5: Opvolging

Als opvolging van de interviews ga ik verder met de tool 'thematic analysis'.

Bijlage 6: Thematic analysis

In deze bijlage wordt er een tool uitgewerkt volgens de bijbehorende stappen uit het boek Ontwerpen voor zorg en welzijn Van 't Veer et al. (2020).

Stap 1: Bereid ruwe data voor

Interview 1: Surella

DMH biedt gevraagd en ongevraagd advies aan de kinderopvangorganisaties. Ook heeft DMH eerder diverse workshop en cursussen gegeven m.b.t. belastingzaken, kindermishandeling, ondersteuning bij het aanmelden voor een vergunning en de landelijke register. Daarnaast hebben we momenteel stagiaires die bij kinderopvangorganisaties langs gaan om naast de uitgevoerde Nulmeting in 2020, een inventarisatie te doen over hun behoefte zodat we nu gericht op kunnen spelen. Vorig jaar hebben we ook samen met de FEPA een MBO-3 deeltijd traject opgezet waarvan 51 kinderopvanghouders dit met succes hebben afgerond.

In december 2023 heeft de DMH samen met Aruba Tourism Hotel en Association (ATHA) een totaal van 3 kinderopvangorganisaties uitgekozen die we er zeker van wisten dat ze het niet breed hadden, en die hebben een donatie van awg 5000,- gekregen van de ATHA. Hiermee wilt ATHA aan de houders aangeven dat ze hun werk waarderen omdat als hun niet er zijn, kunnen ouders niet werken en vooral in de hotel vakgebied.

DMH heeft geen subsidie beschikbaar. DMH werkt sinds 2019-2023 zonder middelen en meer op basis van netwerk. Sinds 2024 heeft de DMH een eigen begroting voor goederen en diensten dus nu pas gaan wij kijken wat we precies mee gaan doen in ons werkplan van 2024.

De behoeftes komen aan meestal bij DMH terecht via mij. Kinderopvanghouders bellen of appen mij en van daar uit proberen we erop in te spelen. Ons basisdocument is momenteel de Nulmeting Kinderopvang, maar gezien nu jullie van PMKE er zijn, hebben wij een breder beeld en duidelijke beeld van wat er echt bij hun speelt.

Momenteel ligt alles een beetje stil gezien we concentreren op het toezicht aspect in welk we o.a. een opleiding dienen te volgen, vervolgens een Landsbesluit krijgen om de toezicht uit te kunnen oefenen. We zijn bezig om te kijken indien met de Korps Politie Aruba (KPA) een samenwerking het veld kan betreden.

DMH houdt informatieve nieuwsbrieven om de 3 maanden om het veld 'up to date' te houden. Daarnaast kunnen we elkaar altijd mailen, appen, bellen. We zitten nu bij het punt om te inventariseren en kijken waar ze behoefte aan hebben. Wij zoeken wel continu samenwerking met organisaties zoals FPNM, ATHA etc. Maar niet altijd gaat dit zo makkelijk.

De samenwerking met KPA omdat we dit jaar toch een stimulerende toezicht willen focussen en het uitgeven van de eerste vergunning.

Interview 2: Stefanie

DMH biedt momenteel verschillende vormen van ondersteuning aan kinderopvangorganisaties.

Ten eerste organiseert DMH trainingen en workshops voor personeel van kinderopvangorganisaties om hun vaardigheden en kennis te vergroten. Deze trainingen gaan bijvoorbeeld over pedagogiek, veiligheid, en communicatievaardigheden, waardoor het personeel van de kinderopvang beter voorbereid is om de zorg voor kinderen te bieden.

Daarnaast biedt DMH deskundig advies aan kinderopvangorganisaties over verschillende aspecten van kinderopvang, zoals het omgaan met gedrags- en ontwikkelingsuitdagingen bij kinderen. Dit advies helpt pedagogisch medewerkers bij het vinden van effectieve oplossingen voor specifieke situaties die zich voordoen in de kinderopvang.

Verder ontwikkelt en handhaaft DMH richtlijnen en regelgeving met betrekking tot de kwaliteit en veiligheid van kinderopvang, ook de rechten en bescherming van kinderen in de kinderopvang. DMH biedt begeleiding aan kinderopvangorganisaties om te voldoen aan deze richtlijnen en regelgeving, en ondersteunt bij het implementeren van beleid en procedures die de kwaliteit en veiligheid van de zorg bevorderen.

Tot slot werkt DMH samen met geaccrediteerde instanties om mogelijkheden voor professionele ontwikkeling aan te bieden aan kinderopvangpersoneel. Dit omvat trainingen, workshops en opleidingen gericht op het verbeteren van de vaardigheden en kennis van het personeel, zodat zij beter kunnen inspelen op de behoeften van kinderen in de kinderopvang.

De DMH is een overheidsinstantie maar er zijn naar mijn weten geen extra subsidies vrijgesteld voor de DMH.

De behoeften van kinderopvangorganisaties worden door DMH op verschillende manieren geïdentificeerd en aangepakt. Een paar van deze benaderingen zijn:

Laagdrempelige communicatie: DMH houdt informele interactie met kinderopvangorganisaties, waarbij ze actief luisteren naar hun zorgen, behoeften en suggesties. Dit vindt plaats via informele gesprekken, georganiseerde vergaderingen of feedbackformulieren. Op deze manier zorgt DMH ervoor dat kinderopvangorganisaties gemakkelijk hun mening kunnen uiten en dat DMH snel kan reageren op vragen of opmerkingen.

Trainingen en workshops: Wanneer nodig organiseert DMH trainingen en workshops voor kinderopvangorganisaties, gericht op specifieke behoeften en uitdagingen. Deze kunnen zich richten op onderwerpen zoals pedagogische benaderingen of andere gebieden waar kinderopvangorganisaties ondersteuning nodig hebben.

Binnen DMH worden verschillende stappen ondernomen om ervoor te zorgen dat kinderopvangorganisaties voldoen aan de eisen van de LV Kinderopvang:

DMH voorziet kinderopvangorganisaties van belangrijke informatie over LV Kinderopvang en de specifieke eisen die eraan verbonden zijn. Dit houdt in dat DMH kinderopvangorganisaties duidelijke instructies en uitleg geeft over wat de wet vereist;

DMH begeleidt kinderopvangorganisaties bij het naleven van LV Kinderopvang. DMH biedt advies en ondersteuning om aan de eisen te voldoen, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid en kwaliteit;

DMH voert inspecties bij kinderopvangorganisaties om te controleren of ze voldoen aan de eisen van LV Kinderopvang. Tijdens deze inspecties worden verschillende aspecten geëvalueerd om ervoor te zorgen dat ze overeenkomen met de gestelde normen;

DMH biedt ondersteuning bij het ontwikkelen en implementeren van beleid en procedures die nodig zijn om te voldoen aan de LV Kinderopvang. Dit houdt in bijvoorbeeld het implementeren van veiligheid en gezondheidsmaatregelen.

Binnen DMH wordt samengewerkt met kinderopvangorganisaties op verschillende manieren:

DMH geeft kinderopvangorganisaties toegang tot handige bronnen en materialen die hen helpen bij hun werk, zoals educatieve/bewustwording video's en veiligheidsrichtlijnen.

DMH vertegenwoordigt de belangen van kinderopvangorganisaties bij beleidsmakers en overheidsinstanties. Dit helpt om de stem van de kinderopvangsector te versterken en ervoor te zorgen dat hun behoeften en zorgen worden gehoord en aangepakt.

Ja, binnen DMH worden voortdurend nieuwe initiatieven ontwikkeld om kinderopvangorganisaties verder te ondersteunen. Een van de toekomstige initiatieven is het creëren van een soepele overgang van peuter naar kleuter. Dit initiatief richt zich op het verbeteren van de overgangsperiode voor jonge kinderen die de kinderopvang verlaten en de kleuterschool betreden.

Verder werkt DMH aan het uitbreiden van netwerken en samenwerkingsverbanden met andere organisaties en instellingen om een breder scala aan ondersteuning en middelen te bieden aan kinderopvangorganisaties. Dit kan onder meer inhouden dat DMH samenwerkt met onderwijsinstellingen en overheidsinstanties om kinderopvangorganisaties te voorzien van aanvullende middelen, trainingen en expertise.

Interview 3: Sue-Ann

DMH biedt nu verschillende kleine indirect en direct ondersteuning; opleiding opzetten, kwaliteit van opleiding bewaken, klachtenprocedure/mediator, oor voor hun zorgen zijn en oplossingen bieden, beleid en proces ontwikkelen en met hen delen.

DMH heeft als middelen Goederen en Diensten en hangt af van de activiteit/ project moet DMH kijken welke begrotingspost moet gebruiken. Als er een specifiek project nodig is, moet DMH van een jaar van tevoren goed inplannen en budgetteren tijdens de aanvraag van de wenselijk begroting. M.b.t. kindplaatssubsidie moeten we nog het hele traject doorlopen, eerst onderzoek doen naar de beste mogelijkheden.

Die worden meestal nu via telefoon, mails of feedback van de kinderopvangorganisaties aangegeven. Maar DMH is ook op de hoogte wat de algemene behoeftes zijn door het onderzoek in 2020.

Het hele traject is in stappen gedaan. Eerst onderzoek om de beginsituatie te krijgen en a.d.h.v. de resultaten hebben we de prioriteiten vastgesteld. Nu gaan we beginnen met het traject van toezicht, die meer op een stimulerend toezicht zal zijn gedurende 2024 en 2025, om de kinderopvang echt te begeleiden en stimuleren met concrete actieplan en geen boetes, om aan de eisen van de LV Kinderopvang te voldoen.

Vanuit DMH proberen we zoveel mogelijk om samen te werken op verschillende manieren om aan goed kwaliteitseisen van pedagogisch handelen te kunnen voldoen. Het constant in contact zijn d.m.v. nieuwsbrieven, website, communicatie in media, etc. en op de hoogte houden van wat allemaal gebeurd is van cruciaal belang, om draagvlak te creëren maar ook kennis van wat allemaal van belang is m.b.t. LV Kinderopvang. Er is ook nu meer interactie direct met de kinderopvang door het structureel 'daar voor hen te zijn' met al hun zorgen, (hulp)vragen en uitbarstingen een soort persoonlijk helpdesk is het bij DMH om ook de samenwerking te creëren.

Zeker! Voor 2024 en 2025 zijn we doelgericht aan het werken om aan de eisen in handleiding te voldoen. Middelen zijn meer gericht voor het uitvoeren van toezicht (stimulerend) met

begeleiding. Nu beginnen we ook met de dialoog/vergadering met de minister van economische zaken om oplossing te zoeken voor kindplaats subsidie, die zeker een goed initiatief zal zijn om aan kans gelijkheid te vergroten voor de kansarme kinderen die geen kinderopvang kunnen betalen.

Stap 2: Eerste codering (open codering)

Antwoorden Surella

#	Antwoord	Open codering
1	<i>DMH biedt gevraagd en ongevraagd advies aan de kinderopvangorganisaties. Ook heeft DMH eerder diverse workshop en cursussen gegeven m.b.t. belastingzaken, kindermishandeling, ondersteuning bij het aanmelden voor een vergunning en de landelijke register. Daarnaast hebben we momenteel stagiaires die bij kinderopvangorganisaties langs gaan om naast de uitgevoerde Nulmeting in 2020, een inventarisatie te doen over hun behoefte zodat we nu gericht op kunnen spelen. Vorig jaar hebben we ook samen met de FEPA een MBO-3 deeltijd traject opgezet waarvan 51 kinderopvanghouders dit met succes hebben afgerond. In december 2023 heeft de DMH samen met Aruba Tourism Hotel en Association (ATHA) een total van 3 kinderopvangorganisaties uitgekozen die we er zeker van wisten dat ze het niet breed hadden, en die hebben een donatie van awg 5000,- gekregen van de ATHA.</i>	- Deskundig advies: (Geven van gevraagd en ongevraagd advies) - Trainingen en workshops - onderzoek (stagiaires die behoeften inventariseren.) - Opleiding - Donaties (voor kinderopvang georganiseerd met ATHA)
2	<i>DMH heeft geen subsidie beschikbaar. DMH werkt sinds 2019-2023 zonder middelen en meer op basis van netwerk. Sinds 2024 heeft de DMH een eigen begroting en middelen dus nu pas gaan wij kijken wat we precies mee gaan doen in ons werkplan van 2024.</i>	- Netwerken - Geen subsidies - Overheidsfinanciering
3	<i>De behoeftes komen aan meestal bij DMH terecht via mij. Kinderopvanghouders bellen of appen mij en van daar uit proberen we erop in te spelen. Ons basisdocument is momenteel de Nulmeting Kinderopvang, maar gezien nu jullie van PMKE er zijn, hebben wij een breder beeld en duidelijke beeld van wat er echt bij hun speelt.</i>	- Digitale communicatie - Onderzoek (door ons en nulmeting)
4	<i>Momenteel ligt alles een beetje stil gezien we concentreren op het toezicht aspect in welk we o.a. een opleiding dienen te volgen, vervolgens een Landsbesluit krijgen om de toezicht uit te kunnen oefenen. We zijn bezig om te kijken indien met de Korps Politie Aruba een samenwerking het veld kan betreden.</i>	- Stimulerend toezicht - Toekomstige handhaving
5	<i>DMH houdt informatieve nieuwsbrieven om de 3 maanden om het veld 'up to date' te houden. Daarnaast kunnen we elkaar altijd mailen, appen, bellen. We zitten nu bij het punt om te inventariseren en kijken waar ze behoefte aan hebben. Wij zoeken wel</i>	- Indirecte communicatie: (d.m.v. nieuwsbrieven, mailing) - Directe communicatie: (whatsapp, telefonisch contact) - externe samenwerkingen

	<i>continu samenwerking met organisaties zoals FPNM, ATHA etc. Maar niet altijd gaat dit zo makkelijk.</i>	
6	<i>De samenwerking met KPA omdat we dit jaar toch een stimulerende toezicht willen focussen en het uitgeven van de eerste vergunning.</i>	- Stimulerend toezicht - Uitgifte vergunningen

Antwoorden Stefanie

#	Antwoord	Open codering
1	DMH biedt momenteel verschillende vormen van ondersteuning aan kinderopvangorganisaties. Ten eerste organiseert DMH trainingen en workshops voor personeel van kinderopvangorganisaties om hun vaardigheden en kennis te vergroten. Deze trainingen gaan bijvoorbeeld over pedagogiek, veiligheid, en communicatievaardigheden, waardoor het personeel van de kinderopvang beter voorbereid is om de zorg voor kinderen te bieden. Daarnaast biedt DMH deskundig advies aan kinderopvangorganisaties over verschillende aspecten van kinderopvang, zoals het omgaan met gedrags- en ontwikkelingsuitdagingen bij kinderen. Dit advies helpt pm'ers bij het vinden van effectieve oplossingen voor specifieke situaties die zich voordoen in de kinderopvang. Verder ontwikkelt en handhaaft DMH richtlijnen en regelgeving met betrekking tot de kwaliteit en veiligheid van kinderopvang, ook de rechten en bescherming van kinderen in de kinderopvang. DMH biedt begeleiding aan kinderopvangorganisaties om te voldoen aan deze richtlijnen en regelgeving, en ondersteunt bij het implementeren van beleid en procedures die de kwaliteit en veiligheid van de zorg bevorderen. Tot slot werkt DMH samen met geaccrediteerde instanties om mogelijkheden voor professionele ontwikkeling aan te bieden aan kinderopvangpersoneel. Dit omvat trainingen, workshops en opleidingen gericht op het verbeteren van de vaardigheden en kennis van het personeel, zodat zij beter kunnen inspelen op de behoeften van kinderen in de kinderopvang.	- trainingen en workshops - opleidingen - deskundig advies (en begeleiding) - Beleids- en procesontwikkeling (ontwikkelen hiervan)
2	De DMH is een overheidsinstantie maar er zijn naar mijn weten geen extra subsidies vrijgesteld voor de DMH.	- Geen subsidies - overheidsfinanciering
3	De behoeften van kinderopvangorganisaties worden door DMH op verschillende manieren geïdentificeerd en aangepakt. Een paar van deze benaderingen zijn: Laagdrempelige communicatie: DMH hou informele interactie met kinderopvangorganisaties, waarbij ze actief luisteren naar hun zorgen, behoeften en	- Directe/laagdrempelige communicatie - Trainingen en workshops

	suggesties. Dit vindt plaats via informele gesprekken, georganiseerde vergaderingen of feedbackformulieren. Op deze manier zorgt DMH ervoor dat kinderopvangorganisaties gemakkelijk hun mening kunnen uiten en dat DMH snel kan reageren op vragen of opmerkingen. Trainingen en workshops: Wanneer nodig organiseert DMH trainingen en workshops voor kinderopvangorganisaties, gericht op specifieke behoeften en uitdagingen. Deze kunnen zich richten op onderwerpen zoals pedagogische benaderingen of andere gebieden waar kinderopvangorganisaties ondersteuning nodig hebben.	
4	Binnen DMH worden verschillende stappen ondernomen om ervoor te zorgen dat kinderopvangorganisaties voldoen aan de eisen van de LV Kinderopvang: -DMH voorziet kinderopvangorganisaties van belangrijke informatie over LV Kinderopvang en de specifieke eisen die eraan verbonden zijn. Dit houdt in dat DMH kinderopvangorganisaties duidelijke instructies en uitleg geeft over wat de wet vereist; -DMH begeleidt kinderopvangorganisaties bij het naleven van LV Kinderopvang. DMH biedt advies en ondersteuning om aan de eisen te voldoen, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid en kwaliteit; -DMH voert inspecties bij kinderopvangorganisaties om te controleren of ze voldoen aan de eisen van LV Kinderopvang. Tijdens deze inspecties worden verschillende aspecten geëvalueerd om ervoor te zorgen dat ze overeenkomen met de gestelde normen; -DMH biedt ondersteuning bij het ontwikkelen en implementeren van beleid en procedures die nodig zijn om te voldoen aan de LV Kinderopvang. Dit houdt in bijvoorbeeld het implementeren van veiligheid en gezondheidsmaatregelen.	- informatieverstrekking (LV Kinderopvang) - Begeleiding en advies - inspecties - Beleidsontwikkeling
5	Binnen DMH wordt samengewerkt met kinderopvangorganisaties op verschillende manieren: -DMH geeft kinderopvangorganisaties toegang tot handige bronnen en materialen die hen helpen bij hun werk, zoals educatieve/bewustwording video's en veiligheidsrichtlijnen. -DMH vertegenwoordigt de belangen van kinderopvangorganisaties bij beleidsmakers en overheidsinstanties. Dit helpt om de stem van de kinderopvangsector te versterken en ervoor te zorgen dat hun behoeften en zorgen worden gehoord en aangepakt.	- Toegang tot materiaal (en bronnen) - Belangenvertegenwoordiger
6	Ja, binnen DMH worden voortdurend nieuwe initiatieven ontwikkeld om kinderopvangorganisaties verder te ondersteunen. Een van de toekomstige	- overgang van peuter naar kleuter - netwerken (uitbreiden van

	initiatieven is het creëren van een soepele overgang van peuter naar kleuter. Dit initiatief richt zich op het verbeteren van de overgangperiode voor jonge kinderen die de kinderopvang verlaten en de kleuterschool betreden. Verder werkt DMH aan het uitbreiden van netwerken en samenwerkingsverbanden met andere organisaties en instellingen om een breder scala aan ondersteuning en middelen te bieden aan kinderopvangorganisaties. Dit kan onder meer inhouden dat DMH samenwerkt met onderwijsinstellingen en overheidsinstanties om kinderopvangorganisaties te voorzien van aanvullende middelen, trainingen en expertise	netwerk en samenwerkingsverbanden aangaan)
--	---	---

Antwoorden Sue-Ann

#	Antwoord	Open codering
1	DMH biedt nu verschillende kleine indirect en direct ondersteuning; opleiding opzetten, kwaliteit van opleiding bewaken, klachtenprocedure/mediator, oor voor hun zorgen zijn en oplossingen bieden, beleid en proces ontwikkelen en met hen delen.	- opleiding opzetten (kwaliteitsbewaking opleiding) - mediator klachtenprocedure - beleidsontwikkeling
2	DMH heeft als middelen Goederen en Diensten en hangt af van de activiteit/ project moet DMH kijken welke begrotingspost moet gebruiken. Als er een specifiek project nodig is, moet DMH van een jaar van tevoren goed inplannen en budgetteren tijdens de aanvraag van de wenselijk begroting. M.b.t. kindplaatssubsidie moeten we nog het hele traject doorlopen, eerst onderzoek doen naar de beste mogelijkheden.	- begrotingsplanning - Geen subsidies
3	Die worden meestal nu via telefoon, mails of feedback van de kinderopvangorganisaties aangegeven. Maar DMH is ook op de hoogte wat de algemene behoeftes zijn door het onderzoek in 2020.	- Digitale communicatie - Onderzoek: Algemene behoefte (gebaseerd op de nulmeting)
4	Het hele traject is in stappen gedaan. Eerst onderzoek om de beginsituatie te krijgen en a.d.h.v. de resultaten hebben we de prioriteiten vastgesteld. Nu gaan we beginnen met het traject van toezicht, die meer op een stimulerend toezicht zal zijn gedurende 2024 en 2025, om de kinderopvang echt te begeleiden en stimuleren met concrete actieplan en geen boetes, om aan de eisen van de LV Kinderopvang te voldoen.	- onderzoek (naar beginsituatie en prioriteiten) - stimulerend toezicht
5	Vanuit DMH proberen we zoveel mogelijk om samen te werken op verschillende manieren om aan goed kwaliteitseisen van pedagogisch handelen te kunnen voldoen. Het constant in contact zijn d.m.v. nieuwsbrieven, website, communicatie in media, etc. en op de hoogte houden van wat allemaal gebeurd is van cruciaal belang, om draagvlak te creëren maar ook kennis van wat allemaal van belang is m.b.t. LV	- Digitale communicatie - Directe interactie (persoonlijke ondersteuning)

	Kinderopvang. Er is ook nu meer interactie direct met de kinderopvang door het structureel 'daar voor hen te zijn' met al hun zorgen, (hulp)vragen en uitbarstingen een soort persoonlijk helpdesk is het bij DMH om ook de samenwerking te creëren.	
6	Zeker! Voor 2024 en 2025 zijn we doelgericht aan het werken om aan de eisen in handleiding te voldoen. Middelen zijn meer gericht voor het uitvoeren van toezicht (stimulerend) met begeleiding. Nu beginnen we ook met de dialoog/vergadering met de minister van economische zaken om oplossing te zoeken voor kindplaats subsidie, die zeker een goed initiatief zal zijn om aan kans gelijkheid te vergroten voor de kansarme kinderen die geen kinderopvang kunnen betalen.	- Uitvoering stimulerend toezicht. - kindplaats subsidie

Stap 3: Validatie van de codes

Idealiter voeren twee onderzoekers stap 2 afzonderlijk van elkaar uit, maar dat was in dit geval niet mogelijk. Daarom heb ik de codes zelf gevalideerd. Dit deed ik door een week na de eerste codering opnieuw naar de codes te kijken. Dankzij deze frisse blik kon ik veel aanpassingen doorvoeren.

Stap 4: Geef namen aan de codes (axiaal coderen) & Stap 5: Vormen van thema's

Alle codes hebben een naam gekregen en een alles omvattende definitie. Per vraag is er tevens een overkoepeld thema, afgeleid van het operationaliseringsschema.

Thema 1	Ondersteuningsmethodieken	Frequentie	Toelichting code
Code 1.1	Opleidingen opzetten	3	DMH ondersteund bij het opzetten van opleidingen om zo kwaliteitsbewaking te waarborgen.
Code 1.2	Mediator	1	DMH fungeert als neutrale partij die betrokkenen helpt bij het oplossen van conflicten. Ze faciliteren communicatie, bevorderen begrip en zoeken naar oplossingen waar alle partijen mee kunnen instemmen.
Code 1.3	Beleids- en procesontwikkeling	2	Beleids- en procesontwikkeling omvat het opstellen en implementeren van regels en normen voor de kwaliteit en veiligheid, inclusief personeelsratio's, hygiënenormen en gedragscodes. Het doel is om een veilige omgeving te creëren en de rechten van kinderen te

			beschermen.
Code 1.4	Trainingen en workshops	2	Trainingen en workshops over diverse onderwerpen worden door DMH gegeven aan kinderopvanghouders.
Code 1.5	Deskundig advies/begeleiding	2	DMH geeft gevraagd en ongevraagd advies aan kinderopvanghouders betreft hun organisatie.
Code 1.6	Onderzoek	1	DMH heeft onderzoeken lopen met behulp van stagiaires om behoeften te inventariseren.
Code 1.7	Donaties	1	DMH heeft samen met een stakeholder donaties uitgereikt aan kinderopvangorganisaties die het financieel moeilijk hebben.

Thema 2	Beschikbare middelen (DMH)	Frequentie	Toelichting code
Code 2.1	Netwerken	1	DMH heeft een groot netwerk tot zijn beschikking die ingezet wordt om zowel de organisatie als de kinderopvang organisaties kunnen helpen waar nodig.
Code 2.2	Geen subsidies	3	Er zijn geen (extra) subsidies beschikbaar voor de DMH om kinderopvangorganisaties te helpen.
Code 2.3	Overheidsfinanciering	3	Er staan begrotingsplannen op de agenda om meer budget vrij te maken voor de DMH om de kinderopvangorganisaties beter te kunnen helpen.

Thema 3	Behoeftes identificeren	Frequentie	Toelichting code
Code 3.1	Directe communicatie	2	Communicatie die direct verloopt via de kinderopvanghouders. Voorbeelden hiervan zijn appen of bellen.
Code 3.2	Onderzoek	2	Onderzoeken waarmee behoeftes van de kinderopvangorganisaties in beeld worden gebracht. Voorbeelden hiervan zijn de nulmeting en de PMKE stagiaires.
Code 3.3	Trainingen en workshops	1	Trainingen en workshops waarbij de behoefte van de kinderopvanghouders duidelijk wordt.

Thema 4	Stappen voor kwaliteitswaarborging	Frequentie	Toelichting code
---------	------------------------------------	------------	------------------

Code 4.1	Onderzoek	1	Onderzoek is een van de beginstappen voor kwaliteitswaarborging. Hiermee wordt de beginsituatie vastgesteld en kunnen er prioriteiten gesteld worden.
Code 4.2	Stimulerend toezicht	2	Toezicht op de kinderopvang a.d.h.v. stimulering door bijvoorbeeld hulp en actieplannen aan te bieden en geen boetes uit te delen.
Code 4.3	Informatieverstrekking	1	Informatie die gedeeld wordt aan de kinderopvang organisaties waardoor ze hun organisatie kunnen verbeteren.
Code 4.4	Begeleiding	1	Begeleiding vanuit de DMH die de organisaties helpt de kwaliteit van hun kinderopvang te verbeteren.
Code 4.5	inspecties	2	Toekomstige handhaving aan de hand van inspecties waarna de organisaties een boete kunnen krijgen.
Code 4.6	Beleidsontwikkeling	1	Beleidsontwikkeling voor de kinderopvang waardoor de organisaties verplicht zijn de kwaliteit van hun opvang te verbeteren omdat ze moeten voldoen aan het vastgestelde beleid.

Thema 5	Samenwerking met kinderopvangcentra	Frequentie	Toelichting code
Code 5.1	Digitale communicatie	2	Indirecte communicatie van de DMH richting kinderopvanghouders. Voorbeelden hiervan zijn nieuwsbrieven, berichten op sociale media, up-to-date website.
Code 5.2	Directe communicatie	2	Communicatie die direct verloopt via de kinderopvanghouders. Voorbeelden hiervan zijn appen of bellen.
Code 5.3	Toegang tot materiaal	1	DMH geeft kinderopvangorganisaties toegang tot handige bronnen en materialen die hen helpen bij hun werk, zoals educatieve/ bewustwording video's en veiligheidsrichtlijnen.
Code 5.4	Belangenvertegenwoordiger	1	DMH vertegenwoordigt de belangen van kinderopvangorganisaties bij beleidsmakers en overheidsinstanties. Dit helpt om de stem van de kinderopvangsector te versterken en ervoor te zorgen dat hun behoeften en zorgen worden gehoord en aangepakt.
Code 5.5	Externe samenwerkingen	1	DMH zoekt continu samenwerking met organisaties zoals FPNM, ATHA

			etc. om samen met hen de kinderopvangorganisaties te helpen.
--	--	--	--

Thema 6	Toekomstige initiatieven	Frequentie	Toelichting code
Code 6.1	Uitvoering toezicht	2	Middelen zijn meer gericht voor het uitvoeren van toezicht (stimulerend) met begeleiding.
Code 6.2	Kindplaats subsidie	1	DMH is begonnen met een dialoog/vergadering met de minister van economische zaken om oplossing te zoeken voor kindplaats subsidie, om kans gelijkheid te vergroten voor de kansarme kinderen waarvan de ouders geen opvang kunnen betalen.
Code 6.3	Peuter naar kleuter	1	Een van de toekomstige initiatieven is het creëren van een soepele overgang van peuter naar kleuter. Dit initiatief richt zich op het verbeteren van de overgangperiode voor jonge kinderen die de kinderopvang verlaten en de kleuterschool betreden.
Code 6.4	Netwerken	1	Verder werkt DMH aan het uitbreiden van netwerken en samenwerkingsverbanden met andere organisaties en instellingen om een breder scala aan ondersteuning en middelen te bieden aan kinderopvangorganisaties.
Code 6.5	Uitgifte vergunningen	1	Komend jaar wil de DMH zich richten op het uitgeven van de eerste officiële vergunningen aan de kinderopvangorganisaties die voldoen aan alle wettelijk vastgestelde eisen.

Bijlage 7: Fly on the wall

In deze bijlage wordt er een tool uitgewerkt volgens de bijbehorende stappen uit het boek Ontwerpen voor zorg en welzijn Van 't Veer et al. (2020).

Stap 1: Bepaal de onderzoeksvraag

Om een gedegen observatie uit te voeren, is gefocust op twee specifieke onderzoeksvragen, namelijk:

Vraag 1: Welke hulpvragen zijn terug te zien in de kinderopvangcentra?

Op basis van kennis en visie als PMKE-professional acht ik het mogelijk om te zien welke hulpvragen, kijkend naar de LV Kinderopvang (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken, 2017), te herkennen zijn in de kinderopvangcentra.

Vraag 2: Zijn de verplichte kwaliteitseisen wel/niet goed terug te zien in de kinderopvangcentra?

Aan de hand van een opsomming van de verplichte kwaliteitseisen wordt bekeken welke in de opvang terug te zien zijn. De betrouwbaarheid bij deze observatie is minimaal, omdat er geen vragen worden gesteld en het daardoor bepaalde eisen niet naar voren komen. Na de observaties is er wel een duidelijk beeld van welke eisen terug te zien zijn in de opvanglocaties.

#	Kwaliteitseis
1	Hebben van de juiste documenten (VOG, gezondheidsverklaring, etc.)
2	Waarborgen van kwalitatief goede kinderopvang
3	Het waarborgen van de juiste voeding en verzorging voor de kinderen
4	Ruimten (gedurende de opening) enkel voor kinderopvang gebruiken.
5	Kind leidster ratio hanteren
6	Minimaal 2 personen werkzaam hebben tijdens opening
7	Per groep een ruimte beschikbaar stellen
8	Hanteren van max verblijf van 12 uren per dag per kind
9	Beschikken over tenminste 1 buitenruimte
10	Noodzakelijke slaapplek bieden voor kinderen tot 1,5 jaar.
11	Als organisatie te allen tijde telefonisch beschikbaar zijn.
12	Het archiveren van schriftelijke overeenkomsten tussen ouder en houder
13	Vastleggen van protocol over: klachtenregeling, spoedeisende situaties, oudercontact en -participatie.
14	Het hebben van een beleid en dit doorvoeren in de organisatie
15	Personeelsleden hebben in bezit van de benodigde opleiding/ervaring

Stap 2: bepaal de context

Context: In dit geval wordt er geobserveerd binnen de kinderopvangorganisatie. Omdat er meerdere groepen zijn, zal er een langere periode worden doorgebracht in alle groepen en ruimten om een volledig beeld te krijgen van de gang van zaken in de hele organisatie.

Fly on the wall methode: Met het gebruik van de methode is de onderzoeker bekend bij het personeel en de kinderen als observator, maar wordt er geen interactie aangegaan tijdens de observatie.

Observatieperiode: De observatieperiode duurt vier uur, om een representatief beeld van de dagelijkse gang van zaken in de kinderdagverblijven te verkrijgen. Hierdoor kan voldoende data worden verzameld om de observatievragen te beantwoorden.

Stap 3: observatie uitvoeren

In bijlage 7.1 en 7.2 is de volledige uitwerking van de 2 observaties te vinden. Met de bijbehorende afbeeldingen.

Stap 4: analyse en vervolgstappen

Antwoord locatie 1:

Bij deze kinderopvang waren de kwaliteitseisen 1, 10, 12, 13 nergens terug te zien tijdens de observatie.

Antwoord locatie 2:

Bij deze kinderopvang waren de kwaliteitseisen 1, 10, 13, 14 nergens terug te zien tijdens de observatie.

Na het uitvoeren van deze tool is er nog geen duidelijk antwoord op de deelvraag. Het uitvoeren van de methode bij slechts twee kinderopvanglocaties geeft onvoldoende informatie om de deelvraag volledig te beantwoorden. Door middel van een enquête kan ik de kinderopvanglocaties ook zelf om hun mening vragen, waardoor ik een beter beeld zal krijgen van de aanwezige hulpvragen. Daarom zal ik als volgende stap een online enquête uitzetten.

Bijlage 7.1: Locatie 1

Algemeen

De kinderen komen in de middag tussen 1.00-1.30 binnen. Dan krijgen ze een warme maaltijd als lunch. Dit kookt een van de leidsters altijd zelf. Wanneer ze dit op hebben mogen ze tot 2.00 spelen en daarna begint de huiswerk begeleiding. Er zijn 2 juffen genaamd juf 1 en juf 2.

De huiswerkbegeleiding begint om 2 uur, alle kinderen lopen dan naar hun lokaal. Onderweg naar het lokaal pakken ze hun huiswerk map (van school) uit hun tas. Ze kunnen allemaal zelf aan de slag. Wanneer ze een vraag hebben of als ze niet weten wat ze moeten doen mogen ze in de rij staan voor de juf 1. Zij heeft de jonge groep, hierin zitten kinderen tussen de 4-8 jaar oud en juf 2 heeft de oudere groep met kinderen tussen de 9-13. Wanneer de kinderen zijn geholpen kunnen ze verder werken. Als het kind klaar is met zijn/haar huiswerk dan wordt er nog gekeken naar eventuele toetsen die gaan komen. Of naar extra werk wanneer ze moeite hebben met een bepaald vak.

De lessen/huiswerk begeleiding is in het Nederlands. De leidsters beheersen de talen Papiaments en Engels ook, maar het uitgangspunt van de organisatie is huiswerkbegeleiding aanbieden in het Nederlands.

Er hangen door de hele opvang verschillende posters en plaatjes met de regels en afspraken van de organisatie. Dit is te zien in de onderstaande afbeeldingen. De houder heeft via whatsapp, bellen of met ophalen contact met de ouders. Volgens de leidsters is het contact goed en wanneer er iets is wordt dit direct gesproken. De houder vindt het prettig om te bellen wanneer er iets aan de hand is, en dat zijn ouders die hier vandaan komen niet altijd gewend.

De houder gaf ook aan dat de LV Kinderopvang erg onverwacht kwam. DMH heeft volgens de houder niet genoeg overlegd met de naschoolse- en kinderopvang. Dit is door de houder als zeer onprettig ervaren. De regels zijn nog nieuw en het is een te groot verschil met voorheen.

Observatievraag 1: Welke hulpvragen zijn er terug te zien in de kinderopvang?

Hulp nodig bij financiën: Er zijn een aantal verouderde spullen en materialen, dit kan betekenen dat er minder geld is om nieuwe spullen te kopen. Dit kan betekenen dat de houder hulp kan gebruiken met de financiën op orde krijgen. Dit zou een hulpvraag kunnen zijn.

Opvallend was dat de houder een aantal onervaren medewerkers in dienst heeft gehad, die het werk niet goed deden. De huidige medewerker doet het heel goed maar die gaat over 4 maanden stoppen vanwege persoonlijke omstandigheden. Daarom zoekt de houder een nieuwe medewerker maar dit is volgens de houder moeilijk op Aruba. Dus het werven van nieuwe krachten is ook een hulpvraag.

Observatievraag 2: Zijn de verplichte kwaliteitseisen wel/niet goed terug te zien in de kinderopvang?

#	Kwaliteitseis	Observatie
1	Hebben van de juiste documenten (VOG, gezondheidsverklaring, etc.)	Dit was niet terug te zien in de kinderopvang.
2	Waarborgen van kwalitatief	Ja, ze hebben genoeg materiaal voor alle leeftijden, Ze

	goede kinderopvang	hebben veel kennis en ervaring dus weten wat ze moeten doen.
3	Het waarborgen van de juiste voeding en verzorging voor de kinderen	Ja dit doet ze goed, de houder kookt elke dag zelf en varieert van maaltijden. De kinderen krijgen allemaal een eigen bord met de juiste hoeveelheid eten.
4	Ruimten (gedurende de opening) enkel voor kinderopvang gebruiken.	Ja, de hele opvang is enkel bedoeld om de kinderen op te vangen. Aan het eind van de dag wordt de gehele opvang gesloten en gaat de houder naar huis.
5	Leidster kind ratio hanteren	Ja dit gaat goed, ze hebben zelfs minder kinderen dan zou mogen. De houder geeft aan dit belangrijk te vinden zodat ze de kwaliteit van de kinderopvang kan waarborgen. Er zijn maximaal 13 kinderen op 1 leidster.
6	Minimaal 2 personen werkzaam hebben tijdens opening	Ja, de houder werkt nooit alleen, ze zijn altijd met z'n tweeën.
7	Per groep een ruimte beschikbaar stellen	Ja, er zijn 2 groepen met ieder hun eigen ruimte.
8	Hanteren van max verblijf van 12 uren per dag per kind	Ja, de kinderopvang is open van 13-17.30. Dus ze gaan nooit over de maximale tijd heen.
9	Beschikken over tenminste 1 buitenruimte	Ja, er is 1 buiten ruimte met een hek en deze is ook (deels) overdekt. Ook mogen de oudere kinderen buiten het hek in het begin van het bos spelen. Dit grenst aan de andere buitenruimte, dus de kinderen kunnen nog steeds in de gaten gehouden worden.
10	Noodzakelijke slaapplek bieden voor kinderen tot 1,5 jaar.	Dit is niet van toepassing, er is enkel naschoolse opvang.
11	Als organisatie te allen tijde telefonisch beschikbaar zijn.	Ja, de houder doet alles via haar eigen mobiel en die heeft altijd aan staat en deze houdt de houder bij zich.
12	Het archiveren van schriftelijke overeenkomsten tussen ouder en houder	Dit heb ik niet teruggezien tijdens de observatie.
13	Vastleggen van protocol over: klachtenregeling, spoedeisende situaties, oudercontact en -participatie.	De houder heeft hier over verteld en heeft verteld alle documenten te hebben, maar ik heb deze niet ingezien.
14	Het hebben van een beleid en dit doorvoeren in de organisatie	Er zijn veel afspraken en regels terug te zien op de muren van de kinderopvang. Dit is waarschijnlijk de uitwerking van het beleid in de praktijk. Zo kunnen de kinderen zich hier aan houden.

15	Personeelsleden hebben in bezit van de benodigde opleiding/ervaring	Ja, zowel de houder als de medewerker hebben veel ervaring en een MBO diploma.
----	---	--

Bijlage 7.2: Locatie 2

Algemeen

Er komen 20 tot 30 kinderen. In leeftijden 4-12/13. Het is een net afgewerkt gebouw/huis. Met 5 binnen ruimtes voor de kinderen. 2 aparte wc's voor jongens en meisjes. Elke ruimte heeft een thema; poppen, auto's, lezen, huiswerk kamer. Buiten is ruimte voor activiteiten als voetbal, tennis, tafeltennis, basketbal en er staat een trampoline. Kinderen spelen buiten en gaan hun eigen gang. Ze hebben allemaal huiswerk te maken maar het verschilt per kind hoe lang ze daarmee bezig zijn.

Ze starten de middag met warm eten. Daarna doen de kinderen hun eigen ding. In de middag krijgen ze fruit of een koekje en wat drinken. De meeste kinderen spreken Nederlands en dit wordt ook op diverse manieren gestimuleerd. Leidsters spreken soms onderling Papiaments met elkaar. Het is een kwalitatief goede opvang. Er is veel contact met ouders via whatsapp.

Observatievraag 1: Welke hulpvragen zijn er terug te zien in de kinderopvang?

- Moeite met werven van personeel. Er zijn niet veel leidsters te vinden met een geschikt diploma of ze beheersen niet goed genoeg over de Nederlandse taal.
- Hanteren van gestelde openingstijden- soms besluiten ouders (zonder overleg) dat ze hun kind later komen ophalen, ze kunnen dan niet anders dan wachten tot die ouder er is want je laat het kind niet achter. Ze spreken de ouders daar wel op aan.

Observatievraag 2: Zijn de verplichte kwaliteitseisen wel/niet goed terug te zien in de kinderopvang?

#	Kwaliteitseis	Observatie
1	Hebben van de juiste documenten (VOG, gezondheidsverklaring, etc.)	Dit was niet zichtbaar.
2	Waarborgen van kwalitatief goede kinderopvang	Ja, want er zijn open ruimtes, genoeg spelmateriaal, elke kamer is voor iets anders bedoeld; huiswerk, lezen, poppen. Kinderen kunnen buiten spelen. Er is ontwikkelingsstimulering. Ze kijken naar de behoeftes en het niveau van het kind. Bieden activiteiten aan. Gezonde voeding. Gebouw is netjes. Contact met ouders netjes.
3	Het waarborgen van de juiste voeding en verzorging voor de kinderen	Gevarieerde maaltijden worden aangeboden. Bijvoorbeeld rijst met groentes en een vlees. Kinderen mogen zelf water pakken wanneer ze dat willen. In de middag krijgen ze ook een beker frisdrank en fruit.
4	Ruimten (gedurende de opening) enkel voor kinderopvang	Dit klopt. De kinderopvanghouder woont ergens anders.

	gebruiken.	
5	Leidster kind ratio hanteren	Lijkt in orde. Er waren 3 leidsters aanwezig op 20 kinderen. Er waren wel veel afmeldingen. De kinderopvanghouder vertelt dat ze meer kinderen dan dit mag aannemen.
6	Minimaal 2 personen werkzaam hebben tijdens opening	3 leidsters aanwezig. Met de kinderopvanghouder 4 maar zij ging uiteindelijk naar huis.
7	Per groep een ruimte beschikbaar stellen	De groep is groot maar verspreid. Kinderen gaan hun eigen weg. Het huiswerk lokaal zit wel redelijk vol in het begin omdat alle kinderen dan aan huiswerk moeten werken.
8	Hanteren van max verblijf van 12 uren per dag per kind	N.v.t. de opvang is alleen in de middag open.
9	Beschikken over tenminste 1 buitenruimte	Er is een redelijk grote buitenspeelplaats voor voetbal, tennis, tafeltennis, basketbal en een trampoline. Kinderen kunnen zelf in en uit lopen. Het is goed beveiligd door een slot op de deur en een hek om de opvang heen.
10	Noodzakelijke slaapplek bieden voor kinderen tot 1,5 jaar.	n.v.t.
11	Als organisatie te allen tijde telefonisch beschikbaar zijn.	De telefoon is altijd bij de hand. Bij een van de hoofdleidsters en kinderopvanghouder.
12	Het archiveren van schriftelijke overeenkomsten tussen ouder en houder	Er is een inschrijfformulier. Meer niet kunnen observeren.
13	Vastleggen van protocol over: klachtenregeling, spoedeisende situaties, oudercontact en - participatie.	Niets gezien. Behalve een plattegrond aan de muur, weet niet of je hier iets aan hebt.
14	Het hebben van een beleid en dit doorvoeren in de organisatie	Niet gezien. Ze hanteren wel dezelfde regels en grenzen naar de kinderen en blijven dit benoemen. Misschien komt dit voort uit het beleid?
15	Personeelsleden hebben in bezit van de benodigde opleiding/ervaring	Alle personeelsleden die deze dag aanwezig waren hebben een geschikt diploma.

Bijlage 8: Uitkomsten online enquête (gesloten vragen)

1. Geeft u toestemming dat de gegevens uit deze enquête anoniem worden verwerkt in het afstudeeronderzoek van Noortje van Feggelen onder toezicht van Departameno di Mucha y Hoben?

[Meer details](#)

● Ja	31
● Nee	0



2. Geslacht

[Meer details](#)

 Inzichten

● Man	1
● Vrouw	30
● Andere	0



3. Wat is uw leeftijd?

[Meer details](#)

 Inzichten

	20 jaar of jonger	0
	21-30 jaar	2
	31-40 jaar	8
	41-50 jaar	9
	50+ jaar	12

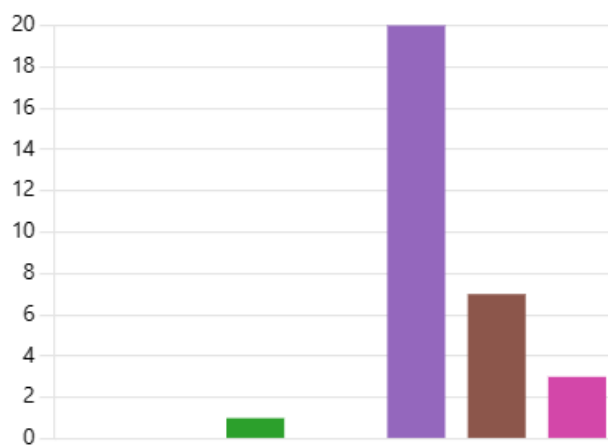


4. Wat is uw hoogst behaalde **diploma**?

[Meer details](#)

 Inzichten

	Basisschool	0
	EPB	0
	MAVO	1
	HAVO	0
	EPI/MBO	20
	HBO	7
	Andere	3

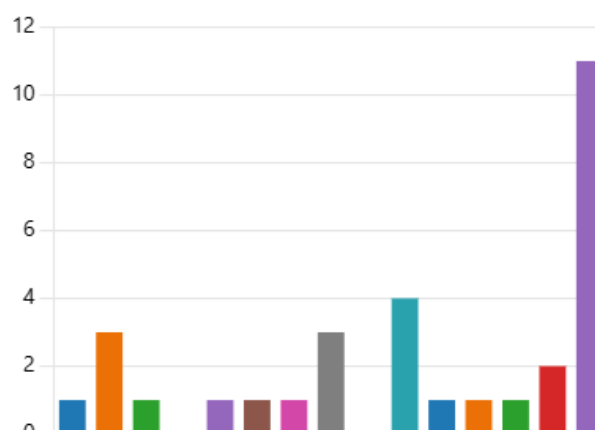


5. Hoeveel jaar werkervaring als **kinderopvanghouder of manager** heeft u ongeveer?

[Meer details](#)

 Inzichten

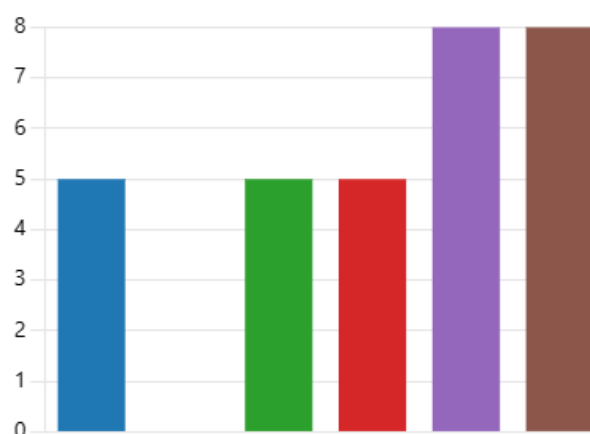
1 jaar	1
2 jaar	3
3 jaar	1
4 jaar	0
5 jaar	1
6 jaar	1
7 jaar	1
8 jaar	3
9 jaar	0
10 jaar	4
11 jaar	1
12 jaar	1
13 jaar	1
14 jaar	2
15 jaar of meer	11



6. In welk district bent u **momenteel** werkzaam?

[Meer details](#)

San Nicolas	5
Savaneta	0
Santa Cruz	5
Paradera	5
Noord	8
Oranjestad	8



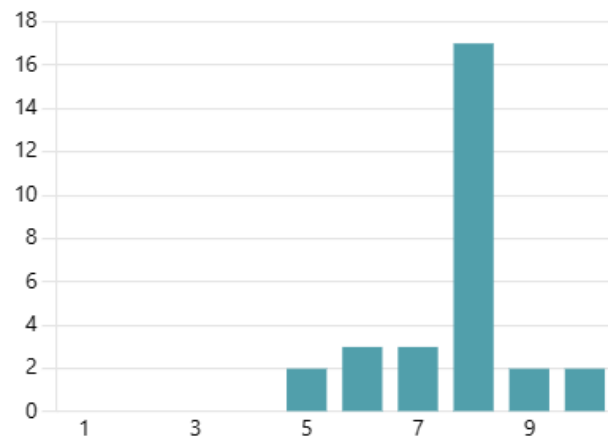
12. Hoe beoordeelt u de gemiddelde kwaliteit van de ondersteunende diensten (genoemd bij vraag 11)?

[Meer details](#)

 Inzichten

7.69

Gemiddelde beoordeling



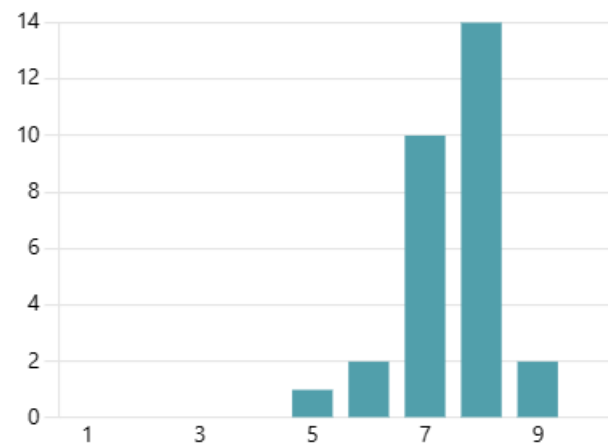
14. Hoe beoordeelt u de huidige toegang tot de ondersteunende diensten (genoemd bij vraag 11)?

[Meer details](#)

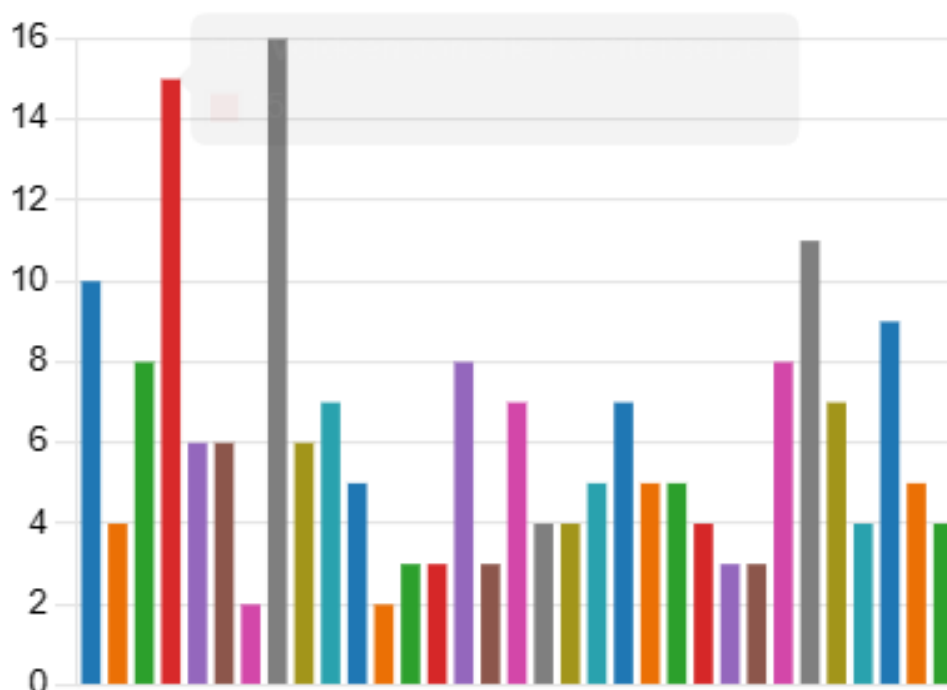
 Inzichten

7.48

Gemiddelde beoordeling



19. Welke regelgevende kwesties rondom de landsvordering kinderopvang worden door u als uitdagend beschouwd? (meerdere opties mogelijk)



Bijlage 9: Thematic analysis

Stap 1: Bereid ruwe data voor

De voorbereiding van ruwe data is al automatisch voltooid door middel van de enquête in Microsoft Forms. Alle openvragen uit de enquête, die niet weergegeven konden worden in grafieken, zijn in deze analyse verwerkt.

Stap 2: Eerste codering (open codering) & Stap 3: Validatie van de codes

Ik heb de eerste codering individueel uitgevoerd, en mijn medestudent Alicia ten Veen heeft hetzelfde gedaan. Op 21 maart 2024 hebben we deze resultaten samen besproken om de codes te valideren.

Stap 4: Geef namen aan de codes (axiaal coderen) & Stap 5: Vormen van thema's

Op basis van zowel mijn eigen codes als die van Alicia ten Veen zijn nieuwe codes geïdentificeerd en deze zijn gegroepeerd in thema's. Voor elk thema is de frequentie genoteerd, evenals een duidelijke definitie voor alle bijbehorende codes.

Het is van belang dat elke code een heldere en allesomvattende definitie heeft op basis van de gegeven antwoorden. Een thema wordt als prioritair beschouwd wanneer de frequentie gelijk is aan of hoger ligt dan de mediaan of het gemiddelde. Als er tussen de frequenties geen uitschieters zijn groter dan 15, oftewel de helft van de gegeven antwoorden, wordt het gemiddelde gebruikt. Als er wel uitschieters zijn, wordt de mediaan gebruikt.

Vraag 7: Wat zijn de voornaamste uitdagingen die u als kinderopvanghouder op Aruba ervaart bij het beheren van uw organisatie?

Mediaan: 4 – Prioriteit: thema 1 t/m 5

Thema 1	Ouderparticipatie	Totale frequentie: 16
Code 1.1	Algemeen	Op een positieve en structurele wijze samenwerken met ouders.
Code 1.2	Contact	Goed contact onderhouden met ouders.
Code 1.3	Gedrag	Ouders die zich niet aan de vastgestelde afspraken houden. Zoals: hun kind te laat ophalen, te laat betalen of ouders die inspraak willen hebben met hoe de school draait.
Code 1.4	Betrokkenheid	Ouders zijn weinig of totaal niet betrokken bij het kind en hoe hij/zij het doet op de kinderopvang.

Thema 2	Financiële uitdagingen	Totale frequentie: 4
Code 2.1	Algemeen	Financiële uitdagingen waardoor het moeilijker wordt om de organisatie draaiende te houden.
Code 2.2	Vergoedingen	Het gebrek aan vergoedingen of subsidies vanuit de overheid.
Code 2.3	Prijsbepaling	Het vaststellen van een goede prijs per kind. Dit is moeilijk omdat de prijzen overal op het eiland erg verschillend zijn en de inkomsten van de ouders zijn vaak laag.
Code 2.4	Kosten	Omgaan met de hoge kosten op het eiland.

Thema 3	Ouderconflicten	Totale frequentie: 4
Code 3.1	Kennis	Gebrek aan kennis over kinderopvang bij ouders waardoor er conflicten kunnen ontstaan.
Code 3.2	Opvoedingsconflicten	Opvoedingsconflicten over de manier waarop een kind thuis wordt opgevoed en op de opvang. Doordat dit verschil erg groot is zijn de pedagogisch medewerkers te veel bezig met kinderen opvoeden en te weinig met kwalitatief goede opvang bieden.

Thema 4	Doorstroming	Totale frequentie: 9
Code 4.1	Late doorstroming	Kinderen die later (met 4,5 of 5 jaar) mogen doorstromen naar de basisschool, waardoor ze langer op de kinderopvang moeten blijven. Door bijvoorbeeld een ontwikkelingsachterstand of andere problematiek.
Code 4.2	Late binnenkomers	Kinderen die later (pas met 3 of 3,5 jaar) op de kinderopvang komen waardoor ze een vergrote kans hebben om later dan normaal door te stromen naar de basisschool.

Thema 5	Omgang met speciale behoefte	Totale frequentie:5
Code 5.1	Algemeen	Het gebrek aan informatie en kennis over de wijze waarop omgegaan kan worden met kinderen die speciale behoeftes hebben.

Thema 6	Ontwikkeling	Totale frequentie: 3
Code 6.1	Vorbereiding	De kinderen op de juiste wijze voorbereiden voor de kleuterschool. Oftewel peuter naar kleuter begeleiding
Code 6.2	Vroegtijdige interventie	Vroegtijdige interventie kunnen inzetten en bepalen bij welke kinderen dit nodig is.

Thema 7	Ratio	Totale frequentie: 3
Code 7.1	Babygroep	De nieuwe ratio hanteren (zoals is vastgesteld in de LV Kinderopvang) voor de babygroepen.
Code 7.2	Plannen	Het goed inplannen van de groepen rekening houdend met de huidige verplichte ratio's.
Code 7.3	Kwaliteit	Kwaliteit kunnen waarborgen op diverse gebieden ondanks de huidige verplichte ratio's.

Thema 8	Opleidingsaanbod	Totale frequentie: 1
Code 8.1	Niveau	Het gebrek aan kennis over de ontwikkeling van kinderen en de verschillende pedagogische stromingen. Er mist verdieping waardoor het niveau soms (te) laag is voor bepaalde kinderopvanghouders.

Thema 9	Personeel	Totale frequentie: 1
Code 9.1	Kwalificatie	Het werven en behouden van competente en gekwalificeerde medewerkers.

Vraag 8: Kunt u specifieke voorbeelden geven van financiële moeilijkheden waarmee u als kinderopvanghouder op Aruba wordt geconfronteerd en hoe deze uw organisatie beïnvloeden?

Mediaan: 6,5 – Prioriteit: thema 1, 3 en 5

Thema 1	Laatbetalers	Totale frequentie: 18
Code 1.1	Algemeen	Ouders die de verplichtte kosten te laat of niet betalen aan de kinderopvang.

Thema 2	Ouderondersteuning	Totale frequentie: 3
Code 2.1	Eenzame ouders	Alleenstaande ouders die geen gelijke kans hebben, waardoor ze vaak niet kunnen betalen.
Code 2.2	Subsidies	Gebrek aan subsidies voor ouders in een lage klasse, waardoor ze vaak niet aan alle betalingen kunnen voldoen.

Thema 3	Prijsbepaling	Totale frequentie: 17
Code 3.1	Tariefbeleid	Het tarief voor de prijs per kind vaststellen. Rekening houdend met de salarissen, concurrentie en de juiste ratio's.
Code 3.2	Concurrentie	Doordat er veel concurrentie is tussen de kinderopvangcentra, kan het vaststellen of aanpassen van het tarief als organisatie erg risicovol zijn.

Thema 4	Geen moeilijkheden	Totale frequentie: 1
Code 4.1	Hoge tariefgroep	Wanneer je als organisatie in een hoge tariefgroep zit en weet hoe je een financieel gezond bedrijf op zet, zorgt dit (vaak) niet voor financiële moeilijkheden

Thema 5	Boekhouding	Totale frequentie: 10
Code 5.1	Hoge kosten	Het leven op Aruba is er duur. Het kan lastig zijn om met deze hoge kosten om te gaan.
Code 5.2	Administratie	Onzekerheid over de inkomsten door het gebrek aan goede administratie door de inkomsten en uitgaven goed bij te houden.
Code 5.3	Budgetteren	Budgetteren op de juiste vlakken om de opvang goed te kunnen onderhouden.

Thema 6	Personeelsproblemen	Totale frequentie: 1
Code 6.1	Ziekmeldingen	De SVB is verplicht om medewerkers bij ziekte lang door te betalen, wat resulteert in dubbele personeelskosten voor de opvang, aangezien zij vaak extra personeel moeten aannemen als vervanging.

Vraag 9: Op welke terreinen zou u zich graag nog willen ontwikkelen als kinderopvanghouder?

Gemiddelde: 6,71 – Prioriteit: thema 2, 3 en 5

Thema 1	Faciliteiten verbeteren	Totale frequentie: 2
Code 1.1	Technologie	Technologische faciliteiten verbeteren zoals computers en tablets.
Code 1.2	Ruimte	De ruimtes verbeteren door ze groter te maken of anders in te richten.
Code 1.3	Personeel	Altijd hulpkrachten in dienst hebben die ingeschakeld kunnen worden.

Thema 2	Management	Totale frequentie: 12
Code 2.1	Management vaardigheden	Het beheersen van diverse management vaardigheden.
Code 2.2	Coachen/opleiden	De kennis hebben om eigen medewerkers goed te coachen en/of op te leiden tot een goede pedagogisch medewerker.
Code 2.3	Tijdsmanagement	Het efficiënt plannen van tijd als kinderopvanghouder en leidsters is essentieel, zodat er voldoende tijd is voor alle taken.

Thema 3	Ouders	Totale frequentie: 13
Code 3.1	Informatievoorziening	Informatievoorziening richting de ouders om zo meer kennis te delen en begrip voor de opvang te ontwikkelen.
Code 3.2	Communiceren	Goed communiceren en/of contact maken met ouders.

Thema 4	Documentatie	Totale frequentie: 3
Code 4.1	Dossierverwerking	Observeren en rapporteren om een volledig dossier aan te maken voor ieder kind.
Code 4.2	Digitale administratie	Alle administratie en documentatie digitaal bijhouden als organisatie.
Code 4.3	Boekhouding	De boekhouding op een effectieve manier bijhouden.

Thema 5	Beleidsontwikkeling	Totale frequentie: 8
Code 5.1	Algemeen	Een beleid opstellen voor de kinderopvang organisatie.
Code 5.2	Herformuleren	Een bestaand beleid uitbreiden, herschrijven of aanpassen wanneer de werkwijze van de organisatie veranderd.

Thema 6	Samenwerkingen	Totale frequentie: 3
Code 6.1	Extern	Op gepaste momenten externe organisaties benaderen, zoals bij het doorverwijzen van ouders of leidsters die te maken hebben met sociale problemen.
Code 6.2	Gelijken	Met andere opvanglocaties samenwerken door bijvoorbeeld interviews te houden met een groepje kinderopvanghouders.

Thema 7	Vakmanschap	Totale frequentie: 6
<i>Code 7.1</i>	Signaleren	Inzicht hebben in hoe je als kinderopvanghouder het beste (preventief) kan signaleren wanneer kinderen problemen hebben.
<i>Code 7.2</i>	Speciale behoefte	Inzicht krijgen in hoe je met diverse speciale behoefte van kinderen kan omgaan.
<i>Code 7.3</i>	Activiteitvoorziening	Inzicht hebben in passende activiteiten ontwikkelen die horen bij de leeftijdsfases van de kinderen. Zoals: sport en beweeg activiteiten of creatieve activiteiten

Vraag 10: Op welke manier zou u het liefst willen werken aan de ontwikkelpunten (genoemd bij vraag 9)?

Gemiddelde: 6,75 – Prioriteit: thema 1 en 2

Thema 1	Training en educatieve programma's	Totale frequentie: 15
<i>Code 1.1</i>	Algemeen	Door trainingen en educatieve programma's te volgen in het Papiaments
<i>Code 1.2</i>	Nederlands	Door trainingen en educatieve programma's te volgen in het Nederlands
<i>Code 1.3</i>	Demonstraties	Door het tonen van demonstraties en voorbeelden
<i>Code 1.4</i>	Omgang met speciale behoefte	Beter leren omgaan met kinderen die een speciale behoefte hebben
<i>Code 1.5</i>	Team management	Door trainingen en educatieve programma's te volgen over management vaardigheden
<i>Code 1.6</i>	Omgang met ouders	Door trainingen en educatieve programma's te volgen over het omgaan met ouders in de kinderopvang
<i>Code 1.7</i>	Individuele begeleiding	Individuele coaching/begeleiding ontvangen op maat.
<i>Code 1.8</i>	Activiteitontwikkeling	Door trainingen en educatieve programma's te volgen over creatief en actief werken
<i>Code 1.9</i>	Stichtingen	Voorzien in informatie voor ouders en inwoners van Aruba met betrekking tot stichtingen.

Thema 2	Contacten	Totale frequentie: 9
<i>Code 2.1</i>	Opvanglocaties	Door samen te werken met andere kinderopvangcentra aan de hand van bijvoorbeeld intervisies.
<i>Code 2.2</i>	Team	Door samen te werken en te overleggen met het team om de kwaliteit te verbeteren en grenzen te stellen.
<i>Code 2.3</i>	Ouders	Door regelmatig oudergesprekken te voeren, ouders te informeren en ouderparticipatie te bevorderen door middel van activiteiten.

Thema 3	Boekhouding	Totale frequentie: 2
<i>Code 3.1</i>	Inkomstenbeheer	Door een betere grip te krijgen op de financiële in- en uitstroom.
<i>Code 3.2</i>	Personeelskosten	Additionele inkomsten genereren om voldoende personeel te kunnen inzetten.

Thema 4	Verslaglegging	Totale frequentie: 1
<i>Code 4.1</i>	Algemeen	Gedetailleerde verslaglegging bijhouden

Vraag 11: Van welke ondersteunende diensten voor kinderopvanghouders op Aruba heeft u gebruik gemaakt? Waarom heeft u hier gebruik van gemaakt?

Gemiddelde: 18,5 – Prioriteit: thema 1

Thema 1	Organisatorische ondersteuning	Totale frequentie: 24
<i>Code 1.1</i>	Overheidsinstanties	Hulp van: DVG, Dornasol, Voogdijraad, DMH, CMO, etc.
<i>Code 1.2</i>	Organisaties	Hulp van: Famia Plania, Mickey foundation, Tienda di Educacion, FEPA, FPNM, etc.
<i>Code 1.3</i>	Professionals	Hulp van: logopedist, psycholoog
<i>Code 1.4</i>	Oudercommissie	Hulp vanuit ouders die zitten in de oudercommissie van de kinderopvang
<i>Code 1.5</i>	Intervisie	Intervisie momenten met andere kinderopvanghouders
<i>Code 1.6</i>	Eigen ervaring	Zelfontwikkeling en opgedane kennis uit Nederland en stage

Thema 2	Training en educatieve programma's	Totale frequentie: 13
<i>Code 2.1</i>	Algemeen	Trainingen en educatieve programma's over diverse onderwerpen
<i>Code 2.2</i>	Cardiopulmonary Resuscitation (CPR)	Het volgen van CPR lessen
<i>Code 2.3</i>	Nederlandse	Online Nederlandse opleidingen
<i>Code 2.4</i>	Conscious Discipline	Het toepassen van Conscious Discipline

Vraag 13: Toelichting vraag 12

Thema 1	Positief (cijfer 7-10)	Totale frequentie: 9
<i>Code 1.1</i>	Steun	De diensten kunnen kinderopvanghouders steunen
<i>Code 1.2</i>	Informatievoorziening	De diensten zorgen voor informatievoorziening voor kinderopvanghouders en ouders
<i>Code 1.3</i>	Leerzaam	De diensten zijn vaak leerzaam

Thema 2	Negatief (cijfer 1-6)	Totale frequentie: 5
----------------	------------------------------	-----------------------------

Code 2.1	Niveau	De diensten zijn van lage kwaliteit, dus niet relevant voor werknemers met meer ervaring
Code 2.2	Taalbarrière	Er zijn weinig diensten in het Nederlands of Engels en veel in het Papiaments. Hierdoor is het niet voor iedereen te volgen.
Code 2.3	Ondersteuningsbehoefte	Ondersteuning bij het omgaan met ouders ontbreekt
Code 2.4	Samenwerkingen extern	Externe organisaties die betrokken zijn bij de kinderopvang werken niet goed samen
Code 2.5	Wachttijden	De wachttijden van diverse ondersteunende diensten zijn vaak (te) lang

Vraag 15: Toelichting vraag 14

Thema 1	Positief (cijfer 7-10)	Totale frequentie: 9
Code 1.1	Informatievoorziening	Er wordt veel waardevolle informatie gedeeld, en ouders zouden hier eigenlijk ook toegang toe moeten hebben
Code 1.2	Actualisering	Je blijft op de hoogte en geïnformeerd
Code 1.3	Steun	Ze ondersteunen en helpen je wanneer nodig

Vraag 16: Welke ondersteunende diensten kunnen volgens u waardevol zijn voor een kinderopvanghouder? (Noem er zoveel mogelijk) Zijn deze diensten momenteel beschikbaar op Aruba?

Mediaan: 5 – Prioriteit: thema 2 t/m 4

Thema 1	Training en educatieve programma's	Totale frequentie: 4
Code 1.1	Algemeen	Diverse trainingen en educatieve programma's in het Papiaments.
Code 1.2	Nederlands aanbod	Nederlandse trainingen en educatieve programma's.
Code 1.3	Coaching	Coaching voor de kinderopvanghouders en/of de pedagogisch medewerkers. Door een (pedagogisch) coach in te zetten.
Code 1.4	Stagebegeleiding	Kwalitatief goede stagebegeleiding kunnen bieden aan stagiaires.
Code 1.5	Mishandeling en misbruik	Trainingen en educatieve programma's over kindermishandeling / misbruik.
Code 1.6	Speciale behoefte	Trainingen en educatieve programma's over kinderen met speciale behoeften.

Thema 2	Organisatorische ondersteuning	Totale frequentie: 20
Code 2.1	Overheidsinstanties	Hulp van diverse overheidsinstanties, zoals: DMH, CMO, DVG, etc.
Code 2.2	Organisaties	Hulp van diverse organisaties, zoals: Bureau Sostenemi, Tienda di Educacion, FPNM, etc.
Code 2.3	Professionals	Hulp van diverse professionals, zoals: logopedisten, psychologen, etc.
Code 2.4	Speciale opvang	Speciale kinderopvang plekken voor

		kinderen met speciale behoeftes of een extra hulpvraag
--	--	--

Thema 3	Specifieke dienstverlening	Totale frequentie: 5
Code 3.1	Financieel	Voldoende kennis over bedrijfsvoering om een financieel gezond bedrijf te runnen
Code 3.2	Voedingshulp	Een kok die eten kan maken op maat en voor een goede prijs
Code 3.3	Opvoeding	Opvoedondersteuning
Code 3.4	Sponsoren	Samenwerking met leveranciers van kindvriendelijke/ educatieve materialen om voor een voordelige prijs speelgoed en ander materiaal aan te schaffen.
Code 3.5	Sociale ondersteuning	Sociale ondersteuning wanneer het niet goed gaat met bijvoorbeeld een ouder of medewerker

Thema 4	Handhaving	Totale frequentie: 5
Code 4.1	Algemeen	Handhaving door DMH wanneer nodig.
Code 4.2	Meldcode	Codigo di proteccion handhaven en herhaaldelijk bespreken/aankaarten in de kinderopvang.

Vraag 17: Welke diensten of vormen van ondersteuning missen volgens u op Aruba?
(Beschrijf hierbij hoe de dienst kan helpen bij het verbeteren van de kwaliteit en efficiëntie van kinderopvangorganisaties op Aruba.)

Gemiddelde: 4,67 – Prioriteit: thema 1, 2, 3 en 5

Thema 1	Hulp van de overheid	Totale frequentie: 7
Code 1.1	Subsidiëring	Financiële ouderondersteuning vanuit de overheid.
Code 1.2	Opvang voor speciale kinderen	Een opvang voor kinderen met speciale behoeftes.
Code 1.3	Bureau kindermishandeling	Een goed werkend bureau voor kindermishandeling.

Thema 2	Training en educatieve programma's	Totale frequentie: 5
Code 2.1	Houders	Trainingen specifiek voor kinderopvanghouders.
Code 2.2	Teamleden	Trainingen specifiek voor pedagogisch medewerkers.
Code 2.3	Omgang met speciale behoefte	Trainingen en educatieve programma's over kinderen die speciale behoeftes hebben.

Thema 3	Hulplijn	Totale frequentie: 7
Code 3.1	Algemeen	Een algemene hulplijn voor de kinderopvanghouders om vragen te stellen. De vragen kunnen hierbij gaan over zaken als: oudercontacten, administratie, wetgeving of speciale

		kinderen.
--	--	-----------

Thema 4	Toezicht	Totale frequentie: 2
<i>Code 4.1</i>	Algemeen	Toezicht op alle kinderopvangorganisaties die wel of niet zijn geregistreerd.
<i>Code 4.2</i>	Handhaving	Handhaving (vanuit de DMH) op niet geregistreerde kinderopvangorganisaties.

Thema 5	Belangenvereniging	Totale frequentie: 5
<i>Code 5.1</i>	Algemeen	Een belangenvereniging die opkomt voor de kinderopvang.

Thema 6	Samenwerkingen	Totale frequentie: 2
<i>Code 6.1</i>	Extern	Samenwerking tussen de kinderopvangorganisaties en externe hulporganisaties, zoals: Tienda di Education, bureau Sostenemi, etc.
<i>Code 6.2</i>	Kinderopvang	Samenwerking tussen de verschillende opvanglocaties

Vraag 18: Hoe kunnen volgens u instanties, zoals DMH, beter inspelen op de behoeften en uitdagingen van kinderopvanghouders op Aruba?

Gemiddelde: 7,75 – Prioriteit: thema 1 en 3

Thema 1	Dienstverbetering	Totale frequentie: 13
<i>Code 1.1</i>	Meldcode	Codigo di proteccion herhaaldelijk bespreken met de kinderopvang.
<i>Code 1.2</i>	Training en educatieve programma's	meer trainingen en educatieve programma's over diverse onderwerpen.
<i>Code 1.3</i>	Handhaving	Meer handhaving op de wettelijk gestelde eisen.
<i>Code 1.4</i>	Belangenvereniging	Een belangenvereniging starten die opkomt voor de kinderopvang.
<i>Code 1.5</i>	Toelichting LV Kinderopvang	Uitgebreidere uitleg over de LV Kinderopvang, inclusief de redenen voor en de methode van opstelling, zodat organisaties een beter begrip kunnen krijgen van de wettelijke vereisten waaraan ze moeten voldoen.
<i>Code 1.6</i>	Netwerk verbinding	Kinderopvanghouders samenbrengen zodat hun netwerk wordt verbreed.

Thema 2	Communicatie	Totale frequentie: 4
<i>Code 2.1</i>	Algemeen	Verbeteren van communicatie richting de kinderopvangorganisaties wanneer wetten worden vastgesteld of iets wordt aangepast
<i>Code 2.2</i>	Toelichting	De wettelijke eisen en regels meer toelichten
<i>Code 2.3</i>	Behoeftes	Communiceren over welke behoeftes ze zien en hoe ze hierin de kinderopvang gaan ondersteunen
<i>Code 2.4</i>	Ouders	Ouders informeren over de activiteiten van de kinderopvang en de redenen waarom zij van vitaal belang zijn voor de

		ontwikkeling van het kind.
--	--	----------------------------

Thema 3	Veldbezoek	Totale frequentie: 9
<i>Code 3.1</i>	Algemeen	Meer veldbezoeken inplannen om draagvlak te creëren
<i>Code 3.2</i>	Extra hulpvraag	Kinderen met extra hulpvraag bezoeken voor optimale begeleiding
<i>Code 3.3</i>	Nabijheid	Meer veldbezoek om een band te creëren met de kinderopvang organisaties

Thema 4	Positieve feedback	Totale frequentie: 5
<i>Code 4.1</i>	Algemeen	Geen commentaar op de werkwijze van DMH
<i>Code 4.2</i>	Informatie voorziening	De organisatie geeft veel en goede informatie die de kinderopvang echt helpt
<i>Code 4.3</i>	Bereikbaarheid	DMH is goed bereikbaar

Bijlage 10: Brainwriting

Stap 1: Inhoudelijke afbakening

De kern van het probleem waarvoor een oplossing moet komen, is het in kaart brengen van de manieren waarop DMH direct of indirect kan bijdragen aan het aanpakken van de hulpvragen van kinderopvangorganisaties.

Stap 2: Begin met de sessie

Bovenaan het brainwriting formulier wordt de probleemstelling gepresenteerd. De nadruk op "het in kaart brengen" is cruciaal, aangezien dit het primaire doel is. De vraag die aan de deelnemers wordt gesteld is: "Het uiteindelijke product is voor jullie gebruik, dus wat zouden jullie het liefst willen zien?" Bij elke ronde wordt dieper ingegaan op de inhoud van het idee.

Stap 3: Ronde(s) uitvoeren

De onderstaande toelichting is gegeven om uit te leggen hoe de methode te werk gaat:

- Iedereen schrijft zijn naam in het vak linksboven.
- Ik stel een timer in op 3 minuten. Probeer zoveel mogelijk vakjes in te vullen tijdens elke ronde, maar beperk dit tot maximaal 3 vakjes. Als het niet lukt om alles in te vullen, is dat geen probleem, maar doe wel je best.
- Wanneer de timer afgaat, geef je je papier door naar links (met de klok mee).
- Zodra iedereen zijn eigen papier terug heeft, zullen we de ideeën inventariseren en doorgaan met de decision matrix.
- De ingevulde brainwriting formulieren zijn te vinden in bijlage 10.1 tot en met 10.6.

Stap 4: Documenteren, discussiëren en ideeën selecteren.

De tabel hieronder toont alle ideeën samengevat. Indien er overlap was tussen ideeën, zijn deze samengevoegd tot één idee. De bespreking en selectie van de meest geschikte ideeën wordt behandeld in bijlage 11.

Oplossingsgerichte ideeën	Eindproduct gerichte ideeën
Maandelijkse vergadering met opvanghouders: - waarin wordt geëvalueerd hoe de ondersteuning wordt ervaren. - Met een platform waarin iedereen ervaringen en input kan delen voor op de agenda - met een goed gestructureerd systeem waardoor niet alle houders tegelijk langskomen. - waarin het plan en de activiteiten die gepland zijn besproken worden.	Een mind map maken waarbij: - verschillende professionals worden ingeschakeld om hem samen te maken - de thema's de behoefte/hulpvragen van de kinderopvanghouders worden. - hij aan het eind wordt gepresenteerd aan de kinderopvang - de professionals uiteindelijk gaan meekijken op locatie en tips/tops geven aan de kinderopvanghouder - De mind map uitgewerkt wordt in een overzichtelijk en openbaar document. Haalbaarheid is niet te waarborgen omdat je afhankelijk bent van andere professionals die gaan helpen om hem te maken.
Een online site voor vragen met antwoorden (voor iedereen/openbaar):	Een flyer: - Met afbeeldingen zoals bij een infographic.

- met een aparte tab per hulpvraag - als een soort digitale helpdesk - via een website van DMH een chatbox voor vragen creëren/ whatsapp chat lijn. - Hierin doorverwijzen wanneer dit kan. - intern door 1/2 mensen laten beantwoorden (niet teveel) - Eventueel een app? - Kinderopvang actief laten participeren aan meedenken van kwaliteit bewaking.	- Die gepost kan worden op sociale media - Wat meegenomen kan worden in de nieuwsbrief van DMH - met de jongere generatie als doelgroep - met foto/video's van de kinderopvang zelf - waarin het tijdspad van de ondersteuning wordt benoemd - waarmee duidelijkheid word gecreëerd maar waarin ook naar voren komt dat kinderopvang zelf actie moet ondernemen om advies en tips te vragen aan bijv. de DMH - die openbaar staat en makkelijk te vinden is voor iedereen. - Fysieke en digitaal (voor iedereen toegankelijk) -met eventueel contactgegevens van persoon die kan helpen met de hulpvraag. - waarin de hulpvragen worden gecategoriseerd - Zo min mogelijk tekst
Studenten inzetten (die vragen kunnen beantwoorden): - Dit in kaart brengen op een tabel/flyer. Bij welke hulpvraag kan welke opleiding helpen? - Een handleiding maken met de meest gestelde vragen - standaard vragen automatisch laten beantwoorden en zodra de vraag er niet is een student/ DMH medewerker laten beantwoorden. - overzicht hebben van taken die juist niet/wel door student gedaan moeten worden. - die de nieuwe trends van de kinderopvang meeneemt.	Een beslisboom: - waarin bij de hulpvraag de hulp die geboden kan worden, wordt omschreven - aan de hand van een sociale kaart - de mening van de kinderopvang wordt meegenomen - waarin de hulpvragen worden gesorteerd - waarin prioriteiten worden gesteld voor welke hulpvragen direct en later opgelost kunnen worden. Hierin de prioriteiten rangschikken voor de DMH en de kinderopvang. - plannen maken aan de hand van een tijdspad, wanneer wordt welke prioriteit uitgewerkt? - Een vast moment binnen de DMH om de voortgang te bespreken. Het is niet heel efficiënt om de meningen van de kinderopvang mee te nemen.
Ondersteuning, begeleiding/ coaching bieden: - door middel van training/cursussen - op bepaalde gebieden. Inventariseren over welke thema's het moet gaan om aan te sluiten bij de behoefte. - waarbij rekening wordt gehouden met andere organisaties zoals FPNM om dingen niet dubbel te doen. - in de praktijk de houders helpen in samenwerking met studenten van PMKE	Een actieplan voor meerdere jaren: - waarin een indeling wordt gemaakt per thema/ wie het gaat oppakken. - waarbij de oplossingen bij de kinderopvanghouders worden nagevraagd. - waarbij periodiek wordt intern wordt overlegd over de stand van zaken. - waarbij rekening wordt gehouden met duurzaamheid door het makkelijk aanpasbaar te maken. - Een visuele infographic of tool om zichtbaar

- voor complexe gevallen 1 op 1 begeleiding.	te maken voor de kinderopvang dat het actieplan is ontwikkeld. - waarin er targets worden gesteld voor de kinderopvang a.d.h.v. de behoeftes van de kinderopvang in relatie tot de LV Kinderopvang
Wekelijkse hulpvraag beantwoorden: - en dit uitwerken tot bijscholing - met professionals die extra informatie geven - met daarna een nieuwsbrief specifiek over wat er is besproken. - digitale bibliotheek hiervan maken met thema's van de hulpvragen. - Online platform hiervoor maken - in de nieuwsbrief ruimte geven voor terugkoppeling van kinderopvang	Een digitaal (word) document met oplossingen: - die voor alle DMH medewerkers beschikbaar en makkelijk aan te passen is. - Die periodiek wordt geëvalueerd. - Die ingericht wordt als een soort helpdesk
Kinderopvangcentra bezoeken voor directe aanpak en tips geven: - deze tips online beschikbaar maken voor iedereen. - In meerdere talen. - Checklists/stappenplan maken zodat alle kinderopvang er direct mee aan de slag kunnen	
Beleid (oftewel LV Kinderopvang) verhelderen/versimpelen voor kinderopvang houders + burgers: - door visueel te maken - korte video's te maken - vertalen in Papiamentu/Engels - Dit door een externe partij laten doen zodat je zeker weet dat iedereen het begrijpt. Door een buitenstaander het te laten versimpelen heb je meer inzichten. - Hierbij gebruik maken van een stagiaire - infographic maken - langs locaties waar uitvoering goed gaat en dit filmen en delen als voorbeeld. - de moeilijkheden van de kinderopvang ook meenemen en laten zien dat DMH dat begrijpt - essentie van kinderopvang hierin meenemen en uitleggen.	
Rol van de kinderopvang duidelijk maken aan de samenleving: - waarin toegevoegde waarde van kinderopvang helder wordt - flyers/informatie om uit te delen aan ouders van de kinderen - naar radio/tv voor uitleg hierover - reclame maken voor kinderopvang op	

bijvoorbeeld basisscholen - terug laten komen in een podcast - bewustwording campagnes - Verschillende hulpvragen van kinderopvang hierin meenemen - Vaste maand/data prikken wanneer dit wordt gedeeld. Vaste tijd van uitvoering. - per regio/doelgroep om de groep kleiner te houden. - professionals/ ketenpartners betrekken	
Gestructureerd contact met kinderopvang: - in groepjes voor de houders die dezelfde problemen ervaren - per jaar een moment om alle aandachtspunten te bespreken - alle bevindingen uitwerken in een document zodat deze ingezet/gebruikt kunnen worden. - de bevindingen delen in een nieuwsbrief/mail. - van dezelfde problemen oplossingsgericht een infographic/ video maken.	
Het werkveld specifieker op bepaalde thema's onderzoeken: - Onderzoeken uitzetten voor Stagiaires of interne medewerkers. - gericht afdelingsonderzoek naar aandachtspunten - kinderopvang locaties aan elkaar koppelen om elkaar te helpen - lijst behoeftes/thema's klaar hebben voor stagiaires.	

Bijlage 10.1: Brainwriting formulier 1

De wens waarvoor een oplossing moet komen is het in kaart brengen van de wijze waarop de DMH direct of indirect kan ondersteunen bij het oplossen van de hulpvragen van de kinderopvangorganisaties.			
Naam: Renee	Idee 1:	Idee 2:	Idee 3:
Ronde 1	mindmap maken (met bijvoorbeeld meerdere professionals)	Wacht in een flyer of infographic en of video's (kort).	een soort beslissboom maken. bij deze hulpvraag kan de volgende hulp gezocht worden..
Ronde 2	professionals in verschillende thema's v. KOPV in podcast zetten.	flyer plaatsen op IG+FB. jongere generatie als doelgroep (target). Bekende Amsterdams gezichten die kinderen hebben gebruiken. Bij kopv zelf filmen foto's gebruiken.	beslissboom a.d.h.v. ketenpartners/sox. kaart bekend maken.
Ronde 3	thema's onderverdelen in de behoefte van de kopv. handlers. Mindmap presenteren aan kopv zelf.	professionals laten meekijken in KOPV locaties voor meer begrip.	Sox. kaart gericht op kopv en bijhouden hiervan (gestructureerd). Zelf kopv vragen voor hun input hierin. Hulpvragen sorteren.
Ronde 4	Hierin het tijdschema benoemen zodat KOPV weet wanneer ze hulp kunnen verwachten.	Hierin prioriteiten stellen. wat moet per direct & wat kan ook later.	Hierin laat de professionals de tops laten aangeven van de KOPV. Duidelijkheid oorzaken maar wel stimuleren om zelf actie's te ondernemen, maar vragen naar DMH acties & tips.
Ronde 5	Dit verwerken in een mooi, overzichtelijk en openbaar document.	Uitwerken van prioriteiten nr geven. Plan men aan de hand van tijd: wanneer prioriteit wordt gegeven.	cargen dat dit openbaar en gemakkelijk te vinden is. vaste dag / tijd om dit te bespreken.

Bijlage 10.2: Brainwriting formulier 2

De wens waarvoor een oplossing moet komen is het in kaart brengen van de wijze waarop de DMH direct of indirect kan ondersteunen bij het oplossen van de hulpvragen van de kinderopvangorganisaties.			
Naam: Julie	Idee 1	Idee 2	Idee 3
Ronde 1	Ondersteuning, Begeleiding & coaching Deskundigheid bieden op gebied KOPV	Vaste dag in de week: voor specifieke hulpvragen te ontvragen Wit te werken & terug koppelen Expertise centrum / bijdrage	Spreekuur C&P Bevragen om direct approach/tips Podcast met thema's management etc
Ronde 2	d.m.v. trainingen cursussen.	met professionals, die extra informatie geven	online maken, voor iedereen beschikbaar
Ronde 3	inventariseren over welk thema de training/cursus dan moet gaan om aan te sluiten op de behoefte	daarbij en nieuwsbrief specifiek over wat er is besproken voor wie er niet bij kan zijn of het terug wil zien	in verschillende talen?
Ronde 4	inventariseren wat FPM al doet om niet dubbel te doen trainingen moeten meer op werkbaar zijn en niet alleen op theorie blijven	digitale bibliotheek creëren met thema's v.d. hulpvragen.	checklist creëren v. management skills om als zelf tool te gebruiken.
Ronde 5	Hands-on de houders ondersteunen ism FPM of studenten PMKE.	Online platform creëren. Kenniscentrum KOPV NL als voorbeeld voor bijbehouding.	Plan S&C bekend maken aan KOPV. Visueel maken en presenteren. Thema's podcast definiëren activ. behoefte KOPV.
Ronde 6	Voor complexe gevallen 1op1 begeleiding	in nieuwsbrief ruimte geven voor terugkoppeling van KOPV	Tips/hulpmiddelen bieden die direct inzetbaar zijn zoals checklist, stappenplan.

Bijlage 10.3: Brainwriting formulier 3

Naam: Sue Ann		De wens waarvoor een oplossing moet komen is het in kaart brengen van de wijze waarop de DMH direct of indirect kan ondersteunen bij het oplossen van de hulpvragen van de kinderopvangorganisaties.		
	Idee 1:	Idee 2:	Idee 3:	
	Toezicht proces/beleid verhelderen / versimpelen voor KOPV + burgers	KOPV zijn rol in een samenwerking de toegevoegde waarde aan de burgers vertegenwoordigen: ontwikkelingsgebieden v. kinderen	LV KOPV in een simpel marketing bewustwording campagne voor burgers maken (plan)	
Ronde 1	> Vertalen in teksten > Visueel het proces maken (foto, diagram) > Video v/h proces.	> TV-programma met de medew. in KOPV zelf aan het woord of anders > Participeren (hands-on) aan activiteiten waar ouders opvraagd. ond. onderdeel van is.	> Videos (short) + boost > Spots TV > Podcast > Flyer + boost Social Media > belangrijke Ambarse figuren bijtrekken (influenkers)	
Ronde 2	eerste uitwerking door externe partijen voor volledig beeld.	flyers & informatie delen aan ouders van kinderen.	hierin de 'struggles' van de KOPV meenemen.	
Ronde 3	Egal uitmaken van een stergaire of andere collega in de werkveld voor laag drempeligheid	Naar de radio/ tv voor uitleg hierover; timing bijv: wanneer de tijd wordt school begint	Essentie uitleggen van KOPV in de zin van "duurzaamheid van kwaliteit van de groeiende mens" → samenleving	
Ronde 4	infographic vorm, heel toegankelijk, simpel te begrijpen	reclame maken buiten, zodat het bekend wordt. op school bijv.		
Ronde 5	langs locaties waar het uitvoeren van het beleid goed gaat, dit filmen en delen in een informatie wens of die kinderopvang	dit terug laten komen in een podcast	← Zelfde	

laten vertellen over hoe ze dit aanpak.

Bijlage 10.4: Brainwriting formulier 4

Naam: Surella Groeze

De wens waarvoor een oplossing moet komen is **het in kaart brengen van de wijze waarop de DMH direct of indirect kan ondersteunen bij het oplossen van de hulpvragen van de kinderopvangorganisaties.**

	Idee 1: video, poster, podcast	Idee 2:	Idee 3:
Ronde 1	Bewustwordingscampagnes het hele jaar door uitvoeren! Ouders, houders, bevolking, pm's, tacht, belangen, etc.	Gestructureerd contact hebben met de kinderopvang-houders. Platform, bijeenkomsten, nieuwsbrief, video's	Het werkveld specifiek onderzoeken in bepaalde thema's (subsidie, behoeftes, metingen etc.)
Ronde 2	Over de verschillende hulpvragen die er zijn.	In groepen voor de ouders die dezelfde problemen ervaren.	Onderzoeken uit zetten waarbij de DMH direct/indirect bij is betrokken. bv. intern of door stagiaires
Ronde 3	Vaste maandprijs per jaar en dan twee keer uit video, poster, podcast uitvoeren elk jaar proberen naar trend/rage te werken	Per jaar een moment kiezen om samen te komen en de aandachtspunten bespreken & uitwerken	Afdeling onderzoeken naar aandachtspunten: gericht
Ronde 4	Structureel werken, vaste tijd van uitvoering	alle bevindingen uitwerken in een document, zodat je dit vaker kunt gebruiken / inzetten	Stagiaire met open blik laten kijken. bijv. scripties
Ronde 5	per regio om de groep weiner te houden en de ondersteuning beter te verdelen	de bevindingen delen via de mail zodat anderen terug kunnen lezen wat er is besproken	ondersteuning organisaties aan elkaar roepen om elkaar te helpen
Ronde 6	Professionals / ketenpartners zoeken/bijtrekken voor uitvoeren v. de bewustwordingscampagnes	v. dezelfde problemen & oplossingsgericht in focu. / video's maken	lijstje v. behoeftes (thema's) klaar hebben v. stagiaires

Bijlage 10.5: Brainwriting formulier 5

De wens waarvoor een oplossing moet komen is het in kaart brengen van de wijze waarop de DMH direct of indirect kan ondersteunen bij het oplossen van de hulpvragen van de kinderopvangorganisaties.			
Naam:	Idee 1:	Idee 2:	Idee 3:
Naam: Noortje	een actieplan op papier voor meerdere jaren (bv 2 jaar)	een flyer met alle hulpvragen & oplossingen	een digitaal document met oplossingen
Ronde 1	Ingedeeld in welke thema's; per wanneer? Enquête naar behoeften Indeling van team leden per thema	Infographic ontwikkeld met de hulpvragen, zowel voor KOPV en ouders. Nieuwbrief DMH	Expertisecentrum op (bied).
Ronde 2	Ik in de zoveel tijd overleg met stand van zaken	- fysiek en digitaal (voor iedereen)	voor iedereen beschikbaar en gemakkelijk aan te passen
Ronde 3	een plan dat makkelijk aangepast kan worden of nogmaals ingezet kan worden → duurzaam	als de oplossing een extern persoon is zoals een coach dan deze contactgegevens erbij	dit document eens in de zoveel tijd evalueren voor aanpassingen & toevoegingen
Ronde 4	Een infographic/tool die zichtbaar is ontwikkelen om de actieplan bekend te maken wanneer het klaar is.	podcast of video's v.d. meest gestelde hulpvragen en oplossingen	helpdesk ontwerpen
Ronde 5	Planning maken voor met targets voor KOPV actiegeinventariseerde behoeften Vol KOPV in relatie met de LV KOPV.	→ hulpvragen categoriseren en visueel maken. → Kan video zijn van bijv 2min met ouders zelf als acteurs. → Flyer zal 20 min tekst mogelijk moeten bevatten. → Puber: geen leescultuur.	Standard robot met standaard vragen. Indien bijv. vraag is over toezicht en de robot kan dit niet beantwoorden schakelt de toezichthouder. (fin) ^{medew.} Ordenwerpen categoriseren

Bijlage 10.6: Brainwriting formulier 6

De wens waarvoor een oplossing moet komen is het in kaart brengen van de wijze waarop de DMH direct of indirect kan ondersteunen bij het oplossen van de hulpvragen van de kinderopvangorganisaties.	
naam: marjje	Idee 1: Idee 2: Idee 3:
	maandelijkse vergadering (met de opvanghouders) Online site voor vragen en antwoorden (voor iedereen / openbaar) Studenten inzetten (die kunnen de vragen behandelen)
Ronde 1	Ook evalueren hoe ze de ondersteuning ervaren en wat er verbeterd kan worden per hulpvraag een apart deel / tab om het overzicht te behouden Dit in kaart brengen in een flyer of tabel. → bij welke hulpvraag kan welke opleiding helpen?
Ronde 2	Een soort commissie platform creëren met veld o.d.h.v hun ervaring en iedereen zijn input inventariseren voor de punten (agenda) Digitale helpdesk creëren/ontwerpen een handleiding creëren met de veelgestelde vragen.
Ronde 3	Deze structurele vergadering organiseren zodat het niet voorkomt dat niet alle kopv telkens erbij moeten zijn ium groepsgrootte. - via website van DMH een chatbox voor vragen creëren. Een "robot" voor standaardvragen. - Whatsapp lijn kopv. Digitale robot met standaard vragen. Zodra de vraag er niet tussen staat, schakelt dat om naar student/medew. DMH.
Ronde 4	waarin het plan & de activiteiten die gepland zijn besproken worden. * Hierin doorverwijzen waar het kan. * intern door 1/2 mensen laten (niet beantwoorden. tevel) overzicht van taken die wel of juist niet door student gedaan kan worden.
Ronde 5	Een trekken van DMH & kopv om het een echte leven te gaan leiden. - DMH-app. - Kopv actief participeert aan meedenken van kwaliteit bewaken "Wat nog steeds nodig is!" - Stageboekhand-leiding / overzichten, verwachting etc) - Feedback van wat is nieuw/trends etc in de wereld van kopv

Bijlage 11: Decision matrix

Stap 1: Selecteer de juiste personen

Dezelfde deelnemers als bij de brainwriting-sessie zijn geselecteerd.

Stap 2: opties inventariseren

De opties die voortkomen uit de brainwriting-sessie zijn al geïnventariseerd en kunnen direct worden gebruikt.

Stap 3: Criteria bepalen

Oplossingsgerichte ideeën

Begrip	Toelichting
Taal	De oplossing moet beschikbaar zijn in zowel Papiamentu als Nederlands.
Niveau	Het niveau en taalgebruik moet eenvoudig zijn.
Visueel	Er moet beperkt gebruik worden gemaakt van tekst en zoveel mogelijk visuele ondersteuning.
Haalbaar	De oplossing moet uitvoerbaar zijn met direct beschikbare middelen.
Professionals	Er moeten juiste professionals aangewezen worden die expertise hebben om betrouwbaarheid te waarborgen.
Kerntaken	De kerntaken van DMH moeten herkenbaar zijn.

Eindproduct gerichte ideeën

Begrip	Toelichting
Duurzaam	Het product moet duurzaam zijn, wat betekent dat het gebruik moet maken van een digitaal eindproduct, zodat het altijd en door iedereen zonder problemen of verspilling van papier kan worden gebruikt.
Cultuur	Het product moet afgestemd zijn op de Arubaanse cultuur en de impact van het plan op het werkveld overwegen.
Haalbaar	Het product moet praktisch uitvoerbaar zijn binnen beschikbare middelen, tijd en beperkingen.
Efficiënt	Het eindproduct moet gebruikt kunnen worden met minimale verspilling van middelen, tijd en energie.

Stap 4: Beoordeel en bespreek opties

Alle ideeën en opties zijn doorgenomen en beoordeeld aan de hand van de criteria. De resultaten van de oplossingsgerichte ideeën zijn te vinden in bijlage 11.1, en de resultaten van de eindproductgerichte ideeën zijn te vinden in bijlage 11.2.

Stap 5: Beoordelen van de totaalscores

Het beoogde eindproduct zal een digitaal actieplan zijn, dat concreet wordt gepresenteerd op een flyer. In feite zijn alle oplossingen die genoemd kunnen worden haalbaar met de juiste ondersteuning van mensen. Dit zal beschreven worden in het eindproduct met de inzet van de juiste studenten, professionals of organisatie.

Bijlage 11.1: Matrix 1

Decision matrix — Oplossingen

CRITERIA	TAAL	NIVEAU	VISUEEL	HAALBAAR	PROFESSIONAL
VERGADERING	✓	✓	✓	✓	✓
ONLINE VRAGENSITE	✓	✓	✓	✓	✓
STUDENTEN	✓	✓	✓	✓	✓
ONDERSTEUNING BIEDEN	✓	✓	✓	✓	✓
WEKELIJKSE HULPVRAAG	✓	✓	✓	✓	✓
KOPV LOCATIES BEZOEKEN	✓	✓	✓	✓	✓
BELEID VERSIMPELEN	✓	✓	✓	✓	✓
KENBAAR MAKEN KOPV	✓	✓	✓	✓	✓
GESTRUCTUREERD CONTACT	✓	✓	✓	✓	✓
WERKVELD ONDERZOEKEN	✓	✓	✓	✓	✓

Bijlage 11.2: Matrix 2

Decision matrix — Eindproduct

CRITERIA	DUURZAAM	CULTUUR	HAALBAAR	EFFICIENT
MINDMAP	✓	✓	✗	✓
FLYER	✓	✓	✓	✓
BESLISBOOM	✓	✓	✓	✗
ACTIEPLAN	✓	✓	✓	✓
DIGITAAL DOCUMENT	✓	✗	✓	✓

Bijlage 12.1: Prototype A

Versie A

LEEDEREN

1. Het probleem is duidelijk omschreven

2. Het probleem is relevant

3. Het probleem is concreet

4. Het probleem is meetbaar

5. Het probleem is oplosbaar

6. Het probleem is belangrijk

OPLOSSING

1. Het probleem is duidelijk omschreven

2. Het probleem is relevant

3. Het probleem is concreet

4. Het probleem is meetbaar

5. Het probleem is oplosbaar

6. Het probleem is belangrijk

Strategisch oplossingsplan / Strategic Solutions Plan					
DOEL MANAGEMENTOPLOSSING DOEL	LEEDEREN	Betere communicatie	1. Hoe kan de organisatie effectiever communiceren met elkaar? Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken? Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken?	De DSBM moet de leider de tijd geven om te denken en te werken. De leider moet de tijd geven om te denken en te werken. De leider moet de tijd geven om te denken en te werken.	Opdr. 1. DSBM Opdr. 2. DSBM Opdr. 3. DSBM
	OPLOSSING	Outlets organisatie	1. Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken? Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken? Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken?	De DSBM moet de leider de tijd geven om te denken en te werken. De leider moet de tijd geven om te denken en te werken. De leider moet de tijd geven om te denken en te werken.	Opdr. 1. DSBM Opdr. 2. DSBM Opdr. 3. DSBM
	OPLOSSING	Conflicthanpakking	1. Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken? Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken? Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken?	De DSBM moet de leider de tijd geven om te denken en te werken. De leider moet de tijd geven om te denken en te werken. De leider moet de tijd geven om te denken en te werken.	Opdr. 1. DSBM Opdr. 2. DSBM Opdr. 3. DSBM
DOEL MANAGEMENTOPLOSSING DOEL	Betere doorwerking	1. Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken? Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken? Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken?	De DSBM moet de leider de tijd geven om te denken en te werken. De leider moet de tijd geven om te denken en te werken. De leider moet de tijd geven om te denken en te werken.	Opdr. 1. DSBM Opdr. 2. DSBM Opdr. 3. DSBM	
	Outlets organisatie	1. Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken? Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken? Hoe kan de organisatie met elkaar samenwerken?	De DSBM moet de leider de tijd geven om te denken en te werken. De leider moet de tijd geven om te denken en te werken. De leider moet de tijd geven om te denken en te werken.	Opdr. 1. DSBM Opdr. 2. DSBM Opdr. 3. DSBM	

Bijlage 12.2: Prototype B

Versie B

Strategisch oplossingsplan / Strategic Solutions Plan

		OPLOSSINGEN	OPLOSSINGEN	OPLOSSINGEN	OPLOSSINGEN	OPLOSSINGEN
DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL
	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL	DOEL

Bijlage 12.3: Prototype C

Versie C

[illegible]