

VERBETEREN VAN MANAGEMENTVAARDIGHEDEN IN DE KINDEROPVANG OP ARUBA

Een onderzoek naar een effectieve methode om kinderopvanghouders
op Aruba te ondersteunen in het verbeteren van
managementvaardigheden



Departamento
di **Mucha** y **Hoben**

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

Door Renée Peters

Studentnummer: 1164121

Opleiding: Pedagogisch Management Kind & Educatie

OE code: PMKE.J4.VI.V4022_2324

Stageorganisatie: Departamento di mucha y hoben

Inleverdatum: 10/06/2024

Aantal woorden: 13.648

Samenvatting

In een periode van vier maanden is een onderzoek uitgevoerd naar wat de beste manier van ondersteuning is om kinderopvanghouders te ondersteunen in het verbeteren en inzetten van managementvaardigheden op korte termijn. Om tot het antwoord van deze vraag te komen zijn er diverse onderzoeksmethodes ingezet in vier fases; de discover, define, develop en deliverfase. Het boek 'Ontwerpen voor zorg en welzijn' is gebruikt voor het correct uitvoeren van methodes (Van 't Veer, Wouters, Veeger, & Van der Lugt, 2020).

Het was van belang om er eerst achter te komen over welke managementvaardigheden een kinderopvanghouder op Aruba moet beschikken om de functie voldoende goed uit te kunnen voeren en de kinderopvang te runnen. Er is daarom gestart met een deskresearch, het resultaat hiervan waren zes belangrijke managementvaardigheden die de basis vormen tot het goed uitvoeren van de taken behorende tot kinderopvanghouder.

De basis van het onderzoek werd gelegd, en met de kennis van essentiële vaardigheden werd getoetst in hoeverre de kinderopvanghouders over deze vaardigheden beschikken. De resultaten werden verwerkt in een methode waarin gebruik werd gemaakt van post-it notes om vervolgens verbanden te leggen tussen de antwoorden uit de enquête.

Hieruit bleek dat er veel vraag is naar ondersteuning in alle vaardigheden. Met input van kinderopvanghouders en DMH werd besloten dat er cursussen aangeboden zullen worden over de managementvaardigheden aan de hand van een handleiding. Het prototype werd ontworpen en getest in de develop fase. Hieruit bleek dat het goede werd ontworpen en zijn de laatste aanpassingen verwerkt. Met deze laatste aanpassingen is ervoor nog meer interactie tussen de cursusaanbieder (en kinderopvanghouders met elkaar) gezorgd. En geoefend met de theorie dat is gegeven.

De ontworpen handleiding ligt klaar voor DMH om ingezet te worden en de cursussen aan te bieden aan de kinderopvanghouders. Het implementatieplan zal hun helpen bij het inzetten van de handleiding. De uitvoering van de handleiding zal plaatsvinden in een pilot. Na de pilot zal geëvalueerd worden of de uitvoering effectief was.

In de uitvoering van dit onderzoek is gebruik gemaakt van theoretische wetenschappelijke en beroepsmatige bronnen.

Ook is er tijdens de voorbereiding van dit onderzoek gebruik gemaakt van chatgpt om spelling, grammatica en/of zinsformulering te verbeteren/ideeën te genereren.

Na het gebruik van deze tool heb ik de uitkomsten ervan aangepast om ervoor te zorgen dat mijn werk mijn eigen competenties en leeruitkomsten reflecteert. Ik draag 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

Voor u ligt mijn scriptie over een onderzoek naar een effectieve methode om kinderopvanghouders op Aruba te ondersteunen in het verder ontwikkelen van managementvaardigheden. Mijn naam is Renée Peters en ik heb deze scriptie op Aruba geschreven in de periode van februari tot juli 2024.

Tijdens het derde jaar van mijn studie heb ik een minor gevolgd in Zuid-Afrika om kennis aan mijn collega's van een buitenschoolse opvang te delen. Dit heeft ervoor gezorgd dat zij hebben geleerd om te gaan met lastige onderwerpen in de kinderopvang. En dit heeft veel opgeleverd voor de kwaliteit van de opvang. Ik was van plan om mijn afstudeeropdracht bij een kinderopvangorganisatie in Zwolle uit te voeren. Echter toen ik last-minute de kans kreeg om mijn scriptie op Aruba te schrijven raakte ik direct enthousiast om voor de tweede keer een buitenlands stageavontuur aan te gaan. Ik weet namelijk wat dit bijdraagt aan je professionele en persoonlijke ontwikkeling. Daarnaast kan een bijdrage van kennis of een product veel betekenen voor iemand die behoefte heeft aan het verwerven van nieuwe kennis en vaardigheden.

Ik kan met zekerheid zeggen dat het verhuizen naar Aruba voor zes maanden om mijn scriptie te schrijven de beste keuze is geweest. Ik heb in deze maanden kennis gemaakt met diverse pedagogische professionals. In de kinderopvang en bij mijn stagebedrijf. Wat ik ontzettend mooi vond om te zien, was de passie die de mensen hier voor het werken met kinderen hebben. Ondanks het gebrek aan kennis en vaardigheden op sommige vlakken van het pedagogisch management, zorgen zij er op elke manier mogelijk voor dat het kind zich veilig, vertrouwd en geliefd voelt. Ze laten met trots hun mijlpalen zien, en staan stil bij de kleine en grote successen.

De cultuur is anders, en de maatschappij leeft niet in zo'n 'rush' zoals we in Nederland kennen. Dat was af en toe schakelen, maar went snel. De grootste uitdaging was omgaan met de taalbarrière. Maar dankzij vertaalapps en hulp vanuit stage konden de opdrachten met betrokkenen uit het werkveld goed uitgevoerd worden.

Ik ben dankbaar voor de kans die mij is geboden om deze scriptie op Aruba te schrijven en indirect iets voor de kinderopvanghouders te kunnen betekenen. Ze krijgen via DMH-kennis over alle belangrijke gebieden van het pedagogisch management en de handvaten om dit in de praktijk toe te passen. Ik ben van mening dat het belangrijk is om samen te werken aan een toekomst waar elk kind de kans krijgt om zich optimaal te ontwikkelen en wanneer je daar iets in kan betekenen je die kans grijpt.

Ik wil mijn stagebegeleiders Surella Croeze en Sue-Ann Ras bedanken voor de fijne begeleiding en ondersteuning in het schrijven van dit onderzoek. Bij hen kon ik altijd terecht voor vragen en zij boden nieuwe inzichten in mijn onderzoek. Ik wil de kinderopvanghouders die hebben deelgenomen aan mijn onderzoek bedanken. Zonder hun input had ik dit onderzoek niet goed kunnen uitvoeren. Ze zijn open geweest door hun ervaringen en vaardigheden met mij te delen, zodat ik dit kon opnemen in mijn onderzoek. Ook mijn studieleerteambegeleidster Willemijn van Gelderen wil ik bedanken voor de uitstekende begeleiding. Zij wist precies hoe ze mij kon helpen doordat ze de situatie op Aruba kent, en altijd klaar stond om mijn vragen te beantwoorden. Tot slot wil ik mijn medestudenten bedanken. Bij hen kon ik altijd terecht voor feedback over mijn verslag of ze gaven een nieuwe blik op ingewikkelde keuzes die gemaakt moesten worden.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Voorwoord.....	3
1. De inleiding, aanleiding en praktijkvraag	8
1.1 Relevantie van het onderzoek	8
1.2 Kenmerken van de praktijkorganisatie	8
1.3 Context van de praktijkvraag	8
1.4 Theoretisch kader	9
1.4.1 Leiderschap theorieën	9
1.4.2 Managementvaardigheden	10
1.5 Overkoepelende onderzoeksvraag	11
1.6 Begrippenlijst	11
1.7 Onderzoeks(deel)vragen	12
2. Discoverfase.....	14
2.1 Onderzoeksmethode deskresearch.....	14
2.1.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag	14
2.1.2 Selectie onderzoekspopulatie	14
2.1.3 Keuze en aanpak methode	14
2.1.4 Wijze van analyse en selectie	15
2.1.5 Belangrijke uitkomsten	15
2.1.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen.....	15
2.2 Onderzoeksmethode enquête.....	16
2.2.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag	16
2.2.3 Selectie onderzoekspopulatie	16
2.2.4 Keuze en aanpak methode	16
2.2.5 Wijze van analyse en selectie	17
2.2.6 Belangrijke uitkomsten	17
2.2.7 Methodologische reflectie en vervolgstappen.....	18
2.3 Onderzoeksmethode contextual interviewing	19
2.3.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag	19
2.3.2 Selectie onderzoekspopulatie	19
2.3.3 Keuze en aanpak methode	19
2.3.4 Wijze van analyse en selectie	20
2.3.5 Belangrijke uitkomsten	20
2.3.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen.....	20
2.4 Onderzoeksmethode Fly on the wall.....	21

2.4.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag	21
2.4.2 Selectie onderzoekspopulatie	21
2.4.3 Keuze en aanpak methode	21
2.4.4 Wijze van analyse en selectie	22
2.4.5 Belangrijkste uitkomsten	22
2.4.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen.....	22
3. Definefase.....	23
3.1 Onderzoeksmethode thematic analyses	23
3.1.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag	23
3.1.2 Selectie onderzoekspopulatie	23
3.1.3 Keuze en aanpak methode	23
3.1.4 Wijze van analyse en selectie	24
3.1.5 Belangrijkste uitkomsten	24
3.1.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen.....	24
3.2 Onderzoeksmethode affinity mapping.....	25
3.2.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag	25
3.2.2 Selectie onderzoekspopulatie	25
3.2.3 Keuze en aanpak methode	25
3.2.4 Wijze van analyse en selectie	26
3.2.5 Belangrijke uitkomsten	26
3.2.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen.....	26
4. Developfase	28
4.1 Ideation onderzoeksmethode brainwriting.....	28
4.1.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag	28
4.1.2 Selectie onderzoekspopulatie	28
4.1.3 Keuze en aanpak methode	28
4.1.4 Wijze van analyse en selectie	29
4.1.5 Belangrijke uitkomsten	29
4.1.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen.....	29
4.2 Ideation onderzoeksmethode decision matrix.....	30
4.2.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag	30
4.2.2 Selectie onderzoekspopulatie	30
4.2.3 Keuze en aanpak methode	30
4.2.4 Wijze van analyse en selectie	31
4.2.5 Belangrijke uitkomsten	31
4.2.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen.....	31

4.3 Ideation onderzoeksmethode six thinking hats	32
4.3.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag	32
4.3.2 Selectie onderzoekspopulatie	32
4.3.3 Keuze en aanpak methode	32
4.3.4 Wijze van analyse en selectie	33
4.3.5 Belangrijke uitkomsten	33
4.3.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen	33
4.4 Prototyping onderzoeksmethode lo-fi prototyping	34
4.4.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag	34
4.4.2 Selectie onderzoekspopulatie	34
4.4.3 Keuze en aanpak methode	34
4.4.4 Wijze van analyse en selectie	35
4.4.5 Belangrijke uitkomsten	35
4.4.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen	35
5. Deliverfase	36
5.1 Conclusie	36
5.1.1 Kernachtige beantwoording hoofdvraag	36
5.1.2 Waarom passend bij duurzaam en verantwoord ondernemen?	37
5.2 Discussie	38
5.2.1 Belangrijkste inzichten van het hele gehele traject	38
5.1.2 Belangrijkste methodologische aspecten	39
5.3 Aanbevelingen	40
5.3.1 Belangrijkste inhoudelijke en methodologische aanbevelingen voor vervolg	40
5.3.1 Implementatieplan	40
6. Literatuurlijst	46
7. Bijlagen	46
Bijlage 1 Voorstelformulier	50
Bijlage 2 Feedbackformulier opdrachtgever	54
Bijlage 3 Design challenge	58
Bijlage 4 Aanvullende theorie theoretisch kader	74
Bijlage 5 Operationalisatieschema	75
Bijlage 6 Deskresearch	76
Bijlage 7 Enquête	83
Bijlage 8 Enquête open antwoorden	88
Bijlage 9 Grafieken en tabellen enquête	124
Bijlage 10 Affinity map foto's	127

Bijlage 11 Uitkomsten grafieken en affinity mapping.....	129
Bijlage 12 Bevindingen enquête	131
Bijlage 13 Inventarisatie ondersteuningsmethodieken	133
Bijlage 14 Fly on the wall.....	137
Bijlage 15 Ingevulde format brainwriting	142
Bijlage 16 Vertaalde format brainwriting	146
Bijlage 17 Decision matrix	150
Bijlage 18 Six thinking hats	151
Bijlage 19 Informatie graphic.....	154
Bijlage 20 Lo-fi prototyping	157

1. De inleiding, aanleiding en praktijkvraag

1.1 Relevantie van het onderzoek

Dit onderzoek naar de beste manier van ondersteuning in het verbeteren en inzetten van managementvaardigheden is maatschappelijk relevant doordat het de kwaliteit van de kinderopvang op de lange termijn zal verhogen. Dit resulteert in betere zorg voor de kinderen, wat weer een positief effect heeft in de toekomst op de maatschappij. Door het ontwikkelen van vaardigheden kunnen kinderopvanghouders beter op hulpvragen van ouders en kinderen inspelen in de praktijk. "Uitwisseling van kennis en ervaring met andere ouders en opvoeders draagt bij aan het versterken van de eigen kracht." (Veen, Boogaard, Van Dalen, & Emmelot, 2012). Doordat zij dit kunnen zijn kinderen in goede handen en draagt dit bij aan stabiliteit in gezinnen.

Het onderzoek draagt bij aan het verbreden van kennis en oefenen van vaardigheden in de praktijk, wat de professionalisering van het werkveld vergoot. Dat maakt dat dit onderzoek ook relevant is voor het pedagogisch domein. Het onderzoek levert een oplossing op waarmee DMH kinderopvanghouders beter kunnen ondersteunen. Daardoor is het onderzoek zeker relevant voor DMH. Zij krijgen tools om hun missie nog beter/gemakkelijker uit te kunnen voeren om aan hetzelfde doel te blijven werken; kinderopvang ondersteunen en verbeteren in kwaliteit.

1.2 Kenmerken van de praktijkorganisatie

Het onderzoek levert een eindproduct op waar de kinderopvanghouders baat bij zullen hebben, maar het onderzoek bleek uiteindelijk vooral gericht op een product dat inzetbaar is door de praktijkorganisatie; DMH. DMH is een jonge organisatie en bestaat sinds 1 oktober 2022. Zij zetten zich in voor de kwaliteit van de kinderopvang en het juist opvolgen van wetten uit de landsverordening kopv (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken Aruba, 2017). Ze willen de kennis en expertise vergroten doormiddel van bijeenkomsten en/of andere activiteiten. DMH geeft gevraagd of ongevraagd advies en daarnaast ondersteuning in verband met bedrijfsvoering van de kinderopvang.

1.3 Context van de praktijkvraag

De hoofdvraag luidt; *Hoe kunnen de kinderopvanghouders op Aruba ondersteund worden in het verbeteren van managementvaardigheden op korte termijn?* Dit verwijst naar een gebrek aan vaardigheden bij kinderopvanghouders op Aruba. Door gebrek aan bijvoorbeeld beleidsstukken, protocollen etc. krijgt DMH signalen dat er gebrek aan vaardigheden zijn onder de kinderopvanghouders. Zo blijkt uit de nulmeting dat slechts 1% over een protocol voor veiligheid beschikt (Gobierno Di Aruba, 2021). Ook heeft DMH in het verleden cursussen aangeboden, maar zien zij dat de kennis niet wordt toegepast door kinderopvanghouders.

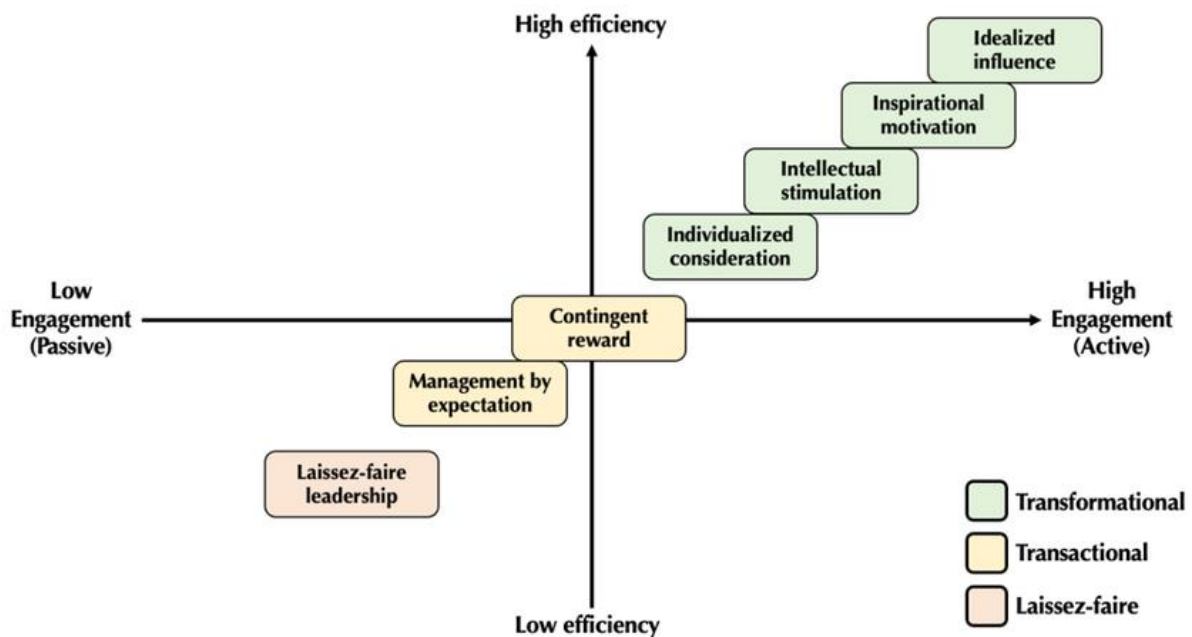
1.4 Theoretisch kader

Dit onderzoek is gericht op managementvaardigheden. Als houder van een kinderopvang op Aruba moet je over vaardigheden beschikken om je werk goed uit te kunnen voeren. Je hebt verantwoordelijkheid over het reilen en zeilen van de kinderopvang. De kwaliteit en het bieden van optimale zorg aan kinderen staat centraal.

1.4.1 Leiderschap theorieën

Transformationeel leiderschap: de theorie van Bass en Avolio beschrijft hoe belangrijk het is om je team als leidinggevende te inspireren, motiveren en daarbij het creëren van een visie waar iedereen naar streeft. Het is belangrijk om als leider het maximale uit je medewerkers te halen. "Hij doet dat door hen te inspireren, door zelf het goede voorbeeld te geven, intellectueel uit te dagen en hen persoonlijk aandacht te geven." (Van Schaik, 2017).

Bass en Avolio hebben een model ontwikkeld dat belangrijke elementen bevat in het leiderschap. Deze staan omschreven als de vier I's: inspirerende motivatie, ideale invloed, intellectuele stimulatie en individuele aandacht. In dit model is te zien wat voor effect de elementen hebben en waar de leiderschapstijlen ten opzichte van de elementen staan.



Figuur 1. . Full-range leadership model, (Bass & Avolio, 2002).

In de kinderopvang kan functioneel leiderschap bijdragen aan een positief werkklimaat en verhoogde tevredenheid en samenwerking tussen de medewerkers.

1.4.2 Managementvaardigheden

Volgens Mintzberg zijn er tien managementrollen verdeeld over drie categorieën: interpersoonlijke rollen, informatieve rollen en besluitvormingsrollen. Deze rollen zijn essentieel om over te beschikken wil je de management aspecten van de kinderopvang begrijpen (Van Wessum, 2019).

Interpersoonlijke rollen

Onder deze rollen wordt het contact met de personen waar de organisatie mee te maken heeft verstaan. Dat zijn dus contacten met het team zelf, de kinderen, ouders en andere externe betrokkenen. Ook binnen deze rollen zijn weer drie rollen te onderscheiden. Het boegbeeld; deze kinderopvanghouder vervult alle symbolistische taken zoals handtekeningen zetten of een nieuwjaarsborrel organiseren. De leider is een inspiratiebron voor de hele organisatie en is verantwoordelijk voor de prestaties van het hele team. Tot slot is er de verbinder, die weet hoe hij de medewerkers aan elkaar moet verbinden. Ook legt deze persoon contact met mensen buiten de organisatie.

Informatieve rollen

Dit gaat om het verzamelen, analyseren en verspreiden van informatie. Een kinderopvanghouder moet veel schakelen en speelt informatie door naar andere afdelingen en/of het team. Je hebt binnen informatieve rollen weer drie aparte rollen. De recipient is er om informatie te verzamelen, dit is een belangrijke rol van de kinderopvanghouder. Je analyseert als kinderopvanghouder en beoordeelt informatie op basis van vastgestelde doelen. De dissementor verspreidt de doelen, risico's en oplossingen onder het team. Er wordt richting aan de werkzaamheden gegeven. Tot slot is er de spokesperson, deze rol wordt aangenomen om namens de organisatie naar buiten te treden. De kinderopvanghouder communiceert met klanten en leveranciers.

Besluitvormingsrollen

Deze rol is ook niet te missen. Als kinderopvanghouder heb je namelijk de verantwoordelijkheid om besluiten te nemen. Deze rol is op te delen in vier dimensies. De entrepreneur kinderopvanghouder is op zoek naar verandering en/of verbetering in het product. Met deze rol ben je als kinderopvanghouder dus altijd bezig met nieuwe ideeën uitwerken. De disturbance handler speelt direct in op problemen in de organisatie. Denk aan onverwachtste situaties, of wanneer een product niet goed loopt. In dit geval zul je deze rol altijd in de kinderopvang terugzien, omdat in dit werkveld er vaak onverwachtse situaties zich voordoen. Denk aan ziekte bij medewerkers en daardoor tekorten op de groep. De resource allocator bepaalt wie wat uitvoert in de organisatie en welke middelen daarvoor nodig zijn. Tot slot is er de negotiator, een belangrijke rol om aan te nemen in het nemen van beslissingen. Hij vertegenwoordigt in de keuzes namelijk de organisatie, maar ook het team.

Kwaliteit in relatie tot goed leiderschap

Als kinderopvanghouder van een kinderopvang moet je ervoor zorgen effectief leiderschap uit te voeren en bijvoorbeeld de rollen van Mintzberg in te zetten. Een goede leider verhoogt de kwaliteit en dat is ontzettend belangrijk voor het welzijn van kinderen en medewerkers. "Van kinderopvangorganisaties wordt steeds meer verwacht dat ze bijdragen aan de totale ontwikkeling van jonge kinderen. Leidinggevendens spelen een cruciale rol om de organisatie zo in te richten dat kinderen en pedagogisch medewerkers zich optimaal kunnen ontwikkelen." (Van Wessum, 2019).

(Zie voor aanvullende theorie over vaardigheden verbeteren en de opbrengst daarvan bijlage 4).

De hypothese die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is; een goede leider beschikt over vele vaardigheden om bepaalde rollen te vervullen en de organisatie van een kinderopvang in goede banen te leiden.

1.5 Overkoepelende onderzoeksvraag

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt; *Hoe kunnen de kinderopvanghouders op Aruba ondersteund worden in het verbeteren van managementvaardigheden op korte termijn?* Deze vraag leidt het onderzoek en bepaald de deelvragen waar antwoord op wordt gezocht. In de onderzoeks(deel)vragen (paragraaf 1.7) is terug te vinden welke deelvragen naar aanleiding van de onderzoeksvraag worden behandeld, en welke methodes worden ingezet om uiteindelijk tot de oplossing te komen.

1.6 Begrippenlijst

DMH: Departamento Di Mucha Y Hoben.

HKE: Handleiding kwaliteitseisen kinderopvang

Landsverordening kopv: Landsverordening kinderopvang Aruba.

1.7 Onderzoeks(deel)vragen

Tabel 1. Onderzoeks(deel)vragen

Hoofdvraag	Hoe kunnen de kinderopvanghouders op Aruba ondersteund worden in het verbeteren van managementvaardigheden op korte termijn?		
Deelvraag	Subvragen	Onderzoeksmethode	Analysemethode
Over welke managementvaardigheden moet een kinderopvanghouder op Aruba beheersen?	-Wat zijn de belangrijkste managementvaardigheden? -Welk van deze vaardigheden zijn essentieel in de kinderopvang op Aruba?	Deskresearch	
In welke managementvaardigheden willen de kinderopvanghouders ondersteuning? ----- Welke ondersteuningsmethodieken kunnen ingezet worden voor kinderopvanghouders op Aruba?	-Wat zijn de belangrijkste managementvaardigheden? -Hoe hebben kinderopvanghouders tot nu toe gewerkt aan het verbeteren en/of verkrijgen van managementvaardigheden? -Op welke manieren worden kinderopvanghouders op dit moment ondersteunt in het werken aan de managementvaardigheden? -Aan welke managementvaardigheden willen de kinderopvanghouders werken? -Wat is volgens de kinderopvanghouders de meest effectieve manier van ondersteuning? -In hoeverre beschikken de kinderopvanghouders over bepaalde vaardigheden? ----- -Hoe hebben de kinderopvanghouders de ondersteuningsmethodieken tot nu toe ervaren?	Enquête	Thematic analyses Affinity mapping
Welke ondersteuningsmethodieken	-Welke ondersteuningsmethodieken zijn er?	Contextual interviewing	

kunnen ingezet worden voor kinderopvanghouders op Aruba?	-Welke methodieken worden op dit moment gebruikt op Aruba?		
Welke managementvaardigheden zijn terug te zien in de praktijk?		Fly on the wall	
Hoe kunnen de kinderopvanghouders op Aruba ondersteund worden in het verbeteren van managementvaardigheden op korte termijn?		Brainwriting	Decision matrix
		Six thinking hats	
		Lo-fi prototyping	

2. Discoverfase

2.1 Onderzoeksmethode deskresearch

2.1.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

In deze methode wordt informatie verzameld op basis van aspecten uit het operationalisatieschema (zie bijlage 5).

Deelvraag: Over welke managementvaardigheden moet een kinderopvanghouder op Aruba beheersen?

Het doel van deze methode is om erachter te komen welke belangrijke managementvaardigheden er zijn en welke je nodig hebt om over te beschikken als kinderopvanghouder op Aruba. Door dit duidelijk te maken weet de onderzoeker waarnaar gevraagd moet worden in de enquêtes. En is deze informatie bruikbaar voor verder onderzoek in de discoverfase.

2.1.2 Selectie onderzoekspopulatie

Met deskresearch wordt er onderzoek gedaan naar managementvaardigheden en wordt er een koppeling gemaakt naar kinderopvanghouders op Aruba. De deskresearch wordt bij DMH uitgevoerd. Er wordt onder andere gebruik gemaakt van bronnen over; leidinggeven aan een team, zelfbeoordeling en feedback, coachen en een functieprofiel. Er is voor deze bronnen gekozen omdat dit belangrijkste aspecten zijn waar je als kinderopvanghouder mee te maken krijgt. Vanuit de gebruikte bronnen ontstaan meer vragen waar verder onderzoek naar gedaan wordt. Neem als voorbeeld het literatuuronderzoek naar leidinggeven. Vanuit de stukken die over leidinggeven werden geschreven kwam de onderzoeker er achter dat zelfbeoordeling als kinderopvanghouder ook belangrijk is. Er wordt vervolgens voor gekozen om ook dit aspect te beschrijven in de deskresearch.

2.1.3 Keuze en aanpak methode

Er is voor deze methode gekozen omdat de verkregen informatie een basis legt voor het eerste deel van het onderzoek, namelijk de discoverfase. Met een deskresearch wordt er geen nieuwe data verzameld maar onderzoek je bestaande data. In dit geval is dat literatuur over managementvaardigheden. Verklarende onderzoeksvragen kunnen beantwoord worden. Je kunt onderzoeken of bepaalde vermoedens kloppen. Hierdoor is deze methode geschikt; er wordt onderzocht welke managementvaardigheden essentieel zijn en deze worden teruggekoppeld naar wat er door kinderopvanghouders wordt verteld en wat er in de praktijk te zien is (Krul, 2021). Er wordt rekening gehouden met ethische aspecten door gebruik te maken van objectieve en betrouwbare bronnen waarbij de onderzoeker zich bewust is van eigen vooroordelen.

Er wordt een start gemaakt aan de methode door te beginnen met het opstellen van een operationalisatieschema. Dit schema legt de basis voor de uitvoering van deze methode. De gevonden bronnen worden gescand; is deze bron betrouwbaar en welke informatie is bruikbaar? Om te bepalen of de bron betrouwbaar is wordt er bekeken of er gegevens bij staan als de datum en auteur. En om te bepalen of de informatie bruikbaar is wordt de volgende vraag in het achterhoofd gehouden; draagt deze informatie iets bij aan het beantwoorden van de deelvraag? Hierdoor wordt de validiteit gewaarborgd. De bruikbare informatie wordt opnieuw beschreven om zo de informatie van de verschillende aspecten te verzamelen in een document. (Zie bijlage 6).

2.1.4 Wijze van analyse en selectie

Aan het eind van het literatuuronderzoek schrijft de onderzoeker een korte samenvatting over de essentiële vaardigheden en de verhouding daarvan tot de kinderopvanghouders op Aruba (zie hiervoor bijlage 6). De samenvatting is erg kort en bevat alleen informatie waar de onderzoeker in de rest van het onderzoek van de scriptie iets aan heeft. Zo wordt er in de onderzoeksmethode van de enquête teruggeblikt op deze samenvatting en wordt het duidelijk welke vragen er in de enquête gesteld moeten worden (deze sluiten namelijk aan op de belangrijkste managementvaardigheden).

De uitkomsten zijn met DMH besproken. DMH gaf aan dat financiën ook onmisbaar zijn en financieel overzicht nodig is om een kinderopvang op Aruba goed te kunnen runnen.

2.1.5 Belangrijke uitkomsten

Vanuit de literatuur werd al gauw duidelijk over welke managementvaardigheden je als kinderopvanghouder moet beschikken. Dit waren de vaardigheden: leidinggeven, oudercontacten leggen en onderhouden, kennis van kind ontwikkeling en hierop in kunnen spelen door het aanbod aan te passen op het kind, beleid schrijven en implementeren en tot slot communicatie met het team en externen. Ook financieel inzicht bleek een belangrijk onderdeel.

2.1.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Het onderzoek werd voldoende valide en betrouwbaar uitgevoerd, doordat er gebruik is gemaakt van betrouwbare bronnen en deze informatie is opgenomen zonder mening van de onderzoeker. Er is antwoord op de deelvraag. Nu het duidelijk is welke vaardigheden belangrijk zijn worden deze meegenomen in de verdere methodes, zoals de enquête en fly on the wall. Zoals al eerder benoemd is de informatie uit deze onderzoeksmethode bruikbaar bij het maken van de enquête door in de enquête te vragen naar de vaardigheden die uit deze methode zijn gekomen (oftewel de belangrijkste vaardigheden om over te beschikken). Ook wordt de informatie over welke vaardigheden belangrijk zijn meegenomen bij de fly on the wall methode door in de observatie opzoek te gaan naar deze vaardigheden in de praktijk (welke zijn terug te zien en in welke mate?).

2.2 Onderzoeksmethode enquête

2.2.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

In deze methode wordt informatie verzameld, dat later geanalyseerd wordt.

De deelvraag is: *In welke managementvaardigheden willen de kinderopvanghouders ondersteuning?*

Het doel van deze methode is inzicht krijgen in de huidige stand van zaken; hoe zijn de kinderopvanghouders in het verleden ondersteunt en wat beviel het beste? De onderzoeker wil ook inzicht krijgen in hoeverre ze over de basisvaardigheden beschikken. Een flyer maken over het aanbieden van informatie over coachen zal niet relevant zijn als merendeel al over deze vaardigheid beschikt.

2.2.3 Selectie onderzoekspopulatie

Er zijn ongeveer 90 kinderopvangcentra op Aruba. Minstens 30 kinderopvanghouders vullen de enquête in, dat komt neer op 33,33% van de doelgroep. De enquête is naar ongeveer 50 kinderopvanghouders verstuurd, maar doordat niet iedereen deze heeft ingevuld is de uiteindelijke respons op 31 kinderopvanghouders neergekomen. Dit maakt het valide en betrouwbaar doordat dit een groot genoeg aantal is om de hele doelgroep te vertegenwoordigen, en er wordt daarmee precies gemeten wat de onderzoeker wil weten; in welke vaardigheden willen de kinderopvanghouders ondersteuning en op welke manier? Alleen kinderopvanghouders in een leidinggevende of managementfunctie binnen de kinderopvang namen deel aan het onderzoek. Er is rekening gehouden met ethische aspecten door de deelnemers vrijwillig te laten deelnemen aan de enquête. Zij worden geïnformeerd over het doel van de enquête en wat er met de gegevens gedaan wordt. De deelnemers geven aan of ze het goed vinden dat de informatie voor het onderzoek wordt gebruikt.

2.2.4 Keuze en aanpak methode

Een enquête is een eenvoudige manier om veel mensen dezelfde vragen te stellen. De resultaten worden samengebracht, vergeleken en er wordt uiteindelijk een conclusie getrokken.

In de uitvoering van deze methode is een bezoek gebracht aan een MBO-4 opleiding tot pedagogisch medewerker. Daar is een presentatie gegeven over het onderzoek en hebben de kinderopvanghouders de enquête ingevuld. Er is voor gekozen om dit bezoek te brengen om zoveel mogelijk deelnemers tegelijk te benaderen. Het was opmerkelijk dat er veel herinneringen verstuurd moesten worden om de deelnemers de enquête in te laten vullen, door dit wat makkelijker te maken werd er ter plekke ondersteuning geboden en konden de deelnemers de enquête gemakkelijk invullen in het bijzijn van de onderzoeker.

De overige deelnemers zijn telefonisch bereikt. Hier is voor gekozen omdat er aan het begin van het onderzoek was afgesproken om de vragen uit de enquête in een interviewvorm af te nemen. Doordat deze aanpak veranderde in een enquête en het sneller en efficiënter was om dit online te versturen zijn de deelnemers hier telefonisch over ingelicht. Het doel van de enquête werd uitgelegd en er werd om toestemming gevraagd om deze via whatsapp te versturen (daarbij werd vermeld dat zij dit ontvangen via een Nederlands nummer om verwarring te voorkomen). Er is voor whatsapp als communicatiemiddel gekozen, omdat het gebruiken van mail niet vanzelfsprekend is op Aruba. Whatsapp was de snelste manier om de kinderopvanghouders te bereiken met de enquête link. Als de link via een andere weg zoals email was verstuurd, dan was dit niet goed ontvangen.

Er werd een bezoek gebracht ter ondersteuning op de locatie van de desbetreffende kinderopvang als de houder niet begreep hoe hij/zij de enquête moest invullen. Dit is iets om rekening mee te houden, omdat de meeste deelnemers niet heel technisch zijn of de vragen niet begrijpen.

Tijdens de uitvoering wordt er bijgehouden wie de enquête heeft ingevuld en wordt er regelmatig (ongeveer 2x per week) gepeild of het de deelnemers lukt om de enquête in te vullen. Door vooraf uit te leggen wat er wordt verwacht van de deelnemers en welk doel de enquête heeft zorgt de onderzoeker ervoor dat de vragen juist worden geïnterpreteerd en beantwoord. De vragen zijn opgesteld en met DMH besproken. Zij gaven de feedback en dit werd later toegepast. Dit vergroot de validiteit van het onderzoek. Whatsapp was niet het meest betrouwbaar, omdat er veel deelnemers waren die de appjes niet beantwoordden of de vragen niet goed konden interpreteren.

Om de deelvraag goed te kunnen beantwoorden is er bewust over nagedacht welke vragen worden ingezet in de enquête (Dingemanse, 2021).

Er is gebruik gemaakt van het programma Forms office voor het opzetten en versturen van de enquête (zie voor de enquête bijlage 7).

2.2.5 Wijze van analyse en selectie

Er is zorgvuldig over nagedacht welke vragen in de enquête werden gesteld. Deze zijn opgesteld door de onderzoeker en daarna geëvalueerd met DMH. Om rekening te houden met ethische aspecten zijn de vragen zo geformuleerd dat ze niet misleidend werken of enige druk uitoefenen voor de deelnemers. Er is voor gekozen om dezelfde vragenlijst te gebruiken tijdens het bezoek aan de school als de vragenlijst die online is verstuurd. Dit vergroot de betrouwbaarheid omdat je daardoor consistente en haalbare metingen kan uitvoeren.

Een valide enquête bevat duidelijk geformuleerde vragen die de onderzoeksvraag beantwoorden. Ze zijn gericht op het onderwerp van het onderzoek. In dit geval zijn dat managementvaardigheden en ondersteuning. De gegevens uit de enquête worden geanalyseerd doormiddel van affinity mapping. Niet alle antwoorden zijn geselecteerd voor de analyse, omdat er een paar antwoorden tussen zaten die niet bruikbaar waren voor het antwoorden van de deelvraag. Dit waren antwoorden als een simpele punt (.) of een x. Om de gegevens te analyseren was het ook nodig om veel van de antwoorden eerst te vertalen van het Papiaments naar het Nederlands. Dit is gedaan doormiddel van chatgpt en de vertaalde vragen zijn nagelezen door een medewerker van DMH.

2.2.6 Belangrijke uitkomsten

Uit de enquête zijn antwoorden gekomen die bruikbaar waren voor de verdere analyse. Na het ontvangen van alle antwoorden in office forms en de antwoorden op papier is alles verzameld. Vanuit hier waren er al een aantal uitkomsten die eruit sprongen. Bij elke vaardigheid werd een hulpvraag benoemd door een van de kinderopvanghouders. Er waren veel hulpvragen die op elkaar aansloten. Dit is dan ook de belangrijkste uitkomst van de enquête; bij alle vaardigheden zijn wel een aantal hulpvragen, dat betekent dat er ondersteuning geboden moet worden op diverse vlakken van het management.

Bekijk voor de conclusie van de affinity map 3.2.5

2.2.7 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Het gebruiken van een enquête is een goede tool om inzichtelijk te maken in hoeverre de kinderopvanghouders over managementvaardigheden beschikken, hoe ze worden ondersteunt en ondersteunt willen worden. Het was bruikbaar voor het onderzoek, ondanks dat sommige vragen niet goed werden geïnterpreteerd. Zo werden er bijvoorbeeld op de vraag "In hoeverre beschik je over de managementvaardigheid coachen van medewerkers?" antwoorden gegeven als "Ik voer gesprekken met ouders". Dit soort antwoorden zijn niet relevant en konden dus ook niet meegenomen worden in de analyse. Dat heeft ervoor gezorgd dat er met deze methode niet achterhaalt kon worden of een respondent daadwerkelijk over een vaardigheid beschikt.

Achteraf hadden de vragen anders gesteld kunnen worden, maar er is genoeg informatie verkregen om verder te gaan met de volgende tool. Dat blijkt uit de antwoorden die binnen zijn gekomen. Veel sloten op elkaar aan en gaven al snel een duidelijk beeld van waar de behoeftes liggen in de toekomstige ondersteuning. Kijkend naar de antwoorden die zijn gegeven kan er een conclusie getrokken worden over waar de kinderopvanghouders ondersteuning in nodig hebben en op wat voor manier die ondersteuning geboden kan worden. Deze resultaten worden besproken met DMH en bieden een basis voor de volgende diamant. Het is duidelijk wat de situatie op dit moment is en wat er mogelijk aangeboden kan worden.

De resultaten zijn geanalyseerd doormiddel van affinty mapping in de definefase. Met affinty mapping zijn de antwoorden uit de enquête op notitiebriefjes geschreven en op een muur geplakt. De antwoorden die een verband met elkaar leggen, doordat ze bijvoorbeeld dezelfde hulpvraag suggereren worden over elkaar heen geplakt. Met deze inzichten is een korte conclusie geschreven over de managementvaardigheden die de meeste ondersteuning vereisen en op welke manier de ondersteuning eventueel geboden kan worden. Samen met de informatie uit de deskresearch en de resultaten van deze methode is er een basis voor de volgende methode; contextual interviewing, waarin de onderzoeker onderzoekt welke ondersteuningsmethodes er zijn en worden ingezet om de kinderopvanghouders te helpen in het eigen maken van de managementvaardigheden.

Doordat het nu duidelijk is wat de kern van het probleem is en er met contextual interviewing verder onderzocht wordt welke ondersteuningsmethodes ingezet zijn (en worden) is er voldoende informatie verzameld om door te gaan naar de volgende diamant.

2.3 Onderzoeksmethode contextual interviewing

2.3.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

In deze methode wordt informatie verzameld.

De aanleiding voor het inzetten van een contextual interview is om de volgende deelvraag te beantwoorden: *welke ondersteuningsmethodieken kunnen ingezet worden voor kinderopvanghouders op Aruba?*

Het doel van deze methode is om inzicht te krijgen in welke mogelijkheden er zijn qua ondersteuning. Wat is er aangeboden? En waar wordt nog steeds gebruik van gemaakt?

2.3.2 Selectie onderzoekspopulatie

Dit onderzoek heeft als focus kinderopvanghouders op Aruba. Er is gekozen om in het onderzoek op de kinderopvanghouders te richten, omdat voor deze doelgroep uiteindelijk een oplossing ontworpen gaat worden. Er is echter bij deze methode geen contact met de kinderopvanghouders. Het interview wordt afgenomen met een medewerkster van DMH. DMH heeft een aandeel gehad in het opzetten van de landsverordening kopv (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken Aruba, 2017) en hebben nauw contact met de kinderopvanghouders. Dit zorgt ervoor dat de geïnterviewde veel bruikbare en betrouwbare informatie kan geven. Daarnaast is er rekening gehouden met ethische aspecten door te benoemen waar de informatie voor gebruikt gaat worden.

2.3.3 Keuze en aanpak methode

Een contextual interview kan uitgevoerd worden op een open en verkennende manier, maar ook meer gestructureerd. In dit geval wordt voor een open interview gekozen, omdat de onderzoeker geen vooronderzoek kan doen naar de bestaande ondersteuningsmethodieken. Met het interview wordt interne informatie verkregen. Deze informatie in combinatie met de uitkomsten van de enquête vergroot de betrouwbaarheid, omdat de bevindingen samenhangen en de onderzoeks(deel)vraag beter beantwoord wordt. De aanpak van deze methode kent een aantal stappen;

- Bedenken wat er bereikt moet worden met het interview (welke vragen worden er gesteld?) Dit vergroot de validiteit doordat er gemeten wordt wat er gemeten moet worden om de deelvraag te beantwoorden.
- Een afspraak inplannen met een DMH-medewerker en op de hoogte stellen over wat er besproken gaat worden. Doordat de DMH-medewerker dit weet wordt de betrouwbaarheid vergroot, zij weet namelijk wat ze kan verwachten van het interview en zich voorbereiden door de juiste documenten mee te nemen.
- Het interview houden op de afgesproken datum bij DMH. Tijdens het interview worden de belangrijkste dingen opgeschreven per organisatie. Hier is van tevoren een tabel voor gemaakt.
- De informatie uit het interview netjes verwerken door spelfouten eruit te halen en deze in een tabel zetten.
- Het verwerkte interview naar een DMH-medewerker mailen zodat zij de informatie kan checken (klopt het allemaal en missen er nog dingen?) Dit maakt het overzicht betrouwbaar; er staan geen fouten in.

Deze aanpak is betrouwbaar doordat de informatie direct van een medewerker van DMH afkomt, zij werkt met de ondersteuningsmethodieken. Het is valide doordat de deelvraag concreet beantwoord kan worden, er kan namelijk geen informatie missen. De methodieken worden goed in kaart gebracht, door dit overzichtelijk in een tabel te verwerken.

2.3.4 Wijze van analyse en selectie

Met de tabel wordt een eenvoudig overzicht gecreëerd van de verschillende ondersteuningsmethodieken. Er wordt een korte samenvatting geschreven van belangrijke informatie dat is meegegeven, wat niet per se gaat over de ondersteuningsmethodieken. Na de samenvatting en de tabel verwerkt te hebben heeft de onderzoeker een idee van de methodieken en is dit handig om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Na het uitvoeren van volgende methodes kan er teruggeblikt worden op wat uit het contextueel interview kwam en kan er een link gelegd worden tussen deze informatie. Zo zou er bijvoorbeeld met de conclusie uit de enquête en het overzicht van de methodieken bekeken kunnen worden wat een bruikbare manier van ondersteuning zou kunnen zijn.

2.3.5 Belangrijke uitkomsten

De belangrijkste uitkomst van deze methode is dat er veel wordt ingezet om informatie over te dragen aan de kinderopvanghouders. Dit gebeurt op verschillende manieren;

- Opleidingen op verschillend niveau.
- Cursussen en trainingen door onder andere DMH en FPNM (externe organisatie)
- Ondersteuningsvideo's met uitleg over hoe je verschillende lastige onderwerpen aanpakt zoals mishandeling.
- Bijeenkomsten ter ondersteuning in het bijvoorbeeld registreren in het landelijk register.

Een medewerker van DMH vertelde dat kinderopvanghouders het lastig vinden om theorie toe te passen in de praktijk en dat de ideale situatie een persoonlijke coach voor elke houder zou zijn. Tot slot is het goed om te weten dat kinderopvanghouders uitdagingen ondervinden in bepaalde taken zoals het schrijven van een beleid en deze toepassen of het opstellen van een kostprijs. Dit komt deels doordat er nog niet intensief gecontroleerd wordt of de kinderopvangcentra aan de eisen voldoen. Enkele aspecten van het juridisch kader moeten nog geregeld worden, zodat DMH het toezicht houden volledig kan uitvoeren. DMH zal het toezicht gaan uitvoeren op een coachende manier, er zullen geen boetes worden opgelegd. Zij weten nu in hoeverre de kinderopvanghouders over de managementvaardigheden beschikken en kunnen daarop in spelen door informatie aan te bieden over de gebieden waar nog kennis ontbreekt. Ook begrijpen zij de situatie en is er begrip voor bijvoorbeeld kinderopvanghouders die het beleid wel hebben geschreven, maar nog niet hebben geïmplementeerd (zie voor de tabel en extra informatie uit het interview bijlage 13).

2.3.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen

De uitvoering van deze methode was bruikbaar en de deelvraag is volledig beantwoord. Doordat er een overzicht is in; welke manieren van ondersteuning de kinderopvanghouders fijn vinden (dat is bekend door de enquête) en welke methodes aangeboden zijn (en dus ook welke kennis en middelen beschikbaar zijn om dit aan te bieden) kan er nu beter na gegaan worden welke ondersteuningsmethodieken in het vervolg aangeboden kunnen worden om ervoor te zorgen dat meer kinderopvanghouders over de managementvaardigheden gaan beschikken. De onderzoeker kiest er dan ook voor om geen vervolgstappen te nemen en later in het onderzoek terug te kijken op de tabel. De terugblik kan nodig zijn om te bedenken welke bestaande ondersteuningsmethode kunnen helpen in het ontwerpen van een product. Mocht er bijvoorbeeld een video ontworpen worden met een uitleg om kinderopvanghouders te ondersteunen in het schrijven van een beleid, dan kan er in de tabel bekeken worden voor welke hulpvraag er vaker een video is gemaakt.

2.4 Onderzoeksmethode Fly on the wall

2.4.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

De deelvraag die in deze methode beantwoord wordt luidt: *Welke managementvaardigheden zijn terug te zien in de praktijk?*

Het doel van deze methode is om erachter te komen of de vaardigheden in de praktijk terug te zien zijn en in welke mate. De onderzoeker kan erachter komen in welke vaardigheden de kinderopvanghouders ondersteuning willen.

Met deze methode wordt informatie verkregen dat bruikbaar is om alle deelvragen te beantwoorden, zie onderzoeks(deel)vragen 1.7. Hieronder een opsomming van (onder andere) vaardigheden die uit de deskresearch zijn gekomen en waarop is gelet tijdens de observatie:

- Leidinggeven aan een team
- Coachen van medewerkers
- Contact met ouders
- Observeren en rapporteren van de ontwikkeling van kinderen
- Implementeren van het beleid
- Financieel overzicht hebben
- Meedenken in het plannen en organiseren van activiteiten voor kinderen
- Effectief kunnen communiceren

(Zie bijlage 6 voor de deskresearch).

2.4.2 Selectie onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie waar in deze methode op werd gericht waren kinderopvanghouders op Aruba die niet hadden deelgenomen aan de enquête en niets wisten over het onderzoek. Via DMH is de onderzoeker in contact gekomen met de kinderopvanghouders. Er is een bezoek gebracht aan twee locaties. Er was geen sprake van taalbarrière doordat de kinderopvanghouder en medewerkers goed over de Nederlandse taal beheersten.

2.4.3 Keuze en aanpak methode

Fly on the wall is een onderzoeksmethode waarin je een observatie uitvoert. Tijdens de observatie verzamel je de informatie door alleen te kijken en luisteren. Je neemt niet deel aan de activiteiten. De naam zegt het eigenlijk al; je zit als een vlieg op de muur, zo onopvallend mogelijk dus. Vooraf het uitvoeren van de methode heeft de onderzoeker contact gezocht met de kinderopvang via DMH. Om rekening te houden met ethische aspecten is er om toestemming voor de observatie gevraagd, en of het maken van foto's is toegestaan.

De onderzoeker heeft beide observatiemoment op dezelfde manier uitgevoerd, wat de consistentie en vergelijkbaarheid van de gegevens verbetert en de betrouwbaarheid verhoogt.

Er is een dag en tijd afgesproken voor de observatie. En op de locatie zelf heeft de onderzoeker zich voorgesteld aan de kinderopvanghouder, om vervolgens op een stoel te zitten en bevindingen mee te schrijven. Er werden twee bezoeken gebracht, in totaal wordt de observatie dus bij twee kinderopvangcentra uitgevoerd.

Er is gekozen om de fly on the wall methode in te zetten, omdat je hierdoor goed kan toetsen in hoeverre de gegeven antwoorden uit de enquête overeenkomen met de praktijk zonder daar als

onderzoeker invloed op uit te oefenen. Door deze tool uit te voeren wordt de ecologische validiteit van het onderzoek vergroot.

Het bezoek aan de kinderopvang is van één tot half zes/zes uur. Tijdens dit bezoek worden de ruimtes en de mensen de gehele tijd geobserveerd, specifiek de kinderopvanghouder, omdat het onderzoek op deze doelgroep is gericht.

Tijdens het observeren worden in hetzelfde notitieblok aantekeningen gemaakt zoals opvallendheden in sommige vaardigheden die terug te zien waren.

2.4.4 Wijze van analyse en selectie

De bevindingen vanuit de observaties worden beschreven in verslagvorm. Vanuit daar wordt een conclusie geschreven. Er wordt geanalyseerd door de uitkomsten van de observatie in verband te leggen met de informatie uit de voorgaande methodes (deskresearch en enquête). Er worden verbanden gelegd door de volgende vragen in het achterhoofd te houden; welke vaardigheden waren terug te zien die ook werden benoemd in de enquête en naar voren kwamen uit de deskresearch? En welke vaardigheden ontbraken juist ten opzichte van de vaardigheden uit de enquête en deskresearch? (Zie voor de uitwerking van the fly on the wall bijlage 14).

2.4.5 Belangrijkste uitkomsten

Vooraf de vaardigheden van het leidinggeven, oudercontact, observeren van kinderen, organiseren van activiteiten en effectief communiceren kwamen sterk naar voren. Dit is iets waar beide kinderopvanghouders over beschikken. De rest van de vaardigheden (coachen, implementeren van een beleid en financieel overzicht) waren minder goed terug te zien in de praktijk. Het is opvallend dat de vaardigheden die terug te zien zijn in de praktijk ook veel naar voren komen uit de enquête. Er wordt bijvoorbeeld gesproken over hoe oudercontact belangrijk is, en dat is terug te zien in de praktijk.

2.4.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen

De onderzoeker heeft goed kunnen toetsen tot in welke mate de opgenoemde vaardigheden terug te zien waren in de praktijk. Uit de enquête was al te herleiden dat het contact met ouders veel via whatsapp verliep of dat ze het lastig vinden om beleid te implementeren, door dit in de praktijk mee te maken kan de verbinding gemaakt worden en is het te begrijpen wat ze met bepaalde antwoorden bedoelen. Daarnaast zijn de uitkomsten van deze methode bruikbaar doordat er nu ook een beeld is van wat een kinderopvanghouder nodig heeft aan vaardigheden om de dag in goede banen te leiden.

Er zijn twee kinderopvanghouders geobserveerd, dit was voldoende representatief om een algemeen beeld te krijgen van de werkwijze van een kinderopvanghouder op Aruba, doordat het niveau bij de meeste kinderopvanghouders hetzelfde is en vooraf het onderzoek korte werkbezoeken zijn afgelegd. In deze werkbezoeken werd al snel duidelijk dat op veel locaties dezelfde werkwijzen worden gehanteerd.

In combinatie met de andere methodes werd er genoeg informatie verzameld, daardoor lijkt het er nu op dat er geen vervolgstappen nodig zullen zijn. De informatie uit de enquête wordt in de volgende methode geanalyseerd.

3. Definefase

3.1 Onderzoeksmethode thematic analyses

3.1.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

De deelvraag waar deze methode voor wordt ingezet is: *In welke managementvaardigheden willen de kinderopvanghouders ondersteuning?*

Het doel van deze methode is om de informatie die uit de enquête is verkregen systematisch te analyseren. Door deze informatie te analyseren wordt het helder waar hulpvragen liggen ten opzichte van de managementvaardigheden. En hoe kinderopvanghouders ondersteunt zijn en willen worden in het verkrijgen van vaardigheden of het inzetten daarvan.

Er is voor gekozen om de onderzoeksmethode thematic analyses in te zetten. Het gebruik van goedgekeurde en nauwkeurige meetinstrumenten tijdens het testen verhoogt de betrouwbaarheid van de resultaten. In de discoverfase is aan deze deelvraag gewerkt doormiddel van het afleggen van een enquête.

3.1.2 Selectie onderzoekspopulatie

De deelvraag richt zich op een steekproef van kinderopvanghouders op Aruba. Het gaat om alle deelnemers die hebben deelgenomen aan de enquête. Sommige antwoorden uit de enquête zijn niet meegenomen in de analyse, omdat deze niet bruikbaar waren (antwoorden als alleen nullen of streepjes).

3.1.3 Keuze en aanpak methode

Thematic analyses is een handige methode om veel informatie tot de belangrijkste inzichten te brengen. In dit geval sluit dat goed aan op de methode van de enquête, omdat hierbij veel antwoorden zijn verzameld die tot de belangrijkste uitkomsten moeten leiden.

Er is een start gemaakt door de antwoorden van de enquête netjes in tabellen te verwerken. Sommige antwoorden zijn vertaald van het Papiaments of Engels naar het Nederlands (zie voor de antwoorden op de enquête bijlage 8).

Vervolgens is er een begin gemaakt aan het coderen. Dit ging per tabel. De antwoorden worden doorgelezen en de belangrijkste antwoorden worden middels een codering naast de tabel neergezet. Voorbeeld:

“Ik mis soms een uitlaadklep. Een persoonlijke coach voor alle leidinggevenden zou fijn zijn.” dit antwoord krijgt de codering; persoonlijk coach.

Tijdens de start van de uitvoering werd er al snel geconcludeerd dat dit niet de geschikte methode was om de informatie uit de enquête te verwerken. Het doel was om erachter te komen in welke vaardigheden de kinderopvanghouders ondersteuning willen. Daarnaast is het ook relevant om te weten in hoeverre de kinderopvanghouders over bepaalde vaardigheden beschikken. Doordat er antwoorden werden gegeven als “ Ik ben kindercoach en wat je tijdens de opleiding leert kun je ook op volwassenen toepassen. Momenteel volg ik de cursus NLP.” Kon er een codering als “ervaring opleiding” worden neergezet. Echter kon hiermee niet duidelijk worden bepaald of de houder genoeg kennis en handvaten heeft om over de vaardigheid te beschikken of er verder in te ontwikkelen. Er zou ook een codering als “oudercontact positief” neergezet kunnen worden, maar in dit geval zou er bijvoorbeeld aan het eind tien keer een codering oudercontact positief uitkomen, maar wordt het daarmee niet duidelijk waar ze ondersteuning in willen en waar de ondersteuning echt nodig is. Daardoor is de uitvoering van deze methode op dit punt gestopt en is er gekeken naar

een beter passende methode om deze gegevens te analyseren. Het coderen moet nauw aansluiten bij de onderzoeksdoelen en -vragen om de validiteit te waarborgen, en dat is in dit geval niet het geval.

3.1.4 Wijze van analyse en selectie

Zoals beschreven staat in het stuk over de aanpak is ervoor gekozen om een andere methode dan de thematic analyses te gebruiken. De wijze van de analyse ging goed; het was duidelijk hoe de methode toegepast ging worden en welke antwoorden uit de enquête geanalyseerd gingen worden.

3.1.5 Belangrijkste uitkomsten

De belangrijkste uitkomst van deze methode was het overduidelijk veel aantal antwoorden dat op elkaar aansloot, maar ook dat veel antwoorden geen duidelijk antwoord gaven op de vragen zoals vermeld in de onderzoeks(deel)vragen in 1.7. Achteraf hadden de vragen in de enquête anders gesteld kunnen worden om beter af te bakenen wanneer een houder over een vaardigheid beschikt en wellicht ook onderzoeken wanneer iemand dan over een vaardigheid beschikt. Het is dus duidelijk dat er veel hulpvragen liggen door het vele aantal antwoorden dat op elkaar aansluit, in de volgende methode hoopt de onderzoeker op meer waardevolle inzichten te komen door een andere manier van analyseren toe te passen.

3.1.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Er is voor gekozen om over te stappen naar de methode affinity mapping zoals in de volgende paragraaf (3.2) beschreven wordt. Met deze methode wordt er niet gecodeerd en is er ruimte om de antwoorden met andere te bespreken; hoe interpreteren zij dit? Met codering wordt er letterlijk en figuurlijk een label aan het antwoord gehangen. Met de methode van affinity mapping worden de antwoorden verzameld en op basis van de clustering een conclusie getrokken. Dit is veel bruikbaar voor het onderzoek en het uiteindelijke product dan een lijst aan coderingen.

Met de enquête is genoeg informatie verzameld om verder te gaan met analyseren en relevante Informatie en conclusies te verzamelen. Het is daarom niet nodig om terug te gaan naar de discoverfase. Er is duidelijk welke methode niet werkt en wat er uit de analyse moet komen. Dit zorgt voor een goede start bij de volgende methode; affinity mapping.

3.2 Onderzoeksmethode affinity mapping

3.2.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

In deze methode wordt net als bij thematic analyses de informatie uit de enquête geanalyseerd.

Deze methode wordt gebruikt om de antwoorden uit de enquête te clusteren. De deelvraag die hierbij hoort is: *In welke managementvaardigheden willen de kinderopvanghouders ondersteuning?*

Net als bij thematic analyses wordt er gebruik gemaakt van goedgekeurde en nauwkeurige meetinstrumenten om de betrouwbaarheid van de resultaten te verhogen. Het definiëren van duidelijke doelstellingen voor het affinity mapping proces helpt om de validiteit ervan te waarborgen.

Door het inzetten van deze methode hoopt de onderzoeker een overzichtelijk beeld te creëren van de hulpvragen omtrent de managementvaardigheden en welke ondersteuning eventueel geboden kan worden.

3.2.2 Selectie onderzoekspopulatie

Het gaat om de kinderopvanghouders en leidinggevendenden in de kinderopvang die de enquête hebben ingevuld. In totaal hebben 31 kinderopvanghouders de enquête ingevuld.

3.2.3 Keuze en aanpak methode

Er is gekozen voor affinity mapping zodat de grote hoeveelheid aan ruwe data makkelijk verwerkt kan worden.

Er was een verandering gekomen in de manier van data verwerken voor de enquête. Dit zou eerst gebeuren via codering (thematic analyses). Doordat er onder andere met deze methode te veel codes uitkwamen en dit niet efficiënt was in de dataverwerking is er gekozen voor affinity mapping.

De aanpak bestond uit een aantal stappen:

Tabel 2. Stappen affinity mapping.

1.	Antwoorden overnemen en verzamelen in een bestand.
2.	Alle Papiaments antwoorden vertalen en laten nakijken door een DMH-medewerker.
3.	De antwoorden in het Nederlands overschrijven op notitiebriefjes.
4.	Verbanden leggen tussen de briefjes per thema (managementvaardigheid)
5.	De briefjes op de muur plakken.
6.	De bevindingen beschrijven en bespreken met DMH.

Er werd veel ruwe data verwerkt door alle antwoorden op notitiebriefjes te schrijven en verbanden te leggen per thema. Na elk thema op de muur geplakt te hebben ontstond een visueel overzicht van alle gegeven antwoorden uit de enquête. Met de affinity map kan de deelvraag beantwoord worden. Op deze manier wordt er een weg naar de design challenge gewerkt, waarin antwoord gegeven kan worden op de vraag: Wat is de hulpvraag waar een oplossing voor ontworpen wordt? Door de juiste methode te kiezen is ervoor gezorgd dat de uitkomsten valide zijn. Met een andere methode was de onderzoeker niet tot de juiste inzichten gekomen.

3.2.4 Wijze van analyse en selectie

Tijdens de uitvoering van de analyse is de onderzoeker vooral bezig met verbanden leggen tussen de notitiebriefjes. De volgende vragen kwam vooral de volgende vraag aan het licht: welke antwoorden komen op hetzelfde neer? Eenmaal toen de briefjes op de muur hingen is er nog eens kritisch naar de verbanden gekeken. Er is gebruik gemaakt van de antwoorden op de open en meerkeuze vragen (zie voor de grafieken en tabellen bijlage 9). Vanuit de affinity map en grafieken zijn de bevindingen beschreven en besproken met DMH. De thema's die als uitgangspunt genomen worden voor het ontwerpproces worden bediscussieerd (zie voor de bevindingen en de bespreking hiervan bijlage 11 en voor foto's van de affinity map bijlage 10).

3.2.5 Belangrijke uitkomsten

De affinity map en de bevindingen zijn met een medewerker van DMH besproken. Bij elke vraag liggen ontwikkelpunten en/of hulpvragen. Geen enkele vaardigheid hebben ze volledig onder de knie. Er wordt geconcludeerd dat er een goed begin is, maar dat ze bepaalde taken niet kunnen afmaken. Ze kunnen een beleid maken, maar lopen vast zodra deze geïmplementeerd moet worden. De kern van het probleem is dat de kinderopvanghouders niet weten hoe ze kennis moeten toepassen.

Daarnaast was een belangrijke uitkomst welke methodieken zijn ingezet, welke als efficiënt werden ervaren en wat de kinderopvanghouders de fijnste manier van ondersteuning vinden. Cursussen en hulp vanuit school vonden ze vooral efficiënt, omdat dit direct toegepast kon worden (een beleid dat ze op school moesten schrijven bijvoorbeeld). De fijnste manier van ondersteuning vinden ze cursussen of een persoonlijk coach in de praktijk.

Om de deelnemers uit de enquête over de onderzoeksresultaten te informeren is een info graphic gemaakt. (Zie bijlage 19).

3.2.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Affinity mapping is een efficiënte methode om de gegeven antwoorden in een oogopslag inzichtelijk te maken. Het is een juiste keuze geweest om voor deze methode te kiezen, want met coderen had het erg lang geduurd, waren er te veel codes en was het overzicht kwijtgeraakt. De deelvragen zijn beantwoord: er is geen enkele specifieke vaardigheid waar de kinderopvanghouders ondersteuning in willen, omdat zij bij elke vaardigheid hulpvragen aangeven. Ook een onderdeel van de andere deelvraag (Hoe hebben de kinderopvanghouders de ondersteuningsmethodieken tot nu toe ervaren?) is nu beantwoord. Het is duidelijk welke methodieken zijn ingezet en welke de kinderopvanghouders efficiënt vinden. De onderzoeker kiest ervoor om het onderzoek voor deze deelvraag af te sluiten. De vervolgstap zal in de volgende diamant plaatsvinden, waarin wordt bekeken wat een oplossing voor de hulpvraag kan zijn. Er is voldoende informatie voor de volgende fase door het uitvoeren van de methodes in de discover en define fase.

Door de methodes is het volgende nu duidelijk en wordt dit meegenomen in de volgende diamant;

- Welke managementvaardigheden belangrijk zijn om over te beschikken (door deskresearch)
- Er zijn veel hulpvragen vanuit de kinderopvanghouders op diverse vlakken van het management (door enquête)
- Kinderopvanghouders worden op veel manieren ondersteund, vooral door opleidingen, cursussen en trainingen. Onder andere door DMH (door contextual interviewing)
- Er zijn veel managementvaardigheden terug te zien in de praktijk, de enige die ontbraken waren; coachen, implementeren van een beleid en financieel overzicht. (Door fly on the wall)

- Er zit een knelpunt bij het implementeren van kennis en toepassen van vaardigheden in de praktijk (door affinty mapping)

Terugblikkend op de deelvragen die vooraf het begin van de discover en define fase zijn opgesteld, zijn alle vragen voldoende beantwoord.

4. Developfase

4.1 Ideation onderzoeksmethode brainwriting

4.1.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

Met deze methode wordt informatie verzameld dat bijdraagt aan het vinden voor een oplossing van de hulpvragen. Het doel is om samen met kinderopvanghouders tot ideeën te komen die de kinderopvanghouders efficiënt zullen ondersteunen in het verkrijgen en inzetten van de managementvaardigheden.

Met deze methode wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag: *hoe kunnen de kinderopvanghouders op Aruba ondersteund worden in het verbeteren van managementvaardigheden op korte termijn?*

In de develop fase wordt er verder naar een antwoord gezocht op deze vraag. Door de afgelopen fases uit de eerste diamant is het duidelijk geworden wat de precieze hulpvraag is.

4.1.2 Selectie onderzoekspopulatie

De doelgroep waar uiteindelijk een prototype voor wordt ontwikkeld zijn de kinderopvanghouders op Aruba. Er is voor gekozen om de brainwriting sessie met deze doelgroep uit te voeren, omdat zij de eindgebruikers zijn. Het is efficiënt om ideeën van de eindgebruikers te gebruiken, omdat zij het beste antwoord kunnen geven op de vraag wat het beste voor hen werkt en wat zij denken dat een efficiënte manier van ondersteuning kan zijn, dat maakt deze uitvoering betrouwbaar. Via DMH zijn er acht kinderopvanghouders uitgenodigd om deel te nemen aan de brainwriting. Vier gaven aan niet te kunnen, waardoor de methode met vier overblijvende kinderopvanghouders is uitgevoerd. Dit was voldoende om tot genoeg potentiële ideeën te komen. Het spreken van de Nederlandse taal was een vereiste, omdat deze methode pas goed uitvoerbaar is als de onderzoeker over de ideeën in gesprek kan met de kinderopvanghouders en de methode goed begeleid moet kunnen worden zonder taalbarrière. Tot slot was een vereiste dat de kinderopvanghouders gemotiveerd zijn om mee te denken in een oplossing voor de hulpvraag. In de vorige fases was het opvallend dat sommige kinderopvanghouders afspraken niet na kwamen of het belang van het onderzoek niet in zagen. Het is daarom belangrijk om een groep bij elkaar te krijgen die bereid zijn om actief deel te nemen aan de methode. De deelnemers zijn telefonisch en via whatsapp bereikt met een korte uitleg over het doel van de methode, de plek, datum en tijd.

4.1.3 Keuze en aanpak methode

Er is voor de brainwriting methode gekozen, omdat het een efficiënte en gemakkelijke manier is om tot veel ideeën te komen. Het creatieve proces wordt gestimuleerd en ook de interactie tussen de deelnemers. Daarnaast viel het in eerder uitgevoerde methodes met deze doelgroep op dat zij antwoorden gaven die andere deelnemers ook gaven. Met deze methode wordt dat voorkomen, doordat iedereen begint met eerst eigen ideeën opschrijven los van wat de rest opschrijft. Dit zorgt ervoor dat er wordt voortgebouwd op de verschillende ideeën en er weinig dezelfde ideeën ontstaan.

De methode is gestart door eerst een korte samenvatting te geven over wat er al is onderzocht en ondervonden; er zijn kinderopvanghouders die aangeven moeite te hebben met het inzetten en verkrijgen van bepaalde managementvaardigheden in de praktijk. Dan wordt er kort verteld wat het doel van de methode is. Er is input nodig van kinderopvanghouders over wat de beste manier van ondersteuning kan zijn om de vaardigheden te verkrijgen en inzetten. Ter voorbereiding is er een format opgesteld om de brainwriting uit te voeren. De onderzoeker geeft duidelijke instructies en

noemt voorbeelden op om ervoor te zorgen dat de deelnemers met bruikbare ideeën komen. Dit heeft de validiteit van het onderzoek vergroot.

De probleemstelling staat bovenaan het format, zodat de deelnemers makkelijk terug kunnen kijken naar waar precies ideeën voor bedacht moeten worden. De deelnemers krijgen een uitleg met voorbeelden van de methode. Na de eerste ronde bekijkt de onderzoeker wat er is opgeschreven om te bekijken of ze de methode en probleemstelling goed hebben begrepen. De deelnemers gaan verder met het format invullen. Er is voor gekozen om geen tijdslimiet in te zetten, omdat het makkelijker bleek om simpelweg te wachten tot iedereen klaar was met schrijven.

Uit de methode ontstaan diverse ideeën. Nadat de kolommen zijn gevuld worden de deelnemers uitgenodigd om kort te vertellen welke ideeën op hun format staan om daarover met elkaar in gesprek te gaan.

4.1.4 Wijze van analyse en selectie

Tijdens de uitvoering was te merken dat een van de deelnemers moeite had met ideeën in het Nederlands op papier te zetten. Om het makkelijker te maken en gezien de tijd is ervoor gekozen om een deelnemer het format in het Papiaments in te laten vullen. De onderzoeker hield rekening met ethische aspecten door daar respect voor te hebben en voor te stellen om de ideeën in het Papiaments te schrijven. Na de methode werden de ideeën opgenoemd.

De antwoorden zijn overgenomen in een document. Sommige antwoorden zijn vertaald. De vertaling is nagelezen door een medewerker van DMH, om er zeker van te zijn dat deze goed zijn vertaald (zie voor de ingevulde en vertaalde formats bijlage 15 en 16). Voor het overzicht zijn de ideeën onder elke tabel samengevat. Niet alle gegeven antwoorden zijn bruikbaar voor het onderzoek, omdat het geen oplossing biedt voor de hulpvraag. Deelnemers kwamen bijvoorbeeld met ideeën voor ondersteuningsmanieren om ouders bewust te maken van het belang van de kinderopvang. Deze antwoorden zijn niet meegenomen in het overzicht van bruikbare ideeën.

De antwoorden zijn verzameld om later in deze fase op terug te blikken. In paragraaf 4.2 wordt beschreven hoe de decision matrix is uitgevoerd ter aanvulling op deze methode.

2.1.5 Belangrijke uitkomsten

De belangrijkste uitkomst van de brainwriting sessie is dat er veel verschillende ideeën zijn opgeschreven die als oplossing kunnen geboden worden om kinderopvanghouders aan managementvaardigheden te laten werken. Dit waren ideeën als: cursussen, workshops, handboeken, een poster, training of reünie met andere kinderopvanghouders. Het aanbieden van cursussen kwam hierin het meest naar voren.

4.1.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen

De uitvoering en opbrengst van deze methode is relevant en bruikbaar voor het onderzoek. En beantwoordt de vraag over wat de beste manier van ondersteuning kan zijn. Om managementvaardigheden verder te ontwikkelen en inzetten. Er zijn aan het eind van deze methode veel ideeën op papier gekomen. De volgende stap is om het beste idee te selecteren en verder uit te werken om in de praktijk te testen. Er is in deze bijeenkomst voor gekozen om direct de volgende methode in te zetten; de decision matrix.

4.2 Ideation onderzoeksmethode decision matrix

4.2.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

Met de decision matrix wordt informatie verzameld uit de brainwriting sessie.

Ook in deze methode staat de hoofd onderzoeksvraag centraal: *hoe kunnen de kinderopvanghouders op Aruba ondersteund worden in het verbeteren van managementvaardigheden op korte termijn?*

Deze methode sluit aan op de brainwriting methode. En is direct ingezet in dezelfde bijeenkomst, omdat de ideeën nog fris in het geheugen zaten en de kinderopvanghouders bij elkaar zaten. Het doel van de methode is om de ideeën die zijn ontstaan uit de brainwriting te bespreken en rangschikken aan de hand van opgestelde criteria.

4.2.2 Selectie onderzoekspopulatie

Aangezien de methode in dezelfde bijeenkomst is ingezet als bij de uitvoering van de brainwriting methode is er sprake van dezelfde doelgroep, de kinderopvanghouders. Ook bij deze methode is het belangrijk om de kinderopvanghouders te betrekken, omdat zij de eindgebruikers zijn en daardoor goed kunnen aangeven wat voor eisen het product of de dienst moeten hebben om het goed te laten werken.

4.2.3 Keuze en aanpak methode

Er is gekozen om de decision matrix in te zetten, omdat dit een gemakkelijke manier biedt om een keuze te maken uit de diverse uitvoerbare ideeën. Doordat alle ideeën evengoed bruikbaar waren was het nodig om een weloverwogen keuze te maken. Door dit te bespreken met de doelgroep die uiteindelijk profijt heeft van het eindproduct werd de betrouwbaarheid vergroot.

Er is een start gemaakt aan de methode door te beginnen met een uitleg aan de deelnemers over de methode. Aan het eind van de brainwriting sessie heeft elke deelnemer een pitch gegeven over de ideeën die op het papier staan. Met deze ideeën in het achterhoofd bedenken de deelnemers aan welke eisen het idee moet voldoen. Om het denken op gang te zetten worden er vragen gesteld als: in welke taal moet het product of dienst? En moet het op papier of liever online? De deelnemers beantwoorden de vragen of komen met eigen eisen (zie voor de aantekeningen van de methode bijlage 15). De eisen worden boven de tabel in een rij opgeschreven, zodat de ideeën later beoordeeld kunnen worden aan de hand van de opgestelde eisen. De kinderopvanghouders geven aan dat ze het belangrijk vinden dat het product of de dienst voldoet aan de volgende criteria:

- Het moet in twee talen zijn; Nederlands en Papiaments
- Het moet op papier zijn/ denk aan een hand-out
- Het moet fysiek zijn, liever niet online
- Het moet duidelijk en kort zijn

De ideeën zijn besproken en werden vergeleken met de eisen. De ideeën die het beste aan de eisen voldeden waren;

- Een cursus
- Een poster
- Workshop

Aan het begin van de bespreking en aan het eind van de brainwriting werd het al snel duidelijk dat er een voorkeur uitgaat naar een cursus, er is daarom voor gekozen om de decision matrix niet volledig

in te vullen met alle ideeën. Er is gekeken naar de inhoud van een mogelijke cursus aan de hand van de criteria. Daar zijn de volgende punten uitgekomen;

- De kinderopvanghouders vinden het fijn als de cursus een certificaat oplevert.
- Ze willen een thema elke drie weken.
- Twee uur per cursus.
- Er is belang bij thema's als; leidsters coachen, medewerkers samen laten werken aan het beleid, hoe je ervoor zorgt dat leidsters zich aan regels houden, hoe je omgaat met leidster tekort, financiën en communicatievaardigheden.

Aan het eind van de decision matrix wordt een korte samenvatting gegeven van de uitkomsten van de methode. De deelnemers laten blijken dat ze het eens zijn met de uitkomsten.

4.2.4 Wijze van analyse en selectie

Tijdens de bijeenkomst en uitvoering van de decision matrix zijn aantekeningen gemaakt, zodat hier in de analyse op teruggeblikt kan worden. Het is duidelijk wat de kinderopvanghouders belangrijk vinden en waar het product of de dienst aan moet voldoen. De ideeën werden aan de hand van de decision matrix geanalyseerd en de cursus werd geselecteerd als het beste idee. De validiteit had vergroot kunnen worden door dieper in te gaan op criteria en mogelijke oplossingen. Maar doordat het al zo snel duidelijk was waar de voorkeur lag en een cursus voldeed aan alle criteria is dit niet van grote invloed op het onderzoek. Wat de uiteindelijke uitkomst voor het prototype wordt zal verder met DMH besproken worden.

4.2.5 Belangrijke uitkomsten

De belangrijkste uitkomst is dat de kinderopvanghouders aangeven behoefte te hebben aan een cursus, zij denken dat dit het meest effectief is. Er is vormgegeven aan de inhoud van de cursus door in de methode te bespreken waar de cursus aan moet voldoen en waar rekening mee gehouden moet worden. Het is voor de kinderopvanghouders op Aruba van belang dat de cursus makkelijk te volgen is, dat het kort en duidelijk is, en dat er iets op papier staat of dat het fysiek wordt georganiseerd. Zo te horen kunnen bepaalde ideeën met elkaar gecombineerd worden. Er zou gedacht kunnen worden aan een cursus (eens in de zoveel tijd), waar de deelnemers een hand-out over de informatie meekrijgen naar huis. In de cursussen kunnen de essentiële managementvaardigheden die uit het onderzoek zijn gekomen besproken worden.

4.2.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen

De decision matrix sloot goed aan op de brainwriting methode. Er werd vlot bedacht welk idee het beste bleek en waar het aan moest voldoen. Echter was het achteraf beter geweest als een medewerker van DMH bij de bijeenkomst aanwezig was geweest. Zij had de methode en voorbeelden eventueel in het Papiaments kunnen toelichten, en kunnen inhaken op onderlinge gesprekken die in het Papiaments werden gevoerd die de onderzoeker niet kon volgen. Ondanks dat de deelnemers de Nederlandse taal goed beheersen, was het voor sommige lastig om de methode te begrijpen. De groep vond het bijvoorbeeld lastig om bepaalde eisen te bedenken. Deze kwamen pas naar boven zodra er vragen werden gesteld die het denkproces stimuleerde. Deze methode was uitgebreider uitgevoerd met een groep waar er geen sprake was geweest van een taalbarrière. Er is daarom voor gekozen om nog een methode in te zetten met twee medewerkers van DMH. Het idee van de cursus wordt hierin besproken.

4.3 Ideation onderzoeksmethode six thinking hats

4.3.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

Als vervolg op de uitvoering van de brainwriting en decision matrix is er nog een methode uitgevoerd; de six thinking hats. Deze methode wordt uitgevoerd om antwoord te krijgen op dezelfde hoofdonderzoeksvraag; *wat is de beste manier van ondersteuning voor de kinderopvanghouders?*

Het doel is om het bestaande idee te evalueren en op verbeterpunten te komen. De feedback van de opdrachtgever wordt meegenomen in het idee om tot een functioneel prototype te komen.

4.3.2 Selectie onderzoekspopulatie

Bij deze methode was er input nodig van een andere doelgroep, namelijk DMH. Aan de uitvoering hebben twee medewerkers van DMH deelgenomen. Een van de medewerkers werkt nog maar kort bij DMH, maar alle ideeën en input zijn bruikbaar bij deze methode. Dat heeft de onderzoeker ook benoemt om ethische aspecten te waarborgen. Het was te merken dat de medewerker bang was geen input te leveren, de onderzoeker zorgt ervoor dat ze zich vrij voelde om ook haar ideeën te delen in de uitvoering. Daarnaast weten zij goed advies te geven over ondersteuningsmogelijkheden, omdat zij bij DMH werkzaam zijn en de uiteindelijke hulp vanuit DMH geboden zal worden. Door de eindgebruikers om input te vragen zal het uiteindelijke product beter aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de gebruikers. Er is nu input van zowel de kinderopvanghouders als DMH, wat helpt in de betrouwbaarheid van dit onderzoek.

4.3.3 Keuze en aanpak methode

Door gebruik te maken van deze methode wordt een verkozen idee verder onderzocht. Met de decision matrix kwam er duidelijk een idee naar voren; een cursus. De kinderopvanghouders hebben hier zelf eisen bij bedacht wat ervoor zorgde dat er een idee op tafel lag om te bespreken met de medewerkers van DMH.

De methode zou oorspronkelijk met de opdrachtgever uitgevoerd worden, maar doordat hier iets tussenkwam is deze methode met twee andere werknemers van DMH uitgevoerd. Dit heeft ervoor gezorgd dat het idee van de cursus kort met haar is besproken. Uit deze korte bespreking is naar voren gekomen dat het eindproduct een handleiding zal worden waarin staat beschreven welke cursussen DMH kan aanbieden en hoe. De verdere inhoud van zowel deze handleiding als de cursussen worden met de overige medewerkers van DMH in deze methode besproken.

Met de methode van de six thinking hats wordt het idee onder de loep genomen. Elke hoed bij deze methode staat voor een ander perspectief. Zo wordt er kritisch naar het idee gekeken en zijn de risico's en kansen inzichtelijk. Dat vergroot de betrouwbaarheid en validiteit.

Aan de start van de methode is de beginsituatie aan de medewerkers uitgelegd. Een korte samenvatting van het onderzoek tot nu toe en wat er voor hulpvraag uit is gekomen. Uiteraard wordt er verteld welk idee nu wordt besproken, een cursus. Ook zijn de medewerkers op de hoogte van de eisen en de mogelijke invulling van de cursus. De methode wordt uitgelegd en vervolgens wordt de eerste hoed besproken.

Nadat alle hoeden besproken zijn worden de deelnemers bedankt en wordt de besproken informatie verwerkt.

4.3.4 Wijze van analyse en selectie

Tijdens de uitvoering van deze methode zijn er aantekeningen gemaakt per hoed. Dit ging erg snel en bevatte vooral steekwoorden of korte zinnen. Na afloop van de bijeenkomst is deze informatie uitgebreider beschreven om een goed beeld te creëren van wat er per hoed is besproken en de uitkomsten daarvan. Ook is er een korte samenvatting aan het eind van dit document geschreven voor het overzicht (zie voor de uitwerking van de methode bijlage 18).

4.3.5 Belangrijke uitkomsten

Door het uitvoeren van de methode is het duidelijk geworden hoe de inhoud van de cursus eruit zal zien en waar verder rekening mee gehouden moet worden. Dit is de eerste stap naar een goed eindproduct, namelijk de handleiding. Om de belangrijkste uitkomsten inzichtelijk te maken volgt hieronder een opsomming;

- Het is belangrijk dat de kinderopvanghouders leren hoe ze met personeel en financiën om moeten gaan. Naast essentiële vaardigheden zoals eerder in het onderzoek beschreven (zie deskresearch paragraaf 2.1) is het van belang dat de kinderopvanghouders leren waar bepaalde pedagogen voor staan en hoe ze hun visie kunnen verantwoorden in de praktijk.
- De cursussen worden opgezet om in kleine groepen aan te bieden, zodat zij zich opener voelen om vertrouwde informatie te delen.
- In de cursussen worden voorbeelden gegeven, om een beter beeld te schetsen voor de kinderopvanghouders.
- De inhoud van de cursus zal vooral interactief zijn, na een (kort) stuk theorie.
- De cursus duurt niet langer dan twee uur en bevat simpele taal.
- Na afloop van de cursus ontvangen de kinderopvanghouders een hand-out om terug te blikken op de informatie uit de cursus. Deze hand-out zit in de handleiding.
- In de handleiding staat duidelijk de inhoud van de cursus en hoe dit aangeboden kan worden door DMH.
- Er moeten terugkomdagen georganiseerd worden om ervoor te zorgen dat de kennis gebruikt wordt door de kinderopvanghouders.

4.3.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Als vervolg op de brainwriting en decision matrix was de uitvoering van deze methode waardevol voor het onderzoek. Er is antwoord op de onderzoeksvraag: hoe kunnen de kinderopvanghouders op Aruba ondersteund worden in het verbeteren van managementvaardigheden op korte termijn? Namelijk doormiddel van cursussen die aansluiten op de behoeftes van de kinderopvanghouders en thema's die aansluiten op belangrijke managementvaardigheden.

Uit de bespreking met de opdrachtgever is besloten dat er een handleiding geschreven zal worden voor het gemakkelijk aanbieden van de cursussen door DMH. Dit maakt het eindproduct dan ook duurzaam en langer inzetbaar.

Door de brainwriting, decision matrix en six thinking hats is het duidelijk waar de cursussen aan moeten voldoen. Doordat er genoeg informatie is om door te gaan naar het volgende onderdeel; prototyping, worden er geen verdere methodes ingezet in de ideation fase.

4.4 Prototyping onderzoeksmethode lo-fi prototyping

4.4.1 Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

Deze methode wordt ingezet om informatie te verzamelen in de vorm van feedback.

Dit is de laatste methode die wordt uitgevoerd in het onderzoek om antwoord te krijgen op de hoofdvraag: *wat is de beste manier van ondersteuning voor de kinderopvanghouders?*

Vanuit de uitgevoerde methodes uit de ideation fase is het duidelijk geworden dat het eindproduct een handleiding zal worden. In de prototyping fase wordt de lo-fi prototyping methode ingezet, om de eerste opzet van het eindproduct te testen. Lo-fi (van low fidelity) prototyping is een methode om het ontwerp van hulpmiddelen en tools te testen op een laagdrempelige manier. Je ontwerpt namelijk nog niet meteen het hele product, maar slechts een deel daarvan of levert bijvoorbeeld een schets op.

Het doel van deze methode is om te bekijken welke aanpassingen er toegepast moeten worden om het uiteindelijke product goed te laten werken.

4.4.2 Selectie onderzoekspopulatie

Aangezien het eindproduct een handleiding voor DMH is zal deze methode met de medewerkers van DMH uitgevoerd worden. Dit vergroot de validiteit van de bevindingen door ervoor te zorgen dat de feedback en inzichten relevant zijn voor de uiteindelijke gebruikers van het product. Zij kunnen gericht feedback geven op het eindproduct en antwoord geven op vooraf opgestelde vragen. Het is ethisch verantwoord doordat niemand van DMH werd gedwongen om het prototype uit te testen. De medewerker werkte graag mee en bereide de cursus zelf voor en kon terecht voor vragen bij de onderzoeker.

4.4.3 Keuze en aanpak methode

Er is gekozen voor lo-fi prototyping omdat dit een manier biedt om de handleiding op een laagdrempelige manier te testen. Er is dan ook voor gekozen om niet gelijk alle zes cursussen uit te werken, maar enkel de cursus over oudercontacten uit te werken. De cursus is in een handleiding vorm verwerkt, inclusief de hand-out voor de deelnemers en een PowerPoint. Deze drie onderdelen worden getest. De essentie van wat er getest moet worden is voldoende uitgewerkt.

Er is een start gemaakt aan deze methode door eerst af te bakenen wat er precies getest moet worden door de eindgebruiker; de handleiding en PowerPoint. De vragen die vooraf zijn opgesteld en aan de eindgebruiker worden gesteld na het uittesten zijn;

- Is de handleiding overzichtelijk en makkelijk inzetbaar?
- Waar liep je tegenaan in het gebruik van de handleiding?
- Waar zie je verbeterpunten?
- Wat vindt je fijn aan de handleiding dat ook bij de andere cursussen mag toegepast worden?

Een groot deel van de medewerkers van DMH waren aanwezig bij het testen van het prototype. Dit heeft de betrouwbaarheid vergroot doordat iedereen met een frisse blik bruikbare feedback kon geven. Een medewerker van DMH geeft de cursus over oudercontacten aan de onderzoeker en een deel van het DMH-team. De rest van de medewerkers observeert de uitvoering van de cursus en noteren verbeterpunten. De medewerkers stellen zich op als de kinderopvanghouders en stellen vragen die normaal gesproken ook gevraagd zullen worden bij het aanbieden van de cursus. Tijdens het testen wordt er gebruik gemaakt van thinking-out-loud, oftewel belangrijke ideeën en meningen worden direct gedeeld.

Na de cursus wordt gezamenlijk besproken hoe de cursus werd ervaren en waar verbeterpunten liggen in de inhoud en vormgeving. De onderzoeker schrijft mee, om vervolgens de handleiding, hand-out en PowerPoint aan te passen waar nodig.

4.4.4 Wijze van analyse en selectie

Op basis van wat de onderzoeker zelf heeft ondervonden en wat de medewerkers van DMH als feedback mededeelde zijn aantekeningen gemaakt. De aanpassingen worden toegepast zodat het eindproduct helemaal kloppend is. Vervolgens worden de overige vijf cursussen geschreven.

Er is voor gekozen om niet het high-fidelity prototype te kiezen, omdat bij deze methode het product al tot in de puntjes is uitgewerkt. Het zou zonde zijn als er veel aanpassingen gemaakt moeten worden, want dan moet alles aangepast worden. Ook zou er uit de methode kunnen komen dat een handleiding helemaal niet handig is, en er toch voor een ander product gekozen moet worden. In dit geval is lo-fi prototyping de juiste keuze geweest.

4.4.5 Belangrijke uitkomsten

De belangrijkste uitkomsten van de methode zijn:

- De duur en vormgeving van de presentatie is precies goed.
- De handleiding gaf genoeg informatie om de cursus goed voor te kunnen bereiden.
- Zorg voor meer interactie met de deelnemers om bestaande kennis te kunnen toetsen, vooral omdat veel informatie al een keer eerder is gegeven door DMH of de opleiding.
- Vergelijk de informatie met eerder gegeven cursussen of theorie vanuit de opleiding om te veel overlapping te voorkomen. Dit maakt ook inzichtelijk op welke kennis en vaardigheden getest kan worden.
- Benoem waar DMH een instructiefilmpje kan opnemen en invoegen in de PowerPoint. De instructiefilmpjes die nu in de PowerPoint staan zijn goed, maar doordat de cursus ook in het Papiaments gegeven zal worden, is het beter voor DMH om de filmpjes zelf op te nemen.

(Zie voor de uitwerking van deze methode bijlage 20).

4.4.6 Methodologische reflectie en vervolgstappen

Door het uitvoeren van deze methode weet de onderzoeker precies wat de handleiding en bijgeleverde PowerPoint oplevert. Het is na het inzetten van deze methode duidelijk dat het goede ontworpen is en er verder gewerkt kan worden aan de overige cursussen zodat DMH de handleiding in 2025 succesvol in kan zetten en verder implementeren.

5. Deliverfase

In de deliverfase worden de onderzoeksresultaten globaal beschreven. De resultaten en keuze voor het eindproduct worden bediscussieerd met behulp van wetenschappelijke en beroepsmatige bronnen. Ook wordt er een verantwoording gegeven over hoe het prototype is getest en geëvalueerd. Tot slot wordt beschreven hoe het eindproduct een antwoord biedt op de hulpvraag. Het product is passend bij de doelgroep, visie en het beleid van de organisatie.

5.1 Conclusie

5.1.1 Kernachtige beantwoording hoofdvraag

In de conclusie ligt de hoofdvraag van dit onderzoek ten grondslag; *Hoe kunnen de kinderopvanghouders op Aruba ondersteund worden in het verbeteren van managementvaardigheden op korte termijn?*

Het onderzoek is gestart met een deskresearch naar essentiële managementvaardigheden. Uit dit onderzoek en de bespreking daarvan met DMH ontstonden zes vaardigheden: leidinggeven, coachen, oudercontacten leggen en onderhouden, beleid implementeren, financiën regelen en observeren en rapporteren van kinderonwikkeling. Vaardigheden zijn opgebouwd uit kennis, ervaring en gedrag. Dit samen zorgt voor een goede basis om een bepaalde functie goed uit te kunnen oefenen.

“Competencies are defined as a set of information, experiences, skills, activities, and behavior patterns that kindergarten teachers possess.” (Hamda, 2018). Als kinderopvanghouder oefen je een sociaal beroep uit, dat verklaart waarom de vaardigheden met sociaal contact te maken hebben en dit essentieel is om over te beschikken wil je het beroep als kinderopvanghouder goed uitoefenen. “A project manager with a highly developed human skill is sufficiently sensitive to the needs and motivations of others in his project” (Sabaa, 2001).

Met deze kennis is middels een enquête getoetst of kinderopvanghouders over deze vaardigheden beschikken en welke ondersteuning al geboden is of waar behoefte aan is. Uit de enquête analyse (met behulp van affinity mapping) bleek dat er veel hulpvragen liggen op het gebied van alle managementvaardigheden en dat ze moeite hebben met bestaande kennis implementeren. En dat is niet zo gek, want doordat er weinig ondersteuning in de praktijk is wordt het lastig voor de kinderopvanghouders om begeleid te worden in het implementeren van hun kennis. Ook uit deze bron blijkt dat het implementeren van kennis niet zomaar is gedaan “Over het algemeen wordt in de literatuur aangegeven dat implementatie systematisch moet worden aangepakt op basis van een analyse van de doelen en beïnvloedende factoren in de innovatie zelf, in de context en bij de betrokkenen” (Van der Linden, 2016). Het verkrijgen van de kennis is stap één, en het daadwerkelijk inzetten van de kennis is stap twee. Ook zijn de vaardigheden in de praktijk getoetst middels een observatie. Hieruit bleek dat vooral het oudercontact, coachen en kennis van kinderonwikkeling terug te zien was in de praktijk, maar alles dat op papier staat niet of minder terug te zien was in de praktijk.

Al vrij in het begin van dit onderzoek werd duidelijk dat er veel hulpvragen in relatie tot de managementvaardigheden liggen, en dat het implementeren van de kennis of beleidsstukken de hulpvraag is. Om tot een effectief en passend eindproduct te komen is er een brainwriting en decision matrix uitgevoerd met de eindgebruikers, namelijk vier kinderopvanghouders. Het resultaat van de methodes duidde op meer behoefte van de kinderopvanghouders aan cursussen, zodat informatie op een laagdrempelige manier overgedragen kan worden. Samen met DMH is besloten om een handleiding te schrijven voor het aanbieden van deze cursussen. Middels de six thinking hats methode is het idee verder besproken en zijn er meer inhoudelijke eisen opgesteld om tot een

succesvol eindproduct te komen. Zo waren de eisen dat de cursussen uit niet te veel theorie moeten bestaan en uitnodigen om kennis in het werkveld te implementeren.

Na het uittesten van het lo-fi prototype waarin een DMH-medewerker een cursus aanbood met behulp van de handleiding kwamen er nog een laatste aantal feedbackpunten uit. Dat ging voornamelijk om het meer toepassen van interactie met de deelnemers om de deelnemers zelf te laten oefenen met de methodes uit de cursus. "De theorie wordt afgewisseld met fysieke groepsopdrachten die uitnodigen tot discussie. 'Anders beklijft het niet', weet Van Drongelen." (Wiesman, 2016). Ook dit artikel wijst erop dat het inzetten van groepsopdrachten helpt bij het verwerken van informatie dat net is opgenomen.

Ook beschrijven de resultaten van de lo-fi methode dat de opvolgende cursussen net als de cursus over oudercontacten moeten bestaan uit theorie, werkvormen en instructiefilmpjes. DMH gaf aan dat de doelgroep een kleine concentratieboog heeft, en het daarom belangrijk is om de aandacht erbij te houden middels beeldmateriaal. "Uit onderzoek blijkt dat visueel voorlichtingsmateriaal het begrip vergroot." (Oosterberg, Bakx, Van Bommel, & Elbrink, 2012).

Na de laatste aanpassingen is er een handleiding gecreëerd voor alle zes cursussen. Dankzij het gebruik van de methodes, de eindgebruikers en input van DMH is er antwoord op de hoofdvraag; Kinderopvanghouders op Aruba kunnen het beste ondersteunt worden in het verbeteren van managementvaardigheden op korte termijn door deel te nemen aan cursussen van DMH over de zes managementvaardigheden.

5.1.2 Waarom passend bij duurzaam en verantwoord ondernemen?

Doordat de informatie uit de handleiding altijd bruikbaar zal zijn is het vaker inzetbaar. De vraag naar ontwikkeling en verbetering in managementvaardigheden zal zeker de komende jaren blijven bestaan op Aruba, waardoor de handleiding lang mee kan en aan de hele doelgroep van kinderopvanghouders geboden kan worden. Dit maakt het product duurzaam "Ook vakmensen zullen moeten blijven werken aan hun ontwikkeling, om duurzaam inzetbaar te blijven en optimaal te presteren." (Stubbe & Dirksen, 2013). Door het leren van nieuwe vaardigheden en stimuleren tot nieuwe kennis verwerven zijn de kinderopvanghouders langer inzetbaar in het pedagogisch werkveld, hier wordt middels de enquête voor gezorgd. "Duurzame inzetbaarheid is het tot hun pensioen inzetbaar houden van mensen op de arbeidsmarkt. Met het stimuleren van een positieve leercultuur beschikken werkenden over de juiste kennis en kunnen ze inspelen op veranderingen binnen de organisatie, arbeidsmarkt en hun carrière." (SER, z.d.).

De informatie in de handleiding is onderbouwd en de cursussen worden gegeven door DMH of externe professionals, wat ervoor zorgt dat de informatie goed overdragen wordt en de kennis en vaardigheden van de kinderopvanghouders verbetert zullen worden na loop van tijd. Dit is een investering in de toekomst en het werkveld. Kinderopvanghouders zullen met nieuwe kennis en vaardigheden beter kunnen inspelen op problemen die zich voordoen en de algehele kwaliteit van de opvang verhogen. Ook dit zal resulteren in verantwoord ondernemen in de kinderopvang. Kinderopvanghouders weten aan welke regels zij zich moeten houden en hoe ze bepaalde vaardigheden kunnen ontwikkelen en verkrijgen.

Kinderopvanghouders leren op zes vlakken iets over het management, wat ervoor zorgt dat zij sterker in hun schoenen zullen staan en kunnen oefenen met hun vaardigheden en (nieuwe) kennis. Ook dit kunnen zij doorspelen naar (toekomstige) collega's of stagiaires. Door de handleiding kan er veel informatie en materialen geboden worden en blijft deze kennis beter hangen voor langere tijd. De handleiding draagt bij aan verantwoorde kinderopvang bieden op Aruba. "Kinderopvang is volop in

ontwikkeling. Dat vraagt van medewerkers dat zij hun kennis en vaardigheden up-to-date houden en blijven leren” (Kinderopvangwerkt!, z.d.).

5.2 Discussie

5.2.1 Belangrijkste inzichten van het hele gehele traject

Door de uitvoering van de methodes in de fases is de onderzoeker tot belangrijke inzichten gekomen die hebben bijgedragen aan de beantwoording van de hoofdvraag. Aan de start van het onderzoek was het bij DMH al bekend dat kinderopvanghouders op Aruba moeite hebben met bepaalde vaardigheden die komen kijken bij het runnen van een kinderopvang op Aruba. Door het uitvoeren van de enquête werd hiermee getoetst tot in welke mate kinderopvanghouders moeite hebben met het inzetten en verkrijgen van belangrijke vaardigheden die nodig zijn als kinderopvanghouder.

De onderzoeker ging ervan uit dat er een aantal vaardigheden uit zouden springen waar opmerkelijk veel de behoefte zou liggen aan ondersteuning. Echter bleek dat niet zo te zijn. Er werd bij elke vaardigheid wel aangegeven dat kinderopvanghouders daar moeite mee hebben of ergens op vastlopen in de uitvoering ervan. Er waren slechts een paar vaardigheden waar meer behoefte aan ondersteuning in was, dit scheelde hoogstens vier stemmen. Zo gaven bijvoorbeeld 13 kinderopvanghouders aan zich verder te willen ontwikkelen in het observeren en rapporteren van kinderonwikkeling en negen in financiën. Dat betekende dus dat er ondersteuning geboden moest worden in alle vaardigheden.

In de uitslagen van de enquête werd ook duidelijk waar de kinderopvanghouders hun kennis in het verleden vandaan hebben gehaald en hoe ze op dit moment graag ondersteunt zouden willen worden. Doordat de kinderopvanghouders in de enquête aangaven behoefte te hebben aan een persoonlijk coach of meer cursussen was het nog niet duidelijk welk product of dienst de beste manier van ondersteuning zou zijn. In bespreking met DMH werd al snel duidelijk dat persoonlijke ondersteuning in de praktijk ideaal zou zijn, maar dat er ook realistisch gekeken moet worden naar de oplossing. Er is niet genoeg mankracht om deze ondersteuning te bieden aan 90 kinderopvanghouders, vooral niet in een kort tijdsbestek.

Er is voor gekozen om een brainwriting sessie in te zetten waarin de onderzoeker met vier kinderopvanghouders om tafel is gaan zitten om verder na te denken over welke manieren van ondersteuning zouden kunnen werken. Uit deze sessie kwam naar voren dat het aanbieden van een cursus de beste optie zou zijn en heeft de onderzoeker feedback uit de praktijk volgens kinderopvanghouders en DMH meegenomen in het besluit.

Doordat het om een grote doelgroep gaat dat ondersteuning vraagt, was het de vraag hoe de dienst het best ontworpen kon worden om duurzaam en verantwoord ingezet te kunnen worden. Het was geen optie om de cursussen zelf als onderzoeker aan te bieden, gezien de korte tijd. Door de six thinking hats en daarmee de input van twee DMH-medewerkers is er tot het besluit gekomen om een handleiding op te stellen voor het aanbieden van alle zes cursussen, inclusief cursusmateriaal. Op deze wijze ligt het materiaal en de kennis klaar en kan dit met het implementatieplan op elk moment ingezet en geïmplementeerd worden in de organisatie.

5.1.2 Belangrijkste methodologische aspecten

Het onderzoek is gestart met een deskresearch naar essentiële managementvaardigheden om over te beschikken als kinderopvanghouder op Aruba. Deze methode was cruciaal en legde een basis voor de rest van het onderzoek. Deze managementvaardigheden werden namelijk getoetst middels een enquête; in hoeverre beschikken de kinderopvanghouders over de vaardigheden? Waar ligt de meeste vraag naar ondersteuning? En hoe zijn de kinderopvanghouders eerder ondersteunt in deze vaardigheden?

De enquête werd uitgevoerd en de resultaten werden verwerkt doormiddel van thematic analyses. In de uitvoering van deze methode kwam de onderzoeker erachter dat de vragen in de enquête anders geformuleerd hadden moeten zijn. Sommige kinderopvanghouders gaven antwoorden waarop niet kon worden uitgemaakt of ze over een vaardigheid beschikken, daarnaast kun je jezelf ook afvragen; wanneer beschikt iemand over een bepaalde vaardigheid? Dat kan niet zomaar besloten worden, want daardoor zou het onderzoek niet betrouwbaar uitgevoerd zijn. Er is daarom voor gekozen om te stoppen met coderen en over te stappen naar een andere methode; affinity mapping. Dit was de juiste beslissing. Door antwoorden te clusteren per thema en dit te bespreken met DMH, werd het snel helder waar echt de ontwikkelpunten lagen, waarin en hoe er ondersteuning geboden moet worden. Het inzetten van een enquête en deze resultaten verwerken met affinity mapping hebben belangrijke uitkomsten in het onderzoek geboden. Met de uitkomsten en overleg met DMH werd er geconcludeerd dat de grootste uitdaging ligt bij het toepassen van theorie in de praktijk en de hulpvraag ligt bij kennisimplementatie in de praktijk.

De eindgebruikers van het eindproduct en de doelgroep waar het product uiteindelijk wordt ontworpen zijn betrokken bij het besluit van het te ontwerpen prototype. Dit heeft de onderzoeker gedaan door creativiteit te stimuleren, draagvlak te creëren. Er werd voor co-creatie gezorgd. Middels lo-fi prototyping is het prototype getest in de praktijk. Een DMH-medewerker heeft de cursus aangeboden. Er is gekeken middels het formatierapport wie de cursus aanbiedt (persoonlijke communicatie, 7 mei 2024). Het prototype en de uiteindelijke cursussen worden aangeboden door de medewerker beleid en projecten. Lo-fi prototyping leverde de laatste feedbackpunten op, waardoor de handleiding nu compleet en op korte termijn inzetbaar is, om uiteindelijk de kwaliteit en het werkklimaat in de kinderopvang te verbeteren. Dat is precies de missie van DMH, ook zij willen net als de kinderopvanghouders de beste kwaliteit van opvang bieden. "Omdat veel kinderen op Aruba zijn geboren en opgegroeid, groeien ze op in een rustige en vredige omgeving, vol liefde en geborgenheid. Er zijn rechten, veiligheid, bescherming en gelijke ontwikkelingskansen die breed en veilig worden gegarandeerd." (Departamento Di Mucha Y Hoben, z.d.).

Aan het begin van het onderzoek lag de verwachting om een product te ontwikkelen voor de ondersteuning in slechts één vaardigheid en dit uitgebreid aan te pakken door bijvoorbeeld een instructiefilmpje of podcast op te nemen. Naar mate de uitvoering van het onderzoek kwam de onderzoeker op een handleiding uit. Dit helpt de kinderopvanghouders in het verbeteren van alle managementvaardigheden en zal veel positieve effecten hebben op de kinderopvanghouders van Aruba.

5.3 Aanbevelingen

5.3.1 Belangrijkste inhoudelijke en methodologische aanbevelingen voor vervolg

In de discussie en conclusie staat beschreven wat de meest belangrijke methodologische stappen waren en welke uitkomsten deze opleverde. De uitkomsten bepalen de belangrijkste methodologische vervolgstappen voor de organisatie.

De aanleiding voor dit onderzoek was dat het bij DMH bekend was dat kinderopvanghouders moeite hebben met het vlekkeloos kunnen runnen van een kinderopvang. En dat dat waarschijnlijk te maken heeft met gebrek aan vaardigheden en kwaliteiten. Uitkomsten van het onderzoek bevestigde dit.

De belangrijkste uitkomst was dat de kinderopvanghouders moeite hebben met kennis verkrijgen en de bestaande kennis toepassen in de praktijk. Zowel de kinderopvanghouders als DMH zien persoonlijke coaching in de praktijk als ideaalbeeld, maar om realistisch te blijven is er voor een ander product gekozen om de kinderopvanghouders informatie te bieden en deze informatie praktischer wijze te testen en oefenen. Zo wordt er toch nog informatie gegeven en kunnen kinderopvanghouders (met elkaar) in een cursus delen waar ze in de praktijk tegenaan lopen, zonder dat er daadwerkelijk iemand in de praktijk komt kijken voor begeleiding. Het is goed voor de organisatie om ook bij deelnemers te testen welke kennis en vaardigheden op het moment van het aanbieden van de cursus aanwezig zijn.

Middels het implementatieplan kunnen de cursussen aangeboden worden. Met het aanbieden van de cursussen is het belangrijk om te blijven monitoren of kennis en vaardigheden worden toegepast in de praktijk. Dit doet de organisatie door in opvolgende cursussen terug te kijken op leerdoelen en oefenmateriaal voor in de praktijk.

De organisatie evalueert maandelijks of de cursussen efficiënt worden ingezet en wat dit oplevert in het werkveld.

5.3.1 Implementatieplan

Voor het eindproduct is er een implementatieplan opgesteld om ervoor te zorgen dat het een plek in de organisatie krijgt.

Doel

Het doel van het implementeren van deze handleiding bij de DMH is om kinderopvanghouders praktische (nieuwe) kennis en handvaten te bieden zodat zij (beter) over de zes managementvaardigheden zullen beschikken, en de kwaliteit van de kinderopvang zal verbeteren. Dit sluit aan op een van de vijf hoofdtaken van DMH: "Ontwikkelt een managementprogramma (cursus en protocol) om kennis en expertise te vergroten, door middel van activiteiten die betrekking hebben op de rechten van kinderen en kinderen. En er zijn ook professionals die informatie, advies en ondersteuning komen zoeken." (Departamento Di Mucha Y Hoben, z.d.) Ook is dit het doel van de kinderopvanghouders waar de cursussen aan geboden zullen worden; zij willen hun vaardigheden en kennis verbreden en verbeteren om op deze manier de kwaliteit van hun kinderopvang te vergroten.

Er zal eerst een pilot worden gedraaid. Zes cursussen aanbieden aan 90 opvangkinderopvanghouders is niet haalbaar. Er is daarom voor gekozen om de cursussen aan te bieden aan een vaste groep van (max) 20 kinderopvanghouders. De pilot wordt uitgevoerd in een span van twaalf maanden, waarin er elke maand twee cursussen worden aangeboden.

De noodzaak

Het is belangrijk dat de handleiding wordt gebruikt en de cursussen worden aangeboden aan de kinderopvanghouders. Het is hierin essentieel dat de kinderopvanghouders weten hoe zij de kennis en handvaten uit de cursus kunnen inzetten in de praktijk. En dat er eens in de zoveel tijd een evaluatie wordt uitgevoerd over de opbrengsten en het vervolg. De monitoring van deze pilot is een belangrijk onderdeel en bepaalt hoe de handleiding in de toekomst opnieuw ingezet zal worden.

Tabel 3. Praktisch overzicht van de implementatieplan stappen

Te ondernemen stap	Wie	Hulpmiddelen
Bepalen wat een medewerker in het functieprofiel beleid en projecten kan betekenen in het organiseren en uitvoeren van de cursussen.	Renée Peters, student PMKE	Formatierapport, intern document DMH.
Extra cursusmateriaal als filmpjes opnemen.	DMH	Een camera, ideeën voor het opnemen van een video passend bij de cursus (zie PowerPointpresentaties, hier is het roodgedrukt aangegeven)
De cursus PowerPoint vertalen naar het Papiaments.	DMH	Eventueel AI.
Bepalen of externe hulp nodig is voor het aanbieden. Van een of meerdere cursussen.	Renée Peters, student PMKE	Formatierapport.
Concrete planning maken van de cursussen voor 12 maanden.	Renée Peters, student PMKE	
Kostenplaatje opzetten.	Renée Peters, student PMKE	
Bepalen hoe de pilot wordt geëvalueerd en de voortgang wordt gemonitord.	Renée Peters, student PMKE	
Implementatieplan toevoegen aan het werkplan van 2025.	DMH	

Tabel 4. Fte's, evalueren en kostenplaatje

Fte's formatierapport	Een medewerker in het functieprofiel beleid en projecten beschikt over hbo-niveau. Dit functieprofiel bestaat uit twee functies: beleidsmedewerker en medewerker beleid en projecten. Deze functies werken nauw samen. De medewerker beleid en projecten levert projectondersteuning en geeft leiding aan (deel)projecten. De medewerker beschikt over theoretische kennis van het vakgebied. Er is kennis van en vaardigheid in projectmanagement, organiseren, adviseren en leidinggeven. Ook heeft dit persoon twee jaar relevante werkervaring. Er zijn 2 Fte's beschikbaar. 1 fte is 40 uur. Elke maand kan er een medewerker beleid en projecten ingezet worden. In de tabel staat beschreven hoeveel uur de voorbereiding en uitvoering van de cursussen kosten. De cursus over financieel overzicht is lastige stof en zou uitgevoerd kunnen worden door een gastspreker. In dat geval kost dat de DMH iets minder fte's.
------------------------------	---

Pilot monitoren en evalueren	Na elke cursus wordt deze geëvalueerd door de deelnemers om feedback te vragen. Elke maand wordt een korte evaluatie ingepland op de DMH om de voortgang te bespreken. Door de feedback, leerdoelen en evaluatie van de DMH met elkaar te combineren wordt in kaart gebracht wat de cursussen opleveren en waar verbeterpunten liggen.
Kostenplaatje	De kosten waar rekening mee gehouden moet worden voor het aanbieden van de cursussen zijn hieronder opgesomd: - Een externe hulp zoals een gastspreker. 300 AWG - Een locatie. Liefst gratis. 300 AWG voor 3 uur. - Hand-outs (papier en inkt) bij de DMH. - Thee en koffie. Eventueel een snack. 200 AWG

De duur is afhankelijk van hoe snel de cursusaanbieder de theorie behandelt. De duur van de theorie zoals benoemd in het schema is ruimgenomen om uitloop te voorkomen. Dit bevat ook interactiemomenten met de deelnemers.

Tabel 5. Cursussen planning

Periode	Cursus	Uitvoering	Materialen en hulpmiddelen	Wie voert het uit?
Januari 5 uur 3,5 uur uitvoering 1,5 uur voorbereiding	Leidinggeven	Duur: 2 uur 65 minuten theorie 45 minuten werkvorm behandelen 10 minuten afsluiting	Beamer, notitieblok, hand-outs	DMH-medewerker beleid en projecten
	Leidinggeven	Terugblik op leerdoel dat opgesteld is in vorige les. 10 minuten.	-	DMH-medewerker beleid en projecten
	Coachen	Duur: ruim 1,5 uur 60 minuten theorie 30 minuten werkvorm behandelen 10 minuten afsluiting	Beamer, notitieblok, hand-outs, checklist.	DMH-medewerker beleid en projecten
Februari 6 uur 4,5 uur uitvoering 1,5 uur voorbereiding	Coachen	Terugblik op leerdoel en gebruik van checklist uit hand-out. 20 minuten		DMH-medewerker beleid en projecten
	Oudercontact	Duur: 2 uur 52 minuten theorie 20 minuten casus uitspelen 10 minuten theorie 30 minuten werkvorm 10 minuten afsluiting	Beamer, notitieblok, hand-outs.	DMH-medewerker beleid en projecten
	Oudercontact	Terugblik op leerdoel en gebruik van format. 20 minuten.		DMH-medewerker beleid en projecten
	Observeren & rapporteren	2 uur 75 minuten theorie 30 minuten werkvorm behandelen 10 minuten afsluiting	Beamer, notitieblok, hand-outs.	DMH-medewerker beleid en projecten
Maart 5,5 uur 4 uur uitvoering 1,5 uur voorbereiding	Observeren & rapporteren	Terugblik op leerdoel en gebruik van format. 20 minuten		DMH-medewerker beleid en projecten
	Beleid implementatie	2 uur, 15 minuten 90 minuten theorie 30 minuten werkvorm	Beamer, notitieblok, hand-outs.	DMH-medewerker beleid en projecten

Zonder financiële cursus 2,5 uur 1 uur voorbereiding		10 minuten afsluiting		
	Beleid implementatie	Terugblik op leerdoel en gebruik van format. 20 minuten		DMH-medewerker beleid en projecten
	Financieel overzicht	1,5 uur 70 minuten theorie 20 minuten werkvorm 10 minuten afsluiting		Extern expert

Tussen evaluatie

Periode	Cursus	Uitvoering	Materialen en hulpmiddelen	Wie voert het uit?
April 5 uur 3,5 uur uitvoering 1,5 uur voorbereiding	Leidinggeven	Duur: 2 uur 65 minuten theorie 45 minuten werkvorm behandelen 10 minuten afsluiting	Beamer, notitieblok, hand-outs	DMH-medewerker beleid en projecten
	Leidinggeven	Terugblik op leerdoel dat opgesteld is in vorige les. 10 minuten.	-	DMH-medewerker beleid en projecten
	Coachen	Duur: ruim 1,5 uur 60 minuten theorie 30 minuten werkvorm behandelen 10 minuten afsluiting	Beamer, notitieblok, hand-outs, checklist.	DMH-medewerker beleid en projecten
Mei 6 uur 4,5 uur uitvoering 1,5 uur voorbereiding	Coachen	Terugblik op leerdoel en gebruik van checklist uit hand-out. 20 minuten		DMH-medewerker beleid en projecten
	Oudercontact	Duur: 2 uur 52 minuten theorie 20 minuten casus uitspelen 10 minuten theorie 30 minuten werkvorm 10 minuten afsluiting	Beamer, notitieblok, hand-outs.	DMH-medewerker beleid en projecten
	Oudercontact	Terugblik op leerdoel en gebruik van format. 20 minuten.		DMH-medewerker beleid en projecten
	Observeren & rapporteren	2 uur 75 minuten theorie 30 minuten werkvorm behandelen 10 minuten afsluiting	Beamer, notitieblok, hand-outs.	DMH-medewerker beleid en projecten
Juni	Observeren & rapporteren	Terugblik op leerdoel en gebruik van format. 20 minuten		DMH-medewerker

5,5 uur 4 uur uitvoering 1,5 uur voorbereiding Zonder financiële cursus 2,5 uur 1 uur voorbereiding				beleid en projecten
	Beleid implementatie	2 uur, 15 minuten 90 minuten theorie 30 minuten werkvorm 10 minuten afsluiting	Beamer, notitieblok, hand-outs.	DMH-medewerker beleid en projecten
	Beleid implementatie	Terugblik op leerdoel en gebruik van format. 20 minuten		DMH-medewerker beleid en projecten
	Financieel overzicht	1,5 uur 70 minuten theorie 20 minuten werkvorm 10 minuten afsluiting		Extern expert

6. Literatuurlijst

- Abrahamse, S. (2012). *Een onderzoek naar hoe docenten van de opleiding tot pedagogisch medewerker en leidinggevenden van kinderdagverblijven rapporteren over de opleiding en kwaliteiten van (aankomende) pedagogisch medewerkers*. (Masterthesis, Utrecht University). Geraadpleegd op 20 mei 2024, van <https://studenttheses.uu.nl/handle/20.500.12932/11005>
- Wiesman, A. (2016, 12 december). *Laagdrempelig aan de slag met gezonde kinderopvang*. SpringerLink. Geraadpleegd op 30 juni 2024, van <https://link.springer.com/article/10.1007/s41190-016-0136-7>
- ResearchGate. (2002). *Full-range leadership model*. Geraadpleegd op 9 maart 2024, van https://www.researchgate.net/figure/Full-range-leadership-model-Bass-Avolio-2002_fig1_364071661
- Bout, I., & Meijer, A. (2017). *Samenhang tussen jaren werkervaring van pedagogisch medewerkers en competentiebeleving op het gebied van kindermishandeling*. (Bachelor thesis, Utrecht University). Geraadpleegd op 20 mei 2024, van <https://studenttheses.uu.nl/handle/20.500.12932/27919>
- Clement, J. (2015). *Inspirerend coachen: De kunst van dynamisch en uitdagend communiceren*. Lannoo. Geraadpleegd op 25 februari 2024, van <https://books.google.nl/books?hl=en&lr=&id=kAQCCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=leidinggeven+vaardigheid&ots=Ru2J3NJIG6&sig=UmjAFGt-46AwFlmfkOcx8H3Cjpk#v=onepage&q=leidinggeven%20vaardigheid&f=false>
- Cuppens, C. (2017, 20 november). *10 Managementvaardigheden waarmee je je als manager onderscheidt*. LinkedIn. Geraadpleegd op 21 februari 2024, van <https://nl.linkedin.com/pulse/10-managementvaardigheden-waarmee-je-als-manager-chris-cuppens>
- Departamento Di Mucha Y Hoben. (z.d.). *DMH heeft de volgende 5 hoofdtaken*. Geraadpleegd op 18 mei 2024, van <https://dmh.aw/>

Dingemanse, K. (2021, 26 oktober). *Stappenplan om interviews te coderen: Uitleg & voorbeelden*.

Scribbr. Geraadpleegd op 15 maart 2024, van
<https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/coderen-interview/>

Ministerie van Justitie en Sociale Zaken Aruba. (2017, 15 juni). *Landsverordening kinderopvang Aruba* [Regeling]. Afkondigingsblad van Aruba, 2017(38). Geraadpleegd op 16 mei 2024, van <https://www.ea.aw/pages/wp-content/uploads/w/wetgeving/LV-Kinderopvang-ab2017no.38.pdf>

SER. *Duurzame inzetbaarheid: zo realiseer je het*. (z.d.). Geraadpleegd op 31 mei 2024, van
<https://www.ser.nl/duurzame-inzetbaarheid>

KPMG. (2017). *Functieboek A: functieboek voor de personeelscategorieën Onderwijsmanagement, Leerkrachten/Docenten, Onderwijsondersteuning en Onderwijszorg*. Geraadpleegd op 25 februari 2024, van <https://www.ea.aw/pages/wp-content/uploads/2019/04/Onderwijs-Aruba-Functieboek-A-2018-03-15.pdf>

Gobierno di Aruba. (2021). *Kinderopvang op Aruba: Bevindingen Nulmeting*. Geraadpleegd op 7 mei 2024, van <https://www.ea.aw/pages/wp-content/uploads/k/Kinderopvang-Nulmeting-2021-08-13.pdf>

Hamda, F. A. A. (2018). *Degree of Competency in Practicing Basic Education for Kindergarten Teachers from the Point of View of the Teachers Themselves*. ESJ. Geraadpleegd op 30 april 2024, van <https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n10p136>

Indeed. (2023, 25 augustus). *Functieomschrijving locatiemanager kinderopvang*. Geraadpleegd op 20 februari 2024, van <https://nl.indeed.com/carrieregids/baan-vinden/functieomschrijving-locatiemanager-kinderopvang>

Kinderopvangtotaal. (2023, 21 december). *Goed werkgeverschap: wat betekent dit nu eigenlijk?*
Geraadpleegd op 25 februari 2024, van <https://www.kinderopvangtotaal.nl/goed-werkgeverschap-wat-betekent-dit-nu-eigenlijk/>

Kinderopvangwerkt! (z.d.). *Opleiding en ontwikkeling*. Geraadpleegd op 17 mei 2024, van

<https://www.kinderopvang-werkt.nl/werkgevers/instroom-behoud-en-ontwikkeling/opleiding-en-ontwikkeling>

Krul, A. (2021, 25 oktober). *Hoe voer je een deskresearch uit: uitleg & voorbeelden*. Scribbr.

Geraadpleegd op 15 mei 2024, van <https://www.scribbr.nl/scriptie-tips/tabellen-in-javascript/#:~:text=Zodra%20je%20de%20tabel%20hebt,je%20automatisch%20via%20Word%20invoegen>

VBJK. (2022, 1 september). *Observeren kan je leren*. Geraadpleegd op 20 februari 2024, van

<https://vbjk.be/nl/magazines/2022/09/observeren-kan-je-leren>

Oosterberg, E., Bakx, J., Van Bommel, H., & Elbrink, S. (2012, 11 december). *Visueel*

voorlichtingsmateriaal voor laaggeletterden. SpringerLink. Geraadpleegd op 18 mei 2024, van <https://link.springer.com/article/10.1007/s12503-012-0095-9>

Sabaa, S. E. (2001, januari). *The skills and career path of an effective project manager*. ScienceDirect.

Geraadpleegd op 30 maart 2014, van <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263786399000344?via%3Dihub>

Speetjens, P., Verweij-Kwok, S. (2012). *Kwaliteitsimpuls cursus Werken met baby's: Evaluatie en*

verbetertraject van een cursus voor de professionele babyopvang. Trimbos. Geraadpleegd op 31 mei 2024, van <https://www.trimbos.nl/wp-content/uploads/sites/31/2021/09/af1153-kwaliteitsimpuls-cursus-werken-met-baby-s.pdf>

Stubbé, H., & Dirksen, G. (2013). *Blijvend investeren in ontwikkeling*. Geraadpleegd op 31 mei 2014,

van <https://www.leerbaas.app/wp-content/uploads/2021/04/Stubbe%CC%81Dirksen2013.pdf>

Tulp, J. (2019, 10 mei). *Van papier naar hoofd naar handen*. SpringerLink. Geraadpleegd op 20

februari 2024, van <https://link.springer.com/article/10.1007/s41190-019-0045-7>

Van der Linden, B. A. (2016, 4 augustus). *Implementatie: vakgebied dat volwassen wordt*. KIZ.

Geraadpleegd op 13 maart 2024, van

<https://www.overkwaliteitvanzorg.nl/2016/08/implementatie-vakgebied-volwassen-wordt/>

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

welzijn. Geraadpleegd van,

<https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=f6814dbc-505d-472b-ab2d-e78ef30800a8%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWU9ZWhvc3QtbGl2ZS5yY29wZT1zaXRI#AN=2890886&db=nlebk>

Van Schaik, O. (2017, 30 oktober). *Transformationeel leiderschap, arbeidstevredenheid en overstap*

intentie: Waarom is transformationeel leiderschap effectief bij het verhogen van arbeidstevredenheid en het verlagen van overstap intentie van frontlinie staf in een veranderende dienstverlenende omgeving? (Thesis, Erasmus University). Geraadpleegd van

<https://thesis.eur.nl/pub/41307>

Van Wessum, L. (2019). *Kwaliteit vraagt om pedagogisch leiderschap*. SpringerLink. Geraadpleegd op

15 maart 2024, van <https://doi.org/10.1007/s41190-019-0090-2>

Veen, A., Boogaard, M., Van Dalen, M., & Emmelot, Y. (2012). *Onderzoeksvragen op het terrein van*

kinderopvang, voor- en vroegschoolse educatie, ouders, zorg en doorgaande lijn: Beknopte programmeringsstudie in het kader van ECO3. NJI. Geraadpleegd op 1 juni 2024, van

<https://www.nji.nl/sites/default/files/2021-06/Onderzoeksvragen-doorgaande-lijn-kinderopvang-vve-ECO3.pdf>

7. Bijlagen

Bijlage 1 Voorstelformulier

Voorstelformulier Veranderen en Innoveren (V&I) studentversie

Opleiding PMKE Windesheim Zwolle

Gegevens Student:

Naam: Renée Peters

Studentnummer: 1164121

Datum: 09/02/2024

Gegevens opdrachtgever (s)

Naam: Surella Croeze

Naam instelling: Departamento di Mucha y Hoben

Adres, postcode, plaats: Belgiestraat 2

e-mailadres: surellacroeze@gmail.com

Telefoonnummer: +297 749 6619

Datum: 09/02/2024

	Korte beschrijving	Feedback
Aanleiding (max 10 zinnen)	Vorig jaar is er een landsverordening kopv ingevoerd met kwaliteitseisen waar alle kinderopvangcentra aan moeten voldoen. De kinderopvanghouders hebben hier nog 2 jaar voor. Aangezien niet alle kinderopvanghouders beschikken over de kennis om actie te ondernemen en aan deze eisen te voldoen blijft veel werk liggen dat in orde moet zijn, dit zijn bijvoorbeeld taken als een beleidsstuk of protocol schrijven. Er is een duidelijke HKE die de kinderopvanghouders kunnen raadplegen voor het bijvoorbeeld opstellen van een beleid. Toch gebeurt dit niet. We hebben werkbezoeken gedaan aan een aantal kinderopvang om te inventariseren waar de problemen liggen en waar ze tegenaan lopen om aan de eisen te voldoen. Door wat er uit de bezoeken is gekomen weet ik dat ik mijn onderzoek wil richten op het verbeteren van de managementvaardigheden onder kinderopvanghouders.	Ik ken de context natuurlijk, maar zorg straks voor je verslag dat je e.e.a. goed toelicht. Wie zijn 'zij' bijvoorbeeld. Er blijft veel werk liggen; wat bedoel je daarmee? De HKE gebruiken ze niet. Interessant om te onderzoeken hoe dit komt. Wat is er uit de werkbezoeken gekomen? Kan je n.a.v. deze bezoeken je onderzoek al wat concreter maken? <i>Bovenstaande is bedoeld voor je uiteindelijke verslag. Ik geef zoveel mogelijk feedback.</i>
Achtergrond van het	Wat is het probleem?	Wie: welke verschillen zitten er

vraagstuk (context, antwoord op 6-w vragen)	Kinderopvanghoudsters moeten aan kwaliteitseisen voldoen maar dit lijkt niet te lukken door gebrek aan kennis en vaardigheden. Wie heeft het probleem? Veel kinderopvanghoudsters in Aruba. In mijn onderzoek ga ik me richten op alle kinderopvanghouders die geregistreerd staan in het landelijk register. Wanneer is het probleem ontstaan? Het probleem is ontstaan toen de landsverordening kopv is ingevoerd en er actie ondernomen moest worden om aan de eisen te voldoen. Waarom is het een probleem? Het is een probleem omdat als de houdsters niets ondernemen zij niet zullen voldoen aan de eisen en uiteindelijk een boete betalen of dicht moeten. Ook zijn deze eisen opgesteld om de pedagogische kwaliteit in de kinderopvang te verbeteren en in stand te houden. Waar doet het probleem zich voor? Bij veel kinderopvangorganisaties op Aruba, wel in verschillende mate. Ik weet dit alleen van de organisaties die staan geregistreerd in het landelijk register en de DMH-contact mee heeft. Wat is de aanleiding? Veel kinderopvanghoudsters hebben een opleiding op MBO 3 niveau afgerond of voeren hun functie uit op ervaring. Zij beschikken niet over de kennis en vaardigheden die een kinderopvanghoudster nodig heeft. Dit maakt het voor hun een (te grote) uitdaging om aan de slag te gaan met het verbeteren van hun kinderopvang.	tussen de verschillende kinderopvanghouders? Ga jij je richten op iedereen of specifiek kinderopvanghouders? Waarom: benoem ook dat die regels nuttig zijn voor de kwaliteit. Het is niet alleen nodig omdat de kinderopvanghouders anders een boete krijgen. De pedagogische kwaliteit etc. willen ze ook op orde hebben, zodat kinderen kwalitatief goede opvang krijgen (toch?). Waar: bij iedere organisatie?
Voorlopige vraagstelling	Aan welke ondersteuning hebben kinderopvanghouders behoefte om hun managementvaardigheden te verbeteren op korte termijn? Hoe kunnen de kinderopvanghouders op Aruba ondersteund worden in het verbeteren van managementvaardigheden op korte termijn?	Probeer de vraag in de 'hoe-vorm' te schrijven. <i>Hoe kunnen de kinderopvanghouders ondersteund worden ...</i>
Beschrijving van voorgaand traject (indien van	Er is een tijd geleden een platform opgesteld waarin vertegenwoordigers uit 6	Leg dit meer uit, want voor een buitenstaander is het niet duidelijk

toepassing)	districten samenkwamen om over de kwaliteit van de kinderopvang te praten (tegen welke eisen lopen ze nu aan?) Dit platform is inmiddels niet meer actief, omdat dit niet goed werkte. Dit kwam mede doordat er aan 'vriendjespolitiek' werd gedaan, wanneer er een nieuwe vertegenwoordiger gekozen moest worden in een district. Ik weet niet of er meer is gedaan dan alleen het platform om kinderopvanghouders te ondersteunen, maar hoop hier in mijn onderzoek antwoord op te krijgen. Hierdoor verliep het contact tussen de kinderopvanghouders slecht en worden ideeën en adviezen niet met elkaar gedeeld. Dit komt mede doordat er veel concurrentie is tussen de organisaties. Kinderopvanghouders beschikken niet over de vaardigheden die je als kinderopvanghouder nodig hebt en staan er veel alleen voor.	wat hiermee wordt bedoeld. Er is dus een platform opgezet. Is er nog meer gedaan om kinderopvanghouders te ondersteunen?
Relevantie voor de organisatie	De DMH (Departamento di mucha y hoben) is een overheidsinstelling die de kwaliteit in de kinderopvang bewaakt. Zij hebben deze landsverordening kopv ingevoerd en hebben contact met verschillende kinderopvanghoudsters die geregistreerd staan. Hierdoor zijn zij nauw betrokken bij de voortgang en levert dit onderzoek ook voor hun nieuwe inzichten op. Door erachter te komen aan welke ondersteuning de verschillende kinderopvanghouders behoefte hebben kan ik ze de goeie richting op helpen, door iets op te leveren waar alle kinderopvangorganisaties iets aan hebben.	Mooi
Relatie met de PMKE – context	Als PMKE'er beschik je over kennis en vaardigheden om functies als kinderopvanghouder, leidinggevende, coach of adviseur te vervullen. Daarbij beschik je over een stevige pedagogische basiskennis. Met de ervaring die ik heb opgedaan in deze opleiding ben ik overtuigd dat dit onderzoek passend is bij de opleiding doordat je mensen met elkaar verbindt om de kwaliteit van de kinderopvang te verhoogt.	
Randvoorwaarden:	Om dit onderzoek goed uit te kunnen	Spreek de auteursrechten ook af

• Aanwezigheid van student op locatie • Faciliteiten waar de student gebruik van kan maken (b.v. kopiëren) • De wijze van communicatie tussen de opdrachtgever en de student • Auteursrechten	voeren ben ik veel zelfstandig aan het werk, zal ik tijdig werkbezoeken inplannen en heb ik contact met mijn medestudenten, leerteambegeleidster en stagebegeleidster. Elke woensdag ben ik op locatie bij de DMH om mijn bevindingen en het proces te bespreken. Ik kan gebruik maken van de bibliotheek op de universiteit van Aruba en de onlinemediabank van Windesheim. Elke dinsdag is er ruimte om ideeën en bevindingen met het leerteam te bespreken.	met je opdrachtgever. Dat jij eigenaar blijft van wat jij uiteindelijk oplevert.
Indien van toepassing specifieke criteria gesteld door opdrachtgever (b.v. m.b.t. inhoud, proces, (on-)mogelijkheden opdrachtgever)	Surella gaf aan dat het mooi zou zijn om inzichtelijk te krijgen waar de kinderopvanghouders tegenaan lopen op gebied van de belangrijkste onderdelen in het management. Dit omvat alleen de vaardigheden waar je als kinderopvanghouder over beschikt; leidinggeven, contacten met ouders etc. Surella adviseert om in gesprek te gaan met kinderopvanghoudsters om te inventariseren waar ze tegenaan lopen, welke vaardigheden ze missen en meer over willen leren, maar ook hoe ze aan deze informatie willen komen. De laatste vraag geeft mij beter inzicht in wat voor eindproduct ik uiteindelijk zal gaan opleveren.	Inderdaad goed om dit straks wat specifiekere te kunnen maken. Dat zal ongetwijfeld blijken zodra je de eerste verkenningen hebt gedaan in de eerste fase van je onderzoek.
Overige opmerkingen		Zorg ervoor dat je dit voorstelformulier ook aan je opdrachtgever laat lezen en vraag feedback. Zo zorg je ervoor dat er geen verwarring ontstaat wat de daadwerkelijke opdracht is.

Bijlage 2 Feedbackformulier opdrachtgever

Algemene gegevens

Datum Feedback:	07/06/2024		
Naam student:	Renée Peters	Studentnummer:	1164121
Opleiding:	Pedagogisch management kind en educatie (PMKE)	Toetsopdracht:	Veranderen & innoveren
Naam opdrachtgever	Surella Croeze Sue-Ann Ras	Handtekening opdrachtgever*	 

Opleiding:	Pedagogisch Management Kind & Educatie		
OE:	PMKE.J4.VI.V4022	Veranderen en innoveren	20
Leeruitkomst(en):	- De student werkt vanuit verschillende perspectieven aan verbetering van het werkklimaat. - De student kan beslissen in complexe situaties en zich daarover verantwoorden - De student is verantwoordelijk voor het in stand houden en verbeteren van de marktpositie van de pedagogische organisatie of het bedrijf waarin hij werkzaam is. - De student plant de inhoudelijke doelen en innovatieve plannen en koppelt deze aan doelen vanuit het perspectief van de bedrijfsvoering. - De student kan op een effectieve wijze aan vernieuwingsprojecten werken en de opbrengsten ervan toepassen - De student is in staat het ondernemerschap maatschappelijk verantwoord en duurzaam in te vullen - De student participeert in uiteenlopende vormen van overleg en weet daarin zaken af te stemmen. Hij onderhoudt actief de contacten met interne en externe samenwerkingspartners en is erop gericht gezamenlijk resultaten te bereiken. - De student laat in houding en gedrag zien wat samenwerken betekent; hij denkt mee, werkt mee en spant zich in om samen met anderen doelen te bereiken - De student past kennis uit onderzoek van anderen toe en relateert hierbij verschillende invalshoeken - De student voert zelfstandig methodisch verantwoord praktijkonderzoek uit rond een complex vraagstuk en draagt hiermee bij aan de innovatie van de branche.		

Feedbackkader	
	Feedback opdrachtgever:
De student kiest passende onderzoeksmethodes om het praktijkvraagstuk te verkennen en op te lossen	Ja, de student heeft diverse vormen van onderzoek toegepast op haar onderzoek. Deze verschillende methodes maken het prettig om mee te werken, omdat ze een brede en multidimensionale benadering mogelijk maken. Hierdoor kan je vanuit diverse invalshoeken je antwoorden ophalen. De gekozen methodes waren bijzonder praktisch en toepasbaar voor het werkveld van de kinderopvang. Ze heeft zich niet alleen gericht op kwantitatief onderzoek, wat statistische en numerieke inzichten

	biedt, maar ook op kwalitatief onderzoek. Dit laatste gaf haar de mogelijkheid om dieper in te gaan op ervaringen, meningen en gevoelens van de betrokkenen, wat resulteerde in een rijk en genuanceerd beeld van de situatie.
De student analyseert en presenteert de data en bepaalt welke inzichten belangrijk waren voor de inrichting van het verdere ontwerpproces.	Zeker! Het nauwe contact binnen de organisatie was cruciaal voor het effectief implementeren van begeleiding. Het stelde ons in staat om doelgericht te werken en de student beter te ondersteunen. De directe toegang tot de student maakte het eenvoudig om haar gegevens te bekijken en haar vragen te beantwoorden. Bovendien konden we continu feedback geven en gezamenlijk ideeën uitwisselen over zowel het proces als het ontwerp van haar werk. Dit bevorderde niet alleen de efficiëntie, maar ook de kwaliteit van het werk dat we gezamenlijk verrichtten.
De student ontwikkelt en test de innovatieve en duurzame nieuwe denk- en werkwijze, producten en of diensten voor de praktijk.	Zeker, het onderzoek naar de effectiviteit van de cursussen werd uitgevoerd onder de medewerkers van DMH. De medewerker belast met het geven van de cursussen, die tevens verantwoordelijk zal zijn voor de implementatie ervan, heeft deze proefsessie geleid, en dat verliep vlot. Wat echt opvalt is dat deze cursussen nauw aansluiten bij de praktische behoeften van het veld zelf. Ze zijn ontworpen om zo min mogelijk theoretisch te zijn en zich vooral te richten op praktische toepassing, wat het uiterst waardevol maakt voor degenen die er direct mee werken. Ondanks dat het veld al jarenlang verschillende cursussen en workshops kent, is er vaak een discrepantie tussen het verkrijgen van theoretische kennis en het praktisch toepassen ervan. Deze cursussen lijken die kloof te overbruggen door een sterke focus te leggen op praktische vaardigheden en toepassingen, waardoor ze echt waardevol zijn voor het veld.
De student plant duidelijk hoe de ontworpen dienst of product, een plek krijgt in de organisatie, rekening houdend met doelen vanuit het perspectief van bedrijfsvoering en de eindgebruiker(s).	Absoluut, het feit dat de student zelfs de tijdsperiode heeft opgenomen waarin DMH van plan is om deze cursussen te implementeren, en hoe ze geëvalueerd kunnen worden, is een enorme meerwaarde. Deze vooruitziende benadering stelt DMH in staat om systematisch terug te kijken op de effectiviteit van de geboden cursussen. Door de evaluatiecriteria al op te nemen in het plan, wordt een gestructureerde basis gelegd voor het reflecteren op de impact ervan. Bovendien, door specifieke indicatoren op te nemen die de vertaalslag naar de praktijk meten, kan DMH nauwkeurig beoordelen hoe effectief de cursussen zijn geweest in het verbeteren van de vaardigheden en prestaties van de medewerkers. Een ander interessant aspect is de mogelijkheid voor toezichthouders binnen DMH om tijdens bezoeken aan kinderopvangorganisaties de resultaten van deze cursussen in actie te zien. Dit biedt een waardevolle gelegenheid om direct te observeren hoe de opgedane kennis en vaardigheden worden toegepast in de dagelijkse praktijk. Het stelt de toezichthouders in staat om een dieper inzicht te krijgen in de impact van de cursussen op de werkvloer en om eventuele verdere ondersteuning of aanpassingen te identificeren die nodig kunnen zijn. Dit cyclische proces van evaluatie, observatie en aanpassing draagt bij aan een continu verbeteringsproces binnen DMH en versterkt de algehele effectiviteit van de geboden training.
De student laat in houding en gedrag	Het feit dat de student openstond voor feedback is al een waardevolle

zien wat samenwerken betekent; hij denkt mee, werkt mee en spant zich in om samen met anderen doelen te bereiken.	eigenschap op zich. Wat echter nog meer indruk maakte, was het vermogen van de student om de ontvangen feedback meteen te begrijpen en toe te passen binnen de specifieke context van de Arubaanse cultuur en de kinderopvangcultuur op Aruba. Deze vaardigheid getuigt van een diepgaand begrip en respect voor de lokale context, wat essentieel is voor effectieve samenwerking en implementatie van veranderingen. Bovendien, het naadloos integreren van feedback in de lokale culturele context versterkt niet alleen de relevantie en impact van de geboden oplossingen, maar toont ook een hoog niveau van aanpassingsvermogen en culturele gevoeligheid. Dit is van onschatbare waarde bij het werken in diverse en multiculturele omgevingen zoals die van Aruba. De korte communicatielijnen binnen DMH droegen ook bij aan dit succes. Het gemak waarmee de student kon communiceren en samenwerken met de organisatie, ondersteund door deze korte lijnen, bevorderde een omgeving van wederzijds begrip en effectieve samenwerking. Dit maakte niet alleen het werk met de student prettig, maar droeg ook bij aan een soepele en efficiënte uitvoering van het project binnen DMH.
Aanvullende eisen	Voldaan / Niet voldaan
Wat is voor u als opdrachtgever het rendement of de meerwaarde van de afstudeeropdracht? Wat kan uw organisatie daarmee?	Absoluut, we zijn goed voorbereid! Met de input van het veld heeft de student een duidelijk beeld gekregen van hun behoeften, waardoor we het komende jaar veel gericht kunnen samenwerken. Onze presentatie is gereed, de lesstof staat klaar, en we zijn klaar om dit gestructureerd uit te voeren in het komende jaar. Deze gestroomlijnde aanpak bespaart onze kleine dienst aanzienlijk veel tijd en moeite. We kunnen nu efficiënt te werk gaan, wetende dat we aansluiten bij de specifieke behoeften van het veld en dat we klaar staan om waarde toe te voegen aan hun werkzaamheden.
Wat vindt u kenmerkend voor de wijze waarop de student PMKE zijn afstudeeropdracht heeft aangepakt? Daarbij gaat het ons primair om diens kwaliteiten, maar ook zijn of haar eventuele werkpunten kunt u benoemen	Absoluut, de directheid en empathie van de student vielen hierbij sterk op. De student toonde begrip voor de specifieke terminologie en behoeften binnen de kinderopvangsector en was bereid om zich volledig onder te dompelen in een geheel andere cultuur en werkwijze. De overgang van Nederland naar Aruba werd vakkundig aangepakt, waarbij de student zich bewust bleef van zowel de capaciteiten als de uitdagingen die de branche momenteel kent. Deze bereidheid om zich aan te passen aan nieuwe omgevingen en tegelijkertijd de essentie van het werk te behouden, getuigt van een sterke professionele volwassenheid en een diepgaand begrip van de complexiteit van interculturele samenwerking.
Ruimte voor overige feedback	Renee's proactieve houding viel sterk op. Ze leverde altijd haar werk keurig op tijd in en aarzelde niet om vragen te stellen wanneer ze ergens tegenaan liep of behoefte had aan feedback. Haar zelfstandigheid was opmerkelijk en werd zeer gewaardeerd door DMH. Door haar initiatiefrijk en zelfsturend gedrag kon ze effectief aan de slag gaan zonder voortdurend begeleid te worden, wat de workflow van DMH aanzienlijk vergemakkelijkte. Haar vermogen om zelfstandig te opereren getuigt van een hoog niveau van verantwoordelijkheidsgevoel en

	volwassenheid, wat essentieel is in een professionele omgeving zoals die van DMH. Deze eigenschappen, gecombineerd met haar toewijding aan kwaliteit en tijdige oplevering, maken Renee een waardevolle aanwinst voor elk team.
--	--

Bijlage 3 Design challenge

Design challenge invulformat + feedbackformulier

Dit format bevat verwerkte feedback van twee studenten en de leerteambegeleidster.

Design challenge		
Naam	Renée Peters	
Studentnummer	1164121	
Opdrachtgever:	Departemento Mucha y Hoben, Aruba	
Begeleider(s):	Surella Croeze & Sue-Ann Ras	
		Peerfeedback:
Titel design challenge:	Managementvaardigheden in de kinderopvang op Aruba	
Wat is de wens of behoefte waarvoor een oplossing ontworpen moet worden?	Kinderopvanghouders op Aruba hebben ondersteuning nodig in het eigen maken van diverse managementvaardigheden. Een deel van de kinderopvanghouders beschikt over de juiste kennis, maar weten niet hoe ze dit moeten implementeren in de praktijk. Er is behoefte aan handvaten om de kennis te implementeren.	
Voor welke doelgroep is deze bestemd?	Er zijn diverse doelgroepen die te maken hebben met de hulpvraag: - Alle kinderopvanghouders op Aruba, want geen enkele kinderopvanghouder beschikt over alle managementvaardigheden. Het niveau verschilt hierin. - DMH; zij zijn er ter ondersteuning voor de kinderopvanghouders en staan in nauw contact met hen. Samen met DMH zal er ook naar een oplossing gekeken worden om aan de hulpvraag te werken. - Ouders: door ervoor te zorgen dat kinderopvanghouders over managementvaardigheden beschikken zal de kwaliteit verbeterd worden, dit is voor de ouders een voordeel. Ook kunnen ouders betrokken worden in het verbeteren van de vaardigheden door mee te denken en kunnen zij net als in het verleden cursussen volgen. De cursussen die in het verleden werden gevolgd door kinderopvanghouders werden ook gevolgd door ouders, omdat zij beide baat hebben bij de informatie die hierin wordt gegeven. - Kinderen: net als voor ouders werkt de oplossing ook in het voordeel voor de kinderen, omdat de kwaliteit van de kinderopvang verbeterd zal worden.	
Tot welke uitkomst moet de oplossing leiden?	De oplossing moet ervoor zorgen dat kinderopvanghouders op korte termijn ondersteund kunnen worden in het verkrijgen van diverse managementvaardigheden. Dit product moet ingezet kunnen worden zodra ik mijn stage afgerond heb.	
Formuleer je challenge statement (breed genoeg en	Het ontwikkelen van een product om kinderopvanghouders op een gemakkelijke manier ondersteuning te bieden om hun kennis te implementeren in de praktijk. Dit zorgt ervoor dat zij uiteindelijk over de	

concreet genoeg)	managementvaardigheden zullen beschikken en de algemene kwaliteit van de kinderopvang verbeterd zal worden.	
Onderbouwing challenge statement.	Mijn onderzoeksvraag luidt als volgt; Hoe kunnen de kinderopvanghouders op Aruba ondersteund worden in het verbeteren van managementvaardigheden op korte termijn? <i>Discover fase</i> Methode deskresearch Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag Deelvraag: Over welke managementvaardigheden moet een kinderopvanghouder op Aruba beheersen? Subvragen: • Wat zijn de belangrijkste managementvaardigheden? • Welk van deze vaardigheden zijn essentieel in de kinderopvang op Aruba? Het doel van deze methode is om erachter te komen welke belangrijke managementvaardigheden er zijn en welke je nodig hebt om over te beschikken als kinderopvanghouder op Aruba. <u>Selectie onderzoekspopulatie</u> Met de deskresearch wordt er onderzoek gedaan naar managementvaardigheden en wordt er een koppeling gemaakt naar kinderopvanghouders op Aruba. Deze methode wordt uitgevoerd voor de populatie kinderopvanghouders op Aruba. De deskresearch wordt bij DMH uitgevoerd. Er wordt onder andere gebruik gemaakt van bronnen over; leidinggeven aan een team, zelfbeoordeling en feedback, coachen en een functieprofiel. Er is voor deze bronnen gekozen omdat dit belangrijke aspecten zijn waar je als pedagogisch kinderopvanghouder mee te maken krijgt, ook staan deze aspecten daardoor in verband met essentiële managementvaardigheden. Vanuit de gebruikte bronnen ontstaan meer vragen waar verder onderzoek naar wordt gedaan. Neem als voorbeeld het literatuuronderzoek naar leidinggeven. Vanuit de stukken die over leidinggeven werden geschreven kwam de onderzoeker er achter dat zelfbeoordeling als locatiekinderopvanghouder ook belangrijk is. Er wordt vervolgens voor gekozen om ook dit aspect te beschrijven in de deskresearch. Er is gekozen om te kijken naar functieprofielen voor een locatiekinderopvanghouder kinderopvang, omdat dit kort en bondig weergeeft over welke vaardigheden je moet beschikken als locatiekinderopvanghouder. Dit is uiteraard bruikbaar voor het onderzoek en helpt mee in het beantwoorden van de deelvraag. <u>Keuze en aanpak methode</u> Er is voor deze methode gekozen omdat de verkregen informatie een basis	

legt voor het eerste deel van het onderzoek, namelijk de discoverfase. Met een deskresearch wordt er geen nieuwe data verzameld maar onderzoek je bestaande data. In dit geval is dat literatuur over managementvaardigheden. Deskresearch wordt meestal gebruikt om feitelijke gegevens en andere onderzoek data te verzamelen. Dit gebeurt zodat verklarende onderzoeksvragen beantwoordt kunnen worden. Je kunt onderzoeken of bepaalde vermoedens kloppen. Hierdoor is deze methode geschikt; er wordt onderzocht welke managementvaardigheden essentieel zijn en deze worden teruggekoppeld naar wat er door kinderopvanghouders wordt verteld en wat er in de praktijk te zien is. Er wordt een start gemaakt aan de methode door te beginnen met het opstellen van een operationalisatieschema. Dit schema legt de basis voor de uitvoering van deze methode. De aspecten die hiermee naar voren komen worden gebruikt in het zoeken naar de juiste informatie. Zo staan de aspecten leidinggeven en coachen in het schema. De onderzoeker gaat opzoek naar informatie door deze aspecten op te zoeken op google (scholar) en de mediabank van Windesheim. De gevonden bronnen worden gescand; is deze bron betrouwbaar en welke informatie is bruikbaar? Om te bepalen of de bron betrouwbaar is wordt er bekeken of er gegevens bij staan als de datum en auteur. Ook wordt er rekening mee gehouden om bronnen van platformen te halen die in de eerste instantie vaak al betrouwbaar zijn (interne informatie van DMH, NJI, Windesheim, Springerlink). Om te bepalen of de informatie bruikbaar is wordt de volgende vraag in het achterhoofd gehouden; draagt deze informatie iets bij aan het beantwoorden van de deelvraag? Hierdoor wordt de validiteit gewaarborgd. De bruikbare informatie wordt opnieuw beschreven in een word document om zo de informatie van de verschillende aspecten te verzamelen in een document.

Wijze van analyse en selectie

Aan het eind van het literatuuronderzoek wordt een korte samenvatting over de essentiële vaardigheden en de verhouding tot de kinderopvanghouders op Aruba geschreven. Deze samenvatting wordt geschreven door de verzamelde informatie in het document door te lezen en de belangrijkste onderdelen hieruit te halen. De samenvatting is erg kort en bevat alleen informatie waar de onderzoeker in de rest van het onderzoek van de scriptie iets aan heeft. Zo wordt er in de onderzoeksmethode van de enquête teruggeblikt op deze samenvatting en wordt het duidelijk welke vragen er in de enquête gesteld moeten worden (deze sluiten namelijk aan op de belangrijkste managementvaardigheden).

Belangrijke uitkomsten

De managementvaardigheden waar een kinderopvanghouder op Aruba over moet beschikken zijn duidelijk in kaart. Dit zijn de vaardigheden: leidinggeven, oudercontacten leggen en onderhouden, kennis van kind ontwikkeling en hierop in kunnen spelen door het aanbod aan te passen op

het kind, en tot slot communicatie met het team en externen.

Methodologische reflectie en vervolgstappen

Het onderzoek werd voldoende valide en betrouwbaar uitgevoerd, doordat er gebruik is gemaakt van betrouwbare bronnen en deze informatie is opgenomen zonder mening van de onderzoeker. Er is antwoord op de deelvraag. Nu het duidelijk is welke vaardigheden belangrijk zijn worden deze meegenomen in de verdere methodes, zoals de enquête en fly on the wall. Zoals al eerder benoemd is de informatie uit deze onderzoeksmethode bruikbaar bij het maken van de enquête door in de enquête te vragen naar de vaardigheden die uit deze methode zijn gekomen (oftewel de belangrijkste vaardigheden om over te beschikken). Ook wordt de informatie over welke vaardigheden belangrijk zijn meegenomen bij de fly on the wall methode door in de observatie op zoek te gaan naar deze vaardigheden in de praktijk (welke zijn terug te zien en in welke mate?).

Methode: enquête

Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

Mijn deelvraag is: In welke managementvaardigheden willen de kinderopvanghouders ondersteuning? Om deze vraag te beantwoorden heb ik een aantal subvragen opgesteld:

- Wat zijn de belangrijkste managementvaardigheden?
- Hoe hebben kinderopvanghouders tot nu toe gewerkt aan het verbeteren en/of verkrijgen van managementvaardigheden?
- Op welke manieren worden kinderopvanghouders op dit moment ondersteunt in het werken aan de managementvaardigheden?
- Aan welke managementvaardigheden willen de kinderopvanghouders werken?
- Wat is volgens de kinderopvanghouders de meest effectieve manier van ondersteuning?

Ook wordt een deel van deze deelvraag beantwoord: Welke ondersteuningsmethodieken kunnen ingezet worden voor kinderopvanghouders op Aruba?

Selectie onderzoekspopulatie

Er zijn zoveel mogelijk kinderopvanghouders benaderd om de enquête in te vullen. Er zijn ongeveer 90 kinderopvangcentra op Aruba. Minstens 30 kinderopvanghouders vullen de enquête in, dat komt neer op 33,33% van de doelgroep. De selectie is gebaseerd op welke kinderopvanghouders in nauw contact staan met DMH. De reden hiervoor is om gemakkelijk in contact te komen met de kinderopvanghouders. De enquête is naar ongeveer 50 kinderopvanghouders verstuurd, maar doordat niet iedereen deze heeft ingevuld is de uiteindelijke respons op 31 kinderopvanghouders neergekomen, dit is ook waarnaar gestreefd werd.

Keuze en aanpak methode

Een enquête is een eenvoudige manier om veel mensen dezelfde vragen te stellen. De resultaten worden samengebracht, vergelekt en er wordt uiteindelijk een conclusie getrokken.

In de uitvoering van deze methode is een bezoek gebracht aan een MBO-4 opleiding tot pedagogisch medewerker. Daar is een presentatie gegeven over het onderzoek en hebben de kinderopvanghouders de enquête ingevuld. Er is gekozen om dit bezoek te brengen om zoveel mogelijk deelnemers tegelijk te benaderen. Het was opmerkelijk dat er veel herinneringen verstuurd moesten worden om de deelnemers de enquête in te laten vullen, door dit wat makkelijker te maken werd er ter plekke ondersteuning geboden en konden de deelnemers de enquête gemakkelijk invullen in het bijzijn van de onderzoeker.

De overige deelnemers zijn telefonisch bereikt. Hier is voor gekozen omdat er aan het begin van het onderzoek was afgesproken om de vragen uit de enquête in een interviewvorm af te nemen. Doordat deze aanpak veranderde in een enquête en het sneller en efficiënter was om dit online te versturen zijn de deelnemers hier telefonisch over ingelicht. Het doel van de enquête wordt uitgelegd en er wordt om toestemming gevraagd om deze via whatsapp te versturen (daarbij wordt vermeld dat zij dit ontvangen via een Nederlands nummer om verwarring te voorkomen). Er is voor whatsapp als communicatiemiddel gekozen, omdat het gebruiken van mail niet vanzelfsprekend is op Aruba. Whatsapp was de snelste manier om de kinderopvanghouders te bereiken met de enquête link. Als de link via een andere weg zoals email was verstuurd, dan was dit niet goed ontvangen.

Er wordt een bezoek gebracht ter ondersteuning op de locatie van de desbetreffende kinderopvang als de houder niet begrijpt hoe hij/zij de enquête moet invullen. Dit is iets om rekening mee te houden, omdat de meeste deelnemers niet heel technisch zijn of de vragen niet begrijpen.

Tijdens de uitvoering wordt er bijgehouden wie de enquête heeft ingevuld en wordt er regelmatig (ongeveer 2x per week) gepeild of het de deelnemers lukt om de enquête in te vullen. Door vooraf uit te leggen wat er wordt verwacht van de deelnemers en welk doel de enquête heeft zorgt de onderzoeker ervoor dat de vragen juist worden geïnterpreteerd en beantwoord. Dit vergroot de validiteit van het onderzoek. Whatsapp was niet het meest betrouwbaar, omdat er veel deelnemers waren die de appjes niet beantwoordden of de vragen niet goed konden interpreteren.

Wijze van analyse en selectie

Een valide enquête bevat duidelijk geformuleerde vragen die de onderzoeksvraag beantwoorden. Ze zijn gericht op het onderwerp van het onderzoek. In dit geval zijn dat managementvaardigheden en ondersteuning. De gegevens uit de enquête worden geanalyseerd doormiddel van affinty mapping. Niet alle antwoorden zijn geselecteerd

voor de analyse, omdat er een paar antwoorden tussen zaten die niet bruikbaar waren voor het antwoorden van de deelvraag. Dit waren antwoorden als een simpele punt (.) of een x. Om de gegevens te analyseren was het ook nodig om veel van de antwoorden eerst te vertalen van het Papiaments naar het Nederlands. Dit is gedaan doormiddel van google translate en de vertaalde vragen zijn nagelezen door een medewerker van DMH.

Belangrijke uitkomsten

Uit de enquête zijn veel antwoorden gekomen die bruikbaar waren voor de verdere analyse. Na het ontvangen van alle antwoorden in office forms en de antwoorden op papier is alles verzameld. Vanuit hier waren er al een aantal uitkomsten die eruit sprongen. Bij elke vaardigheid werd een hulpvraag benoemd door een van de kinderopvanghouders. Er waren veel hulpvragen die op elkaar aansloten. Dit is dan ook de belangrijkste uitkomst van de enquête; bij alle vaardigheden zijn wel een aantal hulpvragen, dat betekent dat er ondersteuning geboden moet worden op diverse vlakken in het management.

Methodologische reflectie en vervolgstappen

Het gebruiken van een enquête is een goede tool om inzichtelijk te maken in hoeverre de kinderopvanghouders over managementvaardigheden beschikken, te inventariseren hoe ze op dit moment worden ondersteunt en wat ze denken dat een effectieve manier van ondersteuning is. Het was bruikbaar voor het onderzoek, ondanks dat sommige vragen niet goed werden geïnterpreteerd. Zo werden er bijvoorbeeld op de vraag "In hoeverre beschik je over de managementvaardigheid coachen van medewerkers?" antwoorden gegeven als "Ik voer gesprekken met ouders". Dit soort antwoorden zijn niet relevant en konden dus ook niet meegenomen worden in de analyse. Dat heeft ervoor gezorgd dat er met deze methode niet achterhaalt kon worden of een respondent daadwerkelijk over een vaardigheid beschikt.

Achteraf hadden de vragen anders gesteld kunnen worden, maar er is genoeg informatie verkregen om verder te gaan met een andere tool. Dat blijkt uit de antwoorden die binnen zijn gekomen. Veel sloten op elkaar aan en gaven al snel een duidelijk beeld van waar de behoeftes liggen in de toekomstige ondersteuning. Kijkend naar de antwoorden die zijn gegeven kan er een goede conclusie getrokken worden over waar de kinderopvanghouders ondersteuning in nodig hebben en op wat voor manier die ondersteuning geboden kan worden. Deze resultaten worden besproken met DMH en bieden een basis voor de volgende diamant. Het is duidelijk wat de situatie op dit moment is en wat er mogelijk aangeboden kan worden.

De resultaten zijn geanalyseerd doormiddel van affinity mapping. In de define fase wordt de aanpak hiervan uitgebreider beschreven. Met affinity mapping zijn de antwoorden uit de enquête op notitiebriefjes geschreven

en op een muur geplakt. De antwoorden die een verband met elkaar leggen, doordat ze bijvoorbeeld dezelfde hulpvraag suggereren worden over elkaar heen geplakt. Met deze inzichten is een korte conclusie geschreven over de managementvaardigheden die de meeste ondersteuning vereisen en op welke manier de ondersteuning eventueel geboden kan worden. Samen met de informatie uit de deskresearch en de resultaten van deze methode is er een basis voor de volgende methode; contextual interviewing, waarin de onderzoeker onderzoekt welke ondersteuningsmethodes er zijn en worden ingezet om de kinderopvanghouders te helpen in het eigen maken van de managementvaardigheden.

Doordat het nu duidelijk is wat de kern van het probleem is en er met contextual interviewing verder onderzocht wordt welke ondersteuningsmethodes ingezet zijn (en worden) is er voldoende informatie verzameld om door te gaan naar de volgende diamant.

Methode contextual interviewing

Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

De aanleiding voor het inzetten van een contextual interview is om de volgende deelvraag te beantwoorden:

Welke ondersteuningsmethodieken kunnen ingezet worden voor kinderopvanghouders op Aruba?

Subvragen:

- Welke ondersteuningsmethodieken zijn er?
- Welke methodieken worden op dit moment gebruikt op Aruba?

Selectie onderzoekspopulatie

Dit onderzoek heeft als focus kinderopvanghouders op Aruba. Er is echter bij deze methode geen contact met de kinderopvanghouders. Er is gekozen om in het onderzoek op de kinderopvanghouders te richten, omdat voor deze doelgroep uiteindelijk een oplossing ontworpen gaat worden. Het interview wordt afgenomen met een medewerkster van DMH. Dit zorgt ervoor dat de geïnterviewde veel bruikbare en betrouwbare informatie kan geven.

Keuze en aanpak methode

Een contextual interview kan uitgevoerd worden op een open en verkennende manier, maar ook meer gestructureerd. In dit geval wordt voor een open interview gekozen, omdat de onderzoeker geen vooronderzoek kan doen naar de bestaande ondersteuningsmethodieken. Met het interview wordt interne informatie verkregen. De aanpak van deze methode kent een aantal stappen;

- Bedenken wat er bereikt moet worden met het interview (welke vragen worden er gesteld?) Dit vergroot de validiteit doordat er gemeten wordt wat er gemeten moet worden om de deelvraag te beantwoorden.
- Een afspraak inplannen met Surella en haar op de hoogte stellen over wat er besproken gaat worden. Met dit interview wil de onderzoeker erachter komen welke ondersteuningsmethodieken er zijn en welke momenteel worden ingezet. Doordat Surella dit weet kan zij zich goed voorbereiden. Dat vergroot de betrouwbaarheid, zij weet namelijk wat ze kan verwachten van het interviewen en zich voorbereiden door de juiste documenten mee te nemen, dit zijn bijvoorbeeld verslagen van een cursus die laatst is aangeboden.
- Het interview houden op de afgesproken datum bij DMH. Tijdens het interview per organisatie de belangrijkste dingen opschrijven die Surella vertelt. Hier is van tevoren een tabel voor gemaakt. Voorbeeld; achter het vak DMH wordt neergezet dat DMH-workshops verzorgt voor kinderopvanghouders.
- De informatie uit het interview netjes verwerken door spelfouten eruit te halen en deze in een tabel zetten.
- Het verwerkte interview naar Surella mailen zodat zij de informatie kan checken (klopt het allemaal en missen er nog dingen?). Dit maakt het overzicht betrouwbaar, er staan geen fouten in.

Deze aanpak is betrouwbaar doordat de informatie direct van een medewerker van DMH afkomt, zij werkt met de ondersteuningsmethodieken. Het is valide doordat de deelvraag concreet beantwoord kan worden, er kan namelijk geen informatie missen. De methodieken worden goed in kaart gebracht, door dit overzichtelijk in een tabel te verwerken.

Wijze van analyse en selectie

Met de tabel wordt een eenvoudig overzicht gecreëerd van de verschillende ondersteuningsmethodieken. Er wordt een korte samenvatting geschreven van belangrijke informatie dat is meegegeven, wat niet per se gaat over de ondersteuningsmethodieken. Na de samenvatting en de tabel verwerkt te hebben heeft de onderzoeker een idee van de methodieken en is dit handig om te hebben om de onderzoeksvraag te beantwoorden. De analyse wordt enkel door de onderzoeker uitgevoerd.

Belangrijke uitkomsten

De belangrijkste uitkomst van deze methode is dat de er ontzettend veel wordt ingezet om informatie over te dragen aan de kinderopvanghouders.

Dit gebeurt op verschillende manieren;

- Opleidingen op verschillend niveau.
- Cursussen en trainingen door onder andere DMH en FPNM (externe organisatie)
- Ondersteuningsvideo's met uitleg over hoe je verschillende lastige onderwerpen aanpakt zoals mishandeling.
- Bijeenkomsten ter ondersteuning in het bijvoorbeeld registreren in het landelijk register.

Ouders worden opmerkelijk veel betrokken bij het overdragen van informatie. Ook voor hun worden video's en folders gemaakt. Dezelfde video's en folders worden gebruikt om informatie naar kinderopvanghouders over te dragen. Het wordt vaak samengevoegd. Een medewerker van DMH vertelde dat kinderopvanghouders het lastig vinden om theorie toe te passen in de praktijk en dat de ideale situatie een persoonlijke coach voor elke houder zou zijn. Tot slot is het goed om te weten dat veel kinderopvanghouders de zaken niet op orde hebben, omdat er nog niet intensief wordt gecontroleerd of ze aan de eisen voldoen. Enkele aspecten van het juridisch kader moeten nog geregeld worden, zodat DMH het toezicht houden volledig kan uitvoeren. DMH zal het toezicht gaan uitvoeren op een coachende manier, er zullen geen boetes worden opgelegd. Zij weten nu in hoeverre de kinderopvanghouders over de managementvaardigheden beschikken en kunnen daarop in spelen door informatie aan te bieden over de gebieden waar nog kennis ontbreekt. Ook begrijpen zij de situatie en is er begrip voor bijvoorbeeld kinderopvanghouders die het beleid wel hebben geschreven, maar nog niet hebben geïmplementeerd.

Methodologische reflectie en vervolgstappen

De uitvoering van deze methode was erg bruikbaar en de deelvraag is volledig beantwoord. Doordat er een overzicht is in; welke manieren van ondersteuning de kinderopvanghouders fijn vinden (dat is bekend door de enquête) en welke methodes aangeboden zijn (en dus ook welke kennis en middelen beschikbaar zijn om dit aan te bieden). Er kan nu beter na gegaan worden welke ondersteuningsmethodieken in het vervolg aangeboden kunnen worden om ervoor te zorgen dat meer kinderopvanghouders over de managementvaardigheden gaan beschikken. De onderzoeker kiest er dan ook voor om geen vervolgstappen te nemen en later in het onderzoek terug te kijken op de tabel. De terugblik kan nodig zijn om te bedenken welke bestaande ondersteuningsmethode kunnen helpen in het ontwerpen van een product. Mocht er bijvoorbeeld een video ontworpen worden met een uitleg om kinderopvanghouders te ondersteunen in het schrijven van een beleid, dan kan er in de tabel bekeken worden voor welke hulpvraag er vaker een video is gemaakt. Dit kan inspiratie bieden.

Methode Fly on the wall

Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

Met deze methode wordt informatie verkregen dat bruikbaar is om alle deelvragen te beantwoorden. Het is een observatie waarmee ik toets of de managementvaardigheden die bijvoorbeeld benoemd worden in de enquête en deskresearch terug te zien zijn in de praktijk. De methode werd uitgevoerd met de volgende vraag in het achterhoofd: Welke managementvaardigheden zie ik terug in de praktijk?

Selectie onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie waar in deze methode op werd gericht waren kinderopvanghouders op Aruba die niet hadden deelgenomen aan de enquête en niets wisten over het onderzoek. Er is een bezoek gebracht aan twee locaties. Er is gekozen voor deze twee locaties, omdat deze werden aanbevolen door DMH. Zij waren nog niet benaderd voor het onderzoek, maar het was makkelijk om in contact met ze te komen, omdat ze bekend zijn bij DMH.

Keuze en aanpak methode

Je kan met de fly on the wall methode toetsen in hoeverre de gegeven antwoorden uit de enquête overeenkomen met de praktijk. Door deze tool uit te voeren wordt de ecologische validiteit vergroot.

Praktische uitvoering: het bezoek aan de kinderopvang is van 1 tot half 6/6 uur. Tijdens dit bezoek worden de ruimtes en de mensen de gehele tijd geobserveerd, specifiek de kinderopvanghouder, omdat het onderzoek op deze doelgroep is gericht. Opvallende dingen worden opgeschreven of een foto van gemaakt. Hieronder een opsomming van de vaardigheden waarop zijn gelet tijdens de observatie:

- Leidinggeven aan een team
- Coachen van medewerkers
- Contact met ouders
- Observeren en rapporteren van de ontwikkeling van kinderen
- Implementeren van het beleid
- Financieel overzicht hebben
- Meedenken in het plannen en organiseren van activiteiten voor kinderen
- Effectief kunnen communiceren

Ter voorbereiding zijn deze vaardigheden opgeschreven zodat hier tijdens het observeren makkelijk op teruggeblikt kan worden en er geen vaardigheden over het hoofd worden gezien. Tijdens het observeren worden in hetzelfde notitieblok aantekeningen gemaakt zoals opvallendheden in sommige vaardigheden die terug te zien waren.

Tijdens het maken van een afspraak wordt verteld dat er een observatie wordt uitgevoerd om simpelweg te kijken hoe de kinderopvang op Aruba eruit ziet (in vergelijking met de Nederlandse kinderopvang). Er is bewust

voor gekozen om niet expliciet te benoemen dat de observatie wordt uitgevoerd om te toetsen of managementvaardigheden terug te zien zijn, want dat zou ervoor kunnen zorgen dat kinderopvanghouders gewenst gedrag laten zien. Deze manier vergroot de betrouwbaarheid.

Wijze van analyse en selectie

De bevindingen vanuit de observaties worden beschreven in verslagvorm. Vanuit daar wordt een conclusie geschreven. Er wordt geanalyseerd door de uitkomsten van de observatie in verband te leggen met de informatie uit de voorgaande methodes (deskresearch en enquête). Er worden verbanden gelegd door de volgende vragen in het achterhoofd te houden; welke vaardigheden waren terug te zien die ook werden benoemd in de enquête en naar voren kwamen uit de deskresearch? En welke vaardigheden ontbraken juist ten opzichte van de vaardigheden uit de enquête en deskresearch?

Belangrijke uitkomsten

Vooraf de vaardigheden van het leidinggeven, oudercontact, observeren van kinderen, organiseren van activiteiten en effectief communiceren kwamen sterk naar voren. Dit is iets waar beide kinderopvanghouders over beschikken. De rest van de vaardigheden (coachen, implementeren van een beleid en financieel overzicht) waren minder goed terug te zien in de praktijk. Het is opvallend dat de vaardigheden die terug te zien zijn in de praktijk ook veel naar voren komen uit de enquête. Er wordt veel gesproken over hoe oudercontact belangrijk is, en dat is terug te zien in de praktijk.

Methodologische reflectie en vervolgstappen

De onderzoeker heeft goed kunnen toetsen tot in welke mate de opgenoemde vaardigheden terug te zien waren in de praktijk. Uit de enquête was al te herleiden dat het contact met ouders veel via whatsapp verliep of dat ze het lastig vinden om beleid te implementeren, door dit in de praktijk mee te maken kan de verbinding gemaakt worden en is het te begrijpen wat ze met bepaalde antwoorden bedoelen. Daarnaast zijn de uitkomsten van deze methode bruikbaar doordat er nu ook een beeld is van wat een kinderopvanghouder nodig heeft aan vaardigheden om de dag in goede banen te leiden.

Er zijn twee kinderopvanghouders geobserveerd, dit was voldoende representatief om een algemeen beeld te krijgen van de werkwijze van een kinderopvanghouder op Aruba, doordat het niveau bij de meeste kinderopvanghouders hetzelfde is en vooraf het onderzoek korte werkbezoeken zijn afgelegd. In deze werkbezoeken werd al snel duidelijk dat op veel locaties dezelfde werkwijzen worden toegepast.

In combinatie met de andere methodes wordt er genoeg informatie

verzameld, daardoor lijkt het er nu op dat er geen vervolgstappen nodig zullen zijn. De informatie zal gebruikt worden om tot een oplossing voor de hulpvraag te komen, het vormt een verband met de uitkomsten uit de andere methodes.

Define fase

Methode thematic analyses

Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

Voor de deelvraag 'In welke managementvaardigheden willen de kinderopvanghouders ondersteuning?' is er in eerste instantie voor gekozen om de onderzoeksmethode thematic analyses te gebruiken. In de discoverfase is aan deze deelvraag gewerkt doormiddel van het afleggen van een enquête.

Selectie onderzoekspopulatie

De deelvraag richt zich op een steekproef van kinderopvanghouders op Aruba. Het gaat om alle deelnemers die hebben deelgenomen aan de enquête. Sommige antwoorden uit de enquête zijn niet meegenomen in de analyse, omdat deze niet bruikbaar waren (antwoorden als alleen nullen of streepjes).

Keuze en aanpak methode

Thematic analyses is een handige methode om veel informatie tot de belangrijkste inzichten te brengen. In dit geval sluit dat goed aan op de methode van de enquête, omdat hierbij veel antwoorden zijn verzameld die tot de belangrijkste uitkomsten moeten leiden. Daarnaast zijn er veel antwoorden gegeven die op elkaar aansluiten, wat het coderen makkelijk maakt en deze eventueel geteld kunnen worden.

Er is een start gemaakt door de antwoorden van de enquête netjes in tabellen te verwerken. Elke deelnemer heeft een tabel met de vragen uit de enquête en de gegeven antwoorden. Sommige antwoorden zijn vertaald van het Papiaments of Engels naar het Nederlands.

Vervolgens is er een begin gemaakt aan het coderen. Dit ging per tabel. De antwoorden worden doorgelezen en de belangrijkste antwoorden worden middels een codering naast de tabel neergezet. Voorbeeld:

"Ik mis soms een uitlaadklep. Een persoonlijke coach voor alle leidinggevendenden zou fijn zijn." dit antwoord krijgt de codering; persoonlijk coach.

Tijdens de start van de uitvoering werd er al snel geconcludeerd dat dit niet de geschikte methode was om de informatie uit de enquête te verwerken. Het doel was om erachter te komen in welke vaardigheden de kinderopvanghouders ondersteuning willen. Daarnaast is het ook relevant om te weten in hoeverre de kinderopvanghouders over bepaalde vaardigheden beschikken. Doordat er antwoorden werden gegeven als " Ik

ben kindercoach en wat je tijdens de opleiding leert kun je ook op volwassenen toepassen. Momenteel volg ik de cursus NLP.” Kon er een codering als “ervaring opleiding” worden neergezet. Echter kon hiermee niet duidelijk mee worden gepeild of de houder genoeg kennis en handvaten heeft om over de vaardigheid te beschikken of er verder in te ontwikkelen. Er zou ook een codering als “oudercontact positief” neergezet kunnen worden, maar in dit geval zou er bijvoorbeeld aan het eind tien keer een codering oudercontact positief uitkomen, maar wordt het daarmee niet duidelijk waar ze ondersteuning in willen en waar de ondersteuning echt nodig is. Daardoor is de uitvoering van deze methode op dit punt gestopt en is er gekeken naar een beter passende methode om deze gegevens te analyseren.

Axiaal coderen is dan ook niet van toepassing geweest in dit geval.

Wijze van analyse en selectie

Zoals beschreven staat in het stuk over de aanpak is ervoor gekozen om een andere methode dan de thematic analyses te gebruiken. De wijze van de analyse ging goed; het was duidelijk hoe de methode toegepast ging worden en welke antwoorden uit de enquête geanalyseerd gingen worden.

Belangrijkste uitkomsten

De belangrijkste uitkomst van deze methode was het overduidelijk veel aantal antwoorden dat op elkaar aansloot, maar ook dat veel antwoorden geen duidelijk antwoord gaven op de vragen zoals vermeld in de leeswijzer 1.4. Achteraf hadden de vragen in de enquête anders gesteld kunnen worden om beter af te bakenen wanneer een houder over een vaardigheid beschikt en wellicht ook onderzoeken wanneer iemand over een vaardigheid beschikt. Er is wel altijd ruimte voor ontwikkeling in de vaardigheden, zeker op Aruba, daardoor is het niet essentieel om hier een onderzoek naar te doen.

Methodologische reflectie en vervolgstappen

Er is voor gekozen om over te stappen naar de methode affinity mapping zoals in de volgende paragraaf (3.2) beschreven wordt. Met deze methode wordt er niet gecodeerd en is er ruimte om de antwoorden met andere besproken te worden; hoe interpreteren zij dit? Met codering wordt er letterlijk en figuurlijk een label aan het antwoord gehangen. Met de methode van affinity mapping worden de antwoorden verzameld en op basis van de clustering een conclusie getrokken. Dit is veel bruikbaar voor het onderzoek en het uiteindelijke product dan een lijst aan coderingen.

Met de enquête is genoeg informatie verzameld om verder te gaan met analyseren en relevante informatie en conclusies te verzamelen. Het is daarom niet nodig om terug te gaan naar de discoverfase. Er is duidelijk welke methode niet werkt en

wat er uit de analyse moet komen. Dit zorgt voor een goede start bij de volgende methode; affinity mapping.

Methode affinity mapping

Inleiding en formulering onderzoeks(deel)vraag

Voor de deelvraag 'In welke managementvaardigheden willen de kinderopvanghouders ondersteuning?' En " Welke ondersteuningsmethodieken kunnen ingezet worden voor kinderopvanghouders op Aruba?" wordt onderzoeksmethode affinity mapping gebruikt. Met deze methode worden de antwoorden uit de enquête geclusterd.

Selectie onderzoekspopulatie

Het gaat om de kinderopvanghouders en leidinggevende in de kinderopvang die de enquête hebben ingevuld.

Keuze en aanpak methode

Er is gekozen voor affinity mapping zodat de grote hoeveelheid aan ruwe data makkelijk verwerkt kan worden.

Er was een verandering gekomen in de manier van data verwerken voor de enquête. Dit zou eerst gebeuren via codering (thematic analyses). Doordat met deze methode er veel codes uitkomen en dit niet efficiënt is in de dataverwerking is er gekozen voor affinity mapping.

De aanpak bestond uit een aantal stappen:

- Antwoorden overnemen en verzamelen in een bestand.
- Alle Papiaments antwoorden zelf vertalen en laten nakijken door stagebegeleiders.
- De antwoorden in het Nederlands overschrijven op notitiebriefjes.
- Verbanden leggen tussen de briefjes per thema (managementvaardigheid)
- De briefjes op de muur plakken.
- De bevindingen beschrijven en bespreken met stage.

Wijze van analyse en selectie

Tijdens de uitvoering van de analyse ben je vooral bezig met verbanden leggen tussen de notitiebriefjes. De volgende vragen kwamen aan het licht: welke antwoorden komen op hetzelfde neer? En welke antwoorden roepen dezelfde hulpvraag op? Eenmaal toen de briefjes op de muur hingen is er nog eens kritisch naar de verbanden gekeken. Er is gebruik gemaakt van de antwoorden op de open en meerkeuze vragen.

Belangrijke uitkomsten

De affinity map en de bevindingen zijn met een medewerker van DMH besproken. Bij elke vraag liggen ontwikkelpunten en/of hulpvragen. Geen

enkele vaardigheid hebben ze volledig onder de knie. Er wordt geconcludeerd dat er een goed begin is, maar dat ze bepaalde taken niet kunnen afmaken. Ze kunnen een beleid maken, maar lopen vast zodra deze geïmplementeerd moet worden. Er zit een knelpunt bij het implementeren van kennis.

Daarnaast was een belangrijke uitkomst welke methodieken zijn ingezet, welke als efficiënt werden ervaren en wat de kinderopvanghouders de fijnste manier van ondersteuning vinden. De methodes die vooral werden ingezet zoals benoemd werd in de enquête; cursussen, informatie vanuit de opleiding en hulp van hun partner. Cursussen en hulp vanuit school vonden ze vooral efficiënt, omdat dit direct toegepast kon worden (een beleid dat ze op school moesten schrijven bijvoorbeeld). De fijnste manier van ondersteuning vinden ze cursussen of een persoonlijk coach in de praktijk.

Methodologische reflectie en vervolgstappen

Affinity mapping is een efficiënte methode om de gegeven antwoorden in een oogopslag inzichtelijk te maken. Het is een juiste keuze geweest om voor deze methode te kiezen, want met coderen had het erg lang geduurd, waren er te veel codes en was het overzicht kwijtgeraakt. De deelvragen zijn beantwoord; er is geen enkele specifieke vaardigheid waar de kinderopvanghouders ondersteuning in willen, omdat zij bij elke vaardigheid wel hulpvragen aangeven. Ook een onderdeel van de andere deelvraag (Hoe hebben de kinderopvanghouders de ondersteuningsmethodieken tot nu toe ervaren?) is nu beantwoord. Het is nu duidelijk welke methodieken zijn ingezet en welke de kinderopvanghouders efficiënt vinden. De onderzoeker kiest ervoor om het onderzoek voor deze deelvraag af te sluiten. De vervolgstap zal in de volgende diamant plaatsvinden, waarin wordt bekeken wat een oplossing voor de hulpvraag kan zijn. Er is voldoende informatie voor de volgende fase door het uitvoeren van de methodes in de discover en define fase.

Door de methodes is het volgende nu duidelijk en wordt dit meegenomen in de volgende diamant;

- Welke managementvaardigheden belangrijk zijn om over te beschikken (door deskresearch)
- Er zijn veel hulpvragen vanuit de kinderopvanghouders op diverse vlakken van het management (door enquête)
- Kinderopvanghouders worden op veel manieren ondersteund, vooral door opleidingen, cursussen en trainingen. Onder andere door DMH (door contextual interviewing)
- Er zijn veel managementvaardigheden terug te zien in de praktijk, de enige die ontbraken waren; coachen, implementeren van een beleid en financieel overzicht. (Door fly on the wall)
- Er zit een knelpunt bij het implementeren van kennis en toepassen van vaardigheden in de praktijk (door affinity mapping)

	Terugblikkend op de deelvragen die vooraf het begin van de discover en define fase zijn opgesteld, zijn alle vragen voldoende beantwoord.	
Algemene Feedback feedbackgever:	Renee, een waardevol onderzoek ben je gestart en je onderwerp is op bachelor niveau. Je hebt veel verschillende methodes ingezet, maar e.e.a. roept nu nog veel vragen op. Bepaalde analyses lijkt je nu niet te hebben gedaan en ook mis ik veel uitkomsten. Ik heb in de kantlijn de vragen genoteerd. Kijk hier nog kritisch naar en pas het nodige aan. Ik krijg bij sommige methodes onvoldoende duidelijk of je dit methodologisch goed hebt aangepakt, omdat bijvoorbeeld analyses lijken te ontbreken. Maak er ook meer een logisch geheel van, dat vervolgstappen logisch op elkaar volgen. Maak aan het einde van de definefase ook duidelijk of je voldoende informatie hebt om naar de volgende diamant te kunnen. Dat wordt nu niet duidelijk en geef daarbij aan wat je vervolgstappen zijn. Op basis van bovenstaande kan ik je 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?	De feedback was waardevol voor de aanpassing van mijn format. Elk onderdeel waar feedback stond aangegeven aan de zijkant heb ik doorgelezen en aangepast (zie gele markerings). Het viel me op dat er veel informatie voor de lezer ontbrak. Ik heb mijn format verbeterd door meer informatie bij deze stukken te schrijven om ook voor de lezer duidelijk te maken wat bijvoorbeeld de uitkomsten waren van bepaalde methodes en hoe deze methodes precies zijn uitgevoerd. Doordat ik er zelf veel mee bezig ben is het soms lastig te filteren wat de lezer al wel en niet weet, waardoor het verstandig is om dingen vaker te benoemen of ergens op terug te blikken, zodat de keuzes die zijn gemaakt logischer overkomen. Ik heb ervoor gekozen om de uitvoering van de methode thematic analyses ook in het format te benoemen, omdat dit een rol speelde in het kiezen voor een andere methode. Door dit te benoemen is het beter te begrijpen waarom ik bepaalde keuzes heb gemaakt in de define fase. Ik heb de alinea's over methodologische stukken uitgebreider geschreven zodat de vervolgstappen logischer te volgen zijn. Aan het eind van het format geef ik een korte terugblik op alle informatie die is verkregen door het uitvoeren van de methodes, om duidelijk te laten zien dat er genoeg informatie ligt om door te gaan naar de volgende diamant.	
Feedback herkansing	Renée, je hebt de feedback goed verwerkt waardoor het voor de lezer een logisch geheel is geworden. Zorg ervoor dat dit in je uiteindelijk verslag ook het geval is. De methodologische stappen en uitwerkingen zijn ook helder. Je hebt een 'GO'. Succes met de verdere stappen in je onderzoek! Willemijn van Gelderen Digitaal ondertekend door Willemijn van Gelderen Datum: 2024.04.22 16:44:47 +02'00'	

Bijlage 4 Aanvullende theorie theoretisch kader

Ondanks het vele aantal jaar ervaring die de meeste kinderopvanghouders hebben geven de kinderopvanghouders aan moeite te hebben met bepaalde vaardigheden onder de knie krijgen. Ook onderzoek wijst erop dat alleen ervaring niet altijd genoeg is en dat het belangrijk is voor de doelgroep om kennis aangereikt te krijgen om er vervolgens mee in de praktijk te oefenen. "It's expected that preschool teachers with over five years of working experience with children from two to four years old feel more confident in signaling child maltreatment. Furthermore, it's expected that general trainings on child maltreatment acts as a mediator in this context". (Bout & Meijer, 2017). Het is belangrijk dat zowel kinderopvanghouders als DMH hetzelfde denken over de belangen van managementvaardigheden verder ontwikkelen en inzetten in de praktijk. Want als alleen DMH dit inziet zal er geen verandering komen. Een onderzoek naar de manier waarop docenten rapporteren over de opleiding en kwaliteiten tot pedagogisch medewerker bewijst ook dat beide partijen gemotiveerd moeten zijn om kwaliteiten te ontwikkelen en verbeteren. "Er is consensus tussen werkveld en opleiding omtrent de kwaliteiten van een pedagogisch medewerker." (Abrahamse, 2012). Ook wijst dit onderzoek uit dat intensief contact tussen het werkveld en de opleiding (in dit geval DMH) een vereiste is om de kwaliteit van de opvang te verhogen. "Intensiever contact dat leidt tot beter wederzijds begrip tussen werkveld en opleiding is gewenst ter verhoging van de kwaliteit van onderwijs en kwaliteit van pedagogisch medewerkers." (2012). Dit staat in verband met de oplossing van het onderzoek, wat bestaat uit een eindproduct waarin kinderopvanghouders veel contact hebben met DMH en vaardigheden ontwikkelen en implementeren.

Het is belangrijk voor kinderopvanghouders om zich verder te ontwikkelen in managementvaardigheden, omdat het werkveld op Aruba zich snel ontwikkelt. Zeker nu er meer druk ligt op de landsverordening kopv en daarmee de regels waar kinderopvangcentra zich aan moeten houden.

De bekendste manier van het ontwikkelen van vaardigheden in het pedagogisch domein is door het simpelweg volgen van een opleiding, dit is echter iets anders op Aruba. Er zijn kinderopvanghouders die geen kindgerichte opleiding hebben gevolgd en daarom nu nog aan deze vaardigheden moeten komen. Er zijn in het verleden cursussen aangeboden en dat bleek ook de meest effectieve oplossing voor de hulpvraag. Uit onderzoek naar de evaluatie van een cursus voor de professionele opvang bleek het volgende; "Na de cursus zijn twee van de zes vaardigheden observeerbaar verbeterd en de gemiddelde interactievaardigheid toegenomen. Helaas werd deze verandering niet vastgehouden tot drie maanden na de cursus." (Speetjens, Verweij-Kwok, Nederlands jeugdinstituut, & Trimbos instituut, 2012). Het is daarom goed dat er in dit onderzoek rekening wordt gehouden met het blijven herhalen van de theorie en testen van de kennis in de praktijk, om die vaardigheden echt eigen te maken.

Bijlage 5 Operationalisatieschema

Sleutelvariabelen	Aspecten (dimensies)	Indicatoren
Managementvaardigheden	Leidinggeven aan een team	Sturen
		Leiderschap
		Leiderschapsstijlen
	Coachen	Begeleidingsvormen
		Gesprekstechnieken
		Doelen verhelderen en behalen
	Oudercontacten	Klantgericht
		Professioneel
		Ouderbetrokkenheid
		Communiceren
	Ontwikkelingsstimulering	Kindgericht
		Observeren
		Spelaanbod
		Materiaalaanbod
	Implementeren van het beleid	Betrekken van medewerkers
		Uitvoeren van beleid
		Verandering aanbrengen

Tabel 5.1 Operationalisatieschema

Bijlage 6 Deskresearch

Uit het operationalisatieschema kwamen de volgende aspecten: leidinggeven, coachen, oudercontacten, ontwikkelingsstimulering en het implementeren van een beleid. Het literatuuronderzoek zal zich voornamelijk op deze aspecten richten.

Functieomschrijving

Bij de functie van een locatiekinderopvanghouder komen verschillende taken en verantwoordelijkheden kijken. Als locatiekinderopvanghouder moet je over diverse competenties beschikken. Je werkt als locatiekinderopvanghouder voor een kinderopvang, peuterspeelzaal of buitenschoolse opvang. Je bent er voor het aansturen en coördineren van onder andere activiteiten voor kinderen, roosters maken en leidinggeven aan personeel binnen de organisatie. Een locatiekinderopvanghouder heeft een veelzijdig beroep, omdat je je bezighoudt met het management, maar ook het welzijn van de kinderen op de opvang. De belangrijkste verantwoordelijkheden van een kinderopvanghouder zijn:

- Opstellen van werkroosters.
- Ziekmeldingen, absenties en verlofverzoeken afhandelen.
- Meedenken in het plannen en organiseren van activiteiten voor kinderen.
- Inplannen en voeren van intakegesprekken met ouders of verzorgers.
- Gesprekken met ouders over het functioneren van hun kind.
- Vergaderingen leiden en met nieuwe ideeën komen om de kwaliteit te verbeteren.
- Verantwoordelijk zijn voor het onderhoud en de reiniging van het pand.
- Zorg dragen voor de administratie van de kinderopvang.
- Overleggen wanneer nodig met overkoepelende organen.

De competenties die je als kinderopvang locatiekinderopvanghouder nodig hebt zijn zowel op het management als op communicatieve vaardigheden gericht. De belangrijkste competenties volgens deze functieomschrijving zijn: leidinggeven, planningsvaardigheden en communicatieve vaardigheden.

Je bent als locatiekinderopvanghouder verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van een vestiging. Daar komen dingen bij kijken als; financiën, administratie, welzijn van kinderen, ontwikkeling van het personeel en het onderhoud van het pand. Om dit allemaal in goede banen te leiden moet je goed kunnen coördineren en delegeren. Het overzicht moet bewaard worden en je zult gestructureerd te werken moeten gaan. Hiermee laat je zien dat medewerkers op je kunnen terugvallen.

Doordat je gestructureerd te werk gaat en duidelijk voor ogen hebt wat er gebeuren moet, is het essentieel om over planningsvaardigheden te beschikken. Er zijn altijd personeelsleden met verschillende wensen, denk aan vrije dagen of verlof. Doordat je het liefst iedereen tevreden houdt zul je compromissen moeten sluiten.

Tot slot communicatievaardigheden, ook onmisbaar. Als locatiekinderopvanghouder ben je natuurlijk in gesprek met ouders, medewerkers maar ook met kinderen zelf. Elk gesprek is weer anders vormgegeven en heeft een ander doel. Je hebt verschillende gesprekstechnieken nodig. Daaronder vallen de volgende gespreksvaardigheden: conflictmanagement, diplomatiek handelen, overtuigingsvaardigheden en prestatievaardigheden. Veel van deze vaardigheden leer je eigen maken door de praktijk (Indeed, 2023).

Zelfbeoordeling en feedback

Zelfbeoordeling is de eerste stap om vaardigheden te ontwikkelen. Niet veel mensen houden daarvan, omdat er soms dingen naar buiten komen die je liever niet hoort. Toch is het wel beter om dit te doen zodat je meer te weten komt over je eigen unieke, persoonlijke eigenschappen en daardoor ook meer inzicht krijgt in de manier waarop je met andere mensen omgaat. "Hoe meer je over jezelf weet, hoe beter je kunt begrijpen hoe anderen tegen jou aankijken en waarom ze op jou reageren zoals ze reageren." (Cuppens, 2017). Nadat je dit weet kun je ervoor kiezen om gedrag dat minder effectief is minder vaak te vertonen en gedrag dat juist wel effectief is vaker te vertonen. Hierdoor vergroot je je effectiviteit als kinderopvanghouder. Je leert je sterke en zwakke punten kennen, of dat nou vanuit zelfbeoordeling is of vanuit feedback van anderen.

Kennis over sterke en zwakke punten kan inzicht geven in de dingen die je wilt veranderen en verbeteren. De meeste mensen vinden het lastiger om te werken aan persoonlijke ontwikkeling, dan professionele vaardigheden. Kinderopvanghouders die kennis hebben over hun eigen gevoelens en die van anderen kunnen het begrip gebruiken om zowel eigen prestaties als die van anderen te verbeteren.

Communicatie

Effectief communiceren is erg belangrijk als kinderopvanghouder. Communicatie is een groot onderdeel van wat een kinderopvanghouder doet. Een goede communicatie is nodig om de juiste overwogen beslissingen te maken. Dat kan niet wanneer er informatie mist. En wanneer de kinderopvanghouder een beslissing maakt moet dat goed communiceert worden naar het team. Want ook al is een plan nog zo mooi, het zal niet effectief zijn als dit niet goed gecommuniceerd wordt. Communicatie houdt in dat de zender een boodschap verzendt aan iemand anders om een reactie op te roepen. Communicatie is pas effectief wanneer de ontvanger de ideeën en gevoelens van de zender helemaal goed heeft begrepen. Wat elke kinderopvanghouder wil behalen is communicatie op de meest effectieve manier.

Coachen

Het doel van coachen is om verbetering aan te brengen in het team of individuen. Daarom is het voor kinderopvanghouders belangrijk om de vaardigheid van coachen te beheersen. Door in coaching te investeren verhoog je de vertrouwensband (Cuppens, 2017).

Kinderopvanghouders en leidinggevende weten dat coachen een belangrijke managementvaardigheid is om over te beschikken als ze hun team willen laten groeien en ontwikkelen. Als kinderopvanghouder in de kinderopvang coach je het personeel om hen te ondersteunen in het werkelijk goed worden in wat ze doen, hun ideeën echt in te zetten en te durven gaan voor wat ze waard zijn. Coachen heeft alles te maken met leren. Je leert vaardigheden, gevoelsmatig leren, nieuwe attitudes, nieuwe benaderingen, ontwikkelen van nieuwe perspectieven etc.

Een coach is geen inhoudelijk expert. Dat houdt in dat een coach er niet is om kennis over te dragen over een bepaald vak (zoals een leraar of mentor), maar om de ander aan te zetten tot groei en ontwikkeling. Het leerproces zelf dus. Vaak wordt een coach ingeschakeld als er zich een probleem afspeelt. Coachen is niet altijd oplossingsgericht. Het kan ook juist toekomstgericht zijn (Clement, 2015).

Leidinggeven

Om ervoor te zorgen dat je als organisatie de juiste dingen doet en je blijft voortbestaan, is het belangrijk om na te gaan hoe je dit wilt realiseren. De rol als leidinggevende maakt hier een groot deel van uit. Iedereen wil natuurlijk een fijne werkgever. Dat hangt samen met de visie die je als leidinggevende uitdraagt. Vind je het bijvoorbeeld belangrijk om op korte termijn grote omzet te maken of investeer je op de lange termijn en ga je voor de beste kwaliteit als opvang? Je hebt als leidinggevende grote invloed. "Als leidinggevende kun je jouw team op allerlei manieren versterken, zodat ze zich gehoord en gewaardeerd voelen." (Kinderopvangtotaal, 2023). Je kunt als kinderopvanghouder ook helpen door soms bij te springen op de groep bij nood.

Uit de landsverordening

In de landsverordening kopv staan regels voor de waarborging en bevordering van een optimale kwaliteit van de kinderopvang. (Ministerie van Justitie en Sociale Zaken Aruba, 2017) Om voor een kwalitatieve kinderopvang te zorgen is het nodig voor de houder om over de juiste vaardigheden te beschikken. In de landsverordening kopv staat beschreven hoe de kinderopvanghouder ervoor zorgt dat de kwaliteit gewaarborgd wordt en hoe er aan de eisen voldaan wordt. Hieronder staan de belangrijkste punten uit de landsverordening kopv die in verband staan met managementvaardigheden van een kinderopvanghouder (op Aruba).

Artikel 9

Een houder moet doelgerichte verantwoorde kinderopvang verlenen, dat bijdraagt aan een gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige en gezonde omgeving.

Artikel 10

- Een houder organiseert opvang op een wijze, waardoor hij voldoet aan artikel 9.
- Een houder voorziet de kinderopvang van personeel en materiaal dat kwantitatief en kwalitatief is.
- De houder draagt zorg voor een adequate taakverdeling, bevoegdheids- en verantwoordelijkheidstoedeling en voert zodanig beleid uit dat het zorgt voor verantwoorde opvang.

De houder informeert de ouders van het kind dat naar de kinderopvang zal komen over;

- Het gevoerde beleid
- Wijze waarop contact met ouders wordt onderhouden.
- Wijze waarop klachten worden behandeld.
- Wijze van inspraak en participatie van ouders en kinderen.
- De procedure in spoed situaties.

Tijdens het verlenen van kinderopvang, moet de kinderopvang ten alle tijden bereikbaar zijn.

Indien de houder of iemand in dienst het vermoeden heeft dat een kind verwaarloosd of mishandeld wordt, dient hij dit te melden aan een door de minister aan te wijzen instantie.

Artikel 21

- De houder stelt een regeling vast voor het behandelen van klachten en bespreekt dit met ouders.
- Het is verboden om kinderen of andere personen binnen te laten met bepaalde besmettelijke ziektes.

Functieomschrijving groepsleider onderwijs Aruba

Het is van belang om te weten wat er in de functieomschrijving staat voor kinderopvanghouders op Aruba, omdat de kinderopvang iets anders is geregeld op Aruba dan in Nederland. Om erachter te komen welke vaardigheden belangrijk zijn om over te beschikken is er gebruik gemaakt van het functieboek A. Er zijn schoolbesturen betrokken geweest bij het opstellen van de verschillende functieomschrijvingen in dit boek, dat heeft ervoor gezorgd dat er geen specifieke functieomschrijving is voor kinderopvanghouders. De functie die hier het meest bij in de buurt kwam is gebruikt voor dit literatuuronderzoek; kleuterleidster/groepsleider, in de sector onderwijs. Zie hieronder de belangrijkste competenties die in verband staan met het werk van een kinderopvanghouder en de vaardigheden die nodig zijn om deze functie goed te kunnen vervullen.

Uitvoering onderwijs

- Stelt een planning op gebaseerd op de beginsituatie van het kind, rekening houdend met de ontwikkelingslijnen.
- Volgt de ontwikkeling van het kind.
- Biedt activiteiten aan die aansluiten bij de beleefwereld en ontwikkeling van het kind.
- Voert plaatsingsgesprekken of woont ze bij. Verzorgt de introductie van de kinderen en ouders wanneer zij nieuw naar de opvang komen.
- Onderhoudt contact met ouders en organiseert ouderavonden. Informeert ook naar belangrijke aandachtspunten, zoals voeding, slaapritme etc.
- Beantwoordt vragen van ouders over opvoedvraagstukken en verwijst door.

Begeleiding leerlingen

- Observeren, evalueren, ondersteunen en begeleiden van de ontwikkeling bij kinderen.
- Signaleren van (sociaal) pedagogische problemen bij kinderen.
- Is op de hoogte van de thuissituatie van het kind.
- Bespreken van problemen van kinderen met collega's.
- Voert zorg voor de kinderen van eigen groep uit.
- Voert licht huishoudelijke taken uit, zoals het dekken van de tafel.
- Signaleert peuters die boven het niveau ontwikkelen (vroegrijptest)

Bijdrage leveren aan de onderwijsvoorbereiding en -ontwikkeling

- Levert bijdrage aan de visie, het opvoedingsproject en levert ondersteuning.

Bijdrage leveren aan de schoolorganisatie

- Bijhouden van leerlingendossier, klassenmap en leerlingvolgsysteem.
- Organiseert in overleg met het team ouderavonden waarbij opvoeding ondersteunende onderwerpen behandeld worden.
- Stemt met collega's af wat de dagplanning en verdeling van werkzaamheden is.
- Participeert actief in teamvergaderingen.
- Draagt zorg voor vervanging en onderhoud van materialen.

Deskundigheidsbevordering en competentie-ontwikkeling

- Begeleidt en instrueert leidsters in opleiding en groepshulpen.
- Reflecteert op eigen functioneren en staat open voor feedback.
- Zoekt actief contact met collega's en maakt problemen bespreekbaar.
- Vervult een coachende rol.

Speelruimte

- Neemt beslissingen over de uitvoering van het onderwijs en de begeleiding van leerlingen.
- Legt verantwoording af over de kwaliteit van het onderwijs conform het jaarplan.

Kennis en vaardigheden

- Theoretische en praktische vakinhoudelijke, pedagogische kennis en vaardigheden.
- Kennis van hygiëne- en veiligheidseisen.
- Inzicht in de taak, organisatie en werkwijze van de eigen school.
- Inzicht in alle ontwikkelingsdomeinen van 4- tot 6-jarigen en streeft ernaar dat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen.
- Vaardigheid in het motiveren, stimuleren en instrueren van leerlingen en het motiveren van ouders/verzorgers en stagiaires.
- Invoelingsvermogen en sociale vaardigheden.
- Organiserende vaardigheden.
- Communicatieve vaardigheden.
- Vaardigheid in het observeren en begeleiden van leerlingen en in omgang met leerlingen.

Contacten

- Contact met ouders/verzorgers over voortgang en ontwikkeling van leerlingen om dit te bespreken en afspraken te maken.
- Contact met de ouderraad over ontwikkelingen en deze toe te lichten.

(KPMG, 2017)

Oudercontacten

Oudercontact onderhouden is een belangrijke taak als pedagogisch medewerker, maar al helemaal als kinderopvanghouder. Ouders geven ontzettend veel om hun kind en leggen veel vertrouwen in de handen van een kinderopvang. Oudercontact kan op veel verschillende manieren, in Nederland is daar vaak een ouderportaal voor. Op Aruba zie je vaker overdrachten via whatsapp. In beide landen zijn face- to face overdrachten het meest gebruikelijk waarbij de ouder het kind ophaalt en de leidster vertelt hoe de dag is verlopen en of er bijzonderheden zijn.

"Juist nu is het nodig om aan ouders te laten zien wat ons werk inhoudt. PM'ers worden vaak nog gezien als oppas, zeggen ze. Als je dan alleen zegt: we hebben heerlijk geknutseld, laat je je pedagogische meerwaarde niet zien. In onze sector wordt het beeld dat ouders hebben van de kwaliteit heel erg bepaald door de contactmomenten." (Wiesman, 2020). Het is niet alleen goed voor de band onderling tussen de kinderopvang (houder) en de ouders, maar het laat ook de meerwaarde van de kinderopvang zien aan de ouders.

Observeren & rapporteren kind ontwikkeling

Dit is een belangrijke vaardigheid om over te beschikken om meerdere redenen. Natuurlijk worden kinderen normaal gesproken altijd geobserveerd, maar het is belangrijk om ook gericht te observeren en daarbij te interpreteren.

Kinderen worden geobserveerd om bepaald gedrag te herleiden. Daarnaast is het goed om er bewust van te zijn waar een kind in de ontwikkeling staat om daar goed op in te kunnen spelen. Om juist te observeren en daar iets mee te doen is kennis van de ontwikkeling van het kind nodig en gebruik van de juiste observatiemethodes. In Nederland wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van UK&PUK of Piramide.

Ook helpt observeren om na te gaan waar de interesses van de kinderen liggen. Dat biedt meer speel- en leerkansen. Observeren geeft inzichten in de ontwikkeling van het kind. De pedagogisch medewerker kijkt bewust naar wie het kind is en wat hem/haar boeit. Het gaat ook om interactie tussen de kinderen. De focus ligt op de vaardigheden van het kind. Observeren is ook onmisbaar, omdat je daarmee problemen zo vroeg mogelijk signaleert en daar iets mee kan doen.

Onderdeel van deze managementvaardigheid is om de observaties ook met de ouders te delen. Ouders zijn de eerst opvoeders en zijn degene die hun kind het beste kennen. Het is daarom goed om bevindingen met elkaar te delen en zo tot een conclusie te komen. Soms moet er bijvoorbeeld extra hulp ingezet worden. Het is belangrijk om dat met de ouders te bespreken. Samen help je het kind groeien (VBJK, 2022).

Beleid implementatie

Om de kwaliteit te bewaken is het belangrijk om je beleid voldoende te implementeren. Dat betekent medewerkers meenemen in de doelen, missie en visie van de organisatie. Vooral in de kinderopvang is dit een essentieel onderdeel. De kinderopvang werkt volgens een bepaalde visie en methodes. De pedagogisch medewerker moet dat kunnen verantwoorden. Het is belangrijk om als kinderopvanghouder draagvlak te creëren. Je beleid gaat van papier, naar het hoofd naar handen, en uiteindelijk het hart. Je zult moeten inspelen op intrinsieke motivatie en de persoonlijke ontwikkelbehoefte. Waarom doen ze wat ze doen? Zo zie je dat coachen van medewerkers ook een belangrijke vaardigheid is om over te beschikken (Tulp, 2019).

Financieel overzicht

Uiteraard is het van belang om goed met financiën om te kunnen gaan bij het runnen van een kinderopvang. Vaak vinden kinderopvanghouders het vooral belangrijk om pedagogische kwaliteit te leveren. Maar om die kwaliteit te kunnen leveren heb je wel een groot genoeg budget nodig. "Door op tijd te anticiperen op ontwikkelingen en bijkomende opgaves, zoals (de gevolgen van) de aankomende stelselwijziging, hoge inflatie en investeringen in huisvesting, personeel en duurzaamheid wordt de continuïteit van de kinderopvangorganisatie gewaarborgd." (Waarborgfonds & Kenniscentrum kinderopvang, z.d.).

Samenvatting

Uit de literatuur blijkt dat er veel bij komt kijken om een kinderopvang goed te kunnen runnen als kinderopvanghouder. Een houder zorgt ervoor dat alles goed blijft draaien en moet daarom over veel verschillende vaardigheden beschikken.

Uit functieprofielen bleek dat vooral communicatie en management de grootste onderdelen zijn in het runnen van een kinderopvang. Onder deze onderdelen vallen vaardigheden zoals coördineren en overleggen, goed kunnen plannen, activiteiten voor kinderen aanbieden en leidinggeven aan een team. Als kinderopvanghouder moet je goed kunnen communiceren met ouders, collega's en kinderen. Het versterkt de band en vertrouwen. Door goed leiding te geven zorg je ervoor dat de opvang op de juiste manier georganiseerd wordt.

Het is belangrijk om contact met ouders te onderhouden. Ze moeten geïnformeerd blijven over allerlei zaken die te maken hebben met het aanbod van de kinderopvang en het kind zelf. Ouders stellen ook vragen over de opvoeding. Als kinderopvanghouder moet je daar antwoord op kunnen geven en advies aanbieden. Er is pedagogische kennis nodig.

Een kinderopvanghouder moet overige zaken regelen als ziektemeldingen en klachten. Maar ook planningen voor activiteiten.

Collega's motiveren, stimuleren en instrueren.

De houder heeft kennis over kind ontwikkeling nodig om juiste materialen en activiteiten aan te bieden, maar ook om collega's advies te geven over wat ze de kinderen kunnen aanbieden wanneer zij er niet uit komen. Pas zodra er kennis over de ontwikkeling is, kan er goed geobserveerd worden. De houder weet waar de interesses van de kinderen liggen, en waar bepaald gedrag vandaan komt.

Tot slot zijn het beleid en de financiën belangrijk. Dit zorgt er vooral voor dat de kwaliteit bewaakt wordt. Een beleid zorgt ervoor dat een kinderopvanghouder (en de pedagogisch medewerkers) verantwoording kunnen afleggen over waarom ze bepaalde dingen doen. Het is belangrijk om volgens een visie te werken. Het vergroot de kwaliteit. En met een groot genoeg budget worden er genoeg medewerkers en materialen ingezet om de kwaliteit te bewaken.

Kortom het is vooral belangrijk om over de volgende vaardigheden te beschikken als kinderopvanghouder;

- Leidinggeven aan een team
- Coachen van medewerkers
- Contact met ouders
- Observeren en rapporteren van kind ontwikkeling
- Implementeren van een beleid
- Financieel overzicht hebben
- Effectief kunnen communiceren

Bijlage 7 Enquête

Enquête managementvaardigheden

Hallo, ik ben Renée en volg de studie Pedagogisch Management in Nederland. Ik doe een onderzoek naar het verbeteren van managementvaardigheden in de kinderopvang op Aruba.

Door het invullen van deze enquête geeft u mij een beeld van de managementvaardigheden die ondersteuning nodig hebben.

Managementvaardigheden gaan over de vaardigheden waar je als kinderopvanghouder over beschikt om de kinderopvang goed draaiende te houden. Denk aan: leidinggeven, medewerkers helpen in hun ontwikkeling (coachen), oudercontacten (in bijvoorbeeld overdrachten), kennis over de ontwikkeling van kinderen en ervoor zorgen dat het pedagogisch beleid wordt uitgevoerd door medewerkers.

Het invullen duurt ongeveer 15 minuten. De informatie zal verwerkt worden in mijn verslag, maar uw gegevens blijven anoniem.

Alvast bedankt!

1. Ga je akkoord met het anoniem verwerken van de gegeven antwoorden voor mijn onderzoek? *

- ☐ Ja
- ☐ Nee

2. Geslacht *

- ☐ Vrouw
- ☐ Man

3. Leeftijd *

- ☐ 20 jaar of jonger
- ☐ 21-30 jaar
- ☐ 31-40 jaar
- ☐ 41-50 jaar
- ☐ 50+ jaar

Figuur 7.1

4. Wat is je hoogst behaalde diploma? *

- ☐ Basisschool
- ☐ EPB
- ☐ Mavo
- ☐ Havo
- ☐ EPI/MBO
- ☐ HBO

5. Hoeveel jaar werkervaring heb je als entrepreneur/ondernemer? *

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

Figuur 7.2

6. Werkzaam in district *

- ☐ Noord
- ☐ Oranjestad
- ☐ Santa Cruz
- ☐ San Nicolaas
- ☐ Savaneta
- ☐ Paradera

7. In hoeverre beschik je over de managementvaardigheid 'leidinggeven aan een team'?
Geef een voorbeeld van max 100 woorden *

Enter your answer

8. In hoeverre beschik je over de managementvaardigheid 'coachen van medewerkers'?
Geef een voorbeeld van max 100 woorden *

Enter your answer

9. In hoeverre beschik je over de managementvaardigheid 'contact met ouders'? Geef een
voorbeeld van max 100 woorden *

Enter your answer

10. In hoeverre beschik je over de managementvaardigheid 'observeren & rapporteren van
kind ontwikkeling'? Geef een voorbeeld van max 100 woorden *

Enter your answer

Figuur 7.3

11. In hoeverre beschik je over de managementvaardigheid 'inzetten van een beleid in de praktijk'? Geef een voorbeeld van max 100 woorden *

Enter your answer

12. In hoeverre beschik je over de managementvaardigheid 'omgaan met financiële zaken in je bedrijf'? Geef een voorbeeld van max 100 woorden *

Enter your answer

13. Wat vind je de belangrijkste managementvaardigheden om over te beschikken? *

- ☐ Leidinggeven aan een team
- ☐ Coachen van medewerkers
- ☐ Contact met ouders
- ☐ Observeren en rapporteren van kind ontwikkeling
- ☐ Inzetten van beleid in de praktijk
- ☐ Omgaan met financiële zaken in je bedrijf

14. Rankschik de vaardigheden uit vraag 13 van meest belangrijk naar minst belangrijk *

Enter your answer

Figuur 7.4

15. In welke vaardigheden zou je je nog graag verder willen ontwikkelen? *

- ☐ Leidinggeven aan een team
- ☐ Coachen van medewerkers
- ☐ Contact met ouders
- ☐ Observeren en rapporteren van kind ontwikkeling
- ☐ Inzetten van beleid in de praktijk
- ☐ Omgaan met financiële zaken in je bedrijf

16. Hoe wordt je als kinderopvanghouder ondersteunt in het verkrijgen van de vaardigheden en door wie? (denk aan nieuwsbrieven, cursussen, webinar of een platform etc.) *

Enter your answer

17. Wat denk je dat de meest effectieve manier is om ondersteunt te worden? Geef een concreet voorbeeld *

Enter your answer

18. Zie je jezelf als een ondernemer/entrepreneur? Licht dit verder toe *

Enter your answer

19. Eventuele aanvullingen of vragen over het onderwerp managementvaardigheden:

Enter your answer

20. Mocht u op de hoogte gehouden willen worden over de onderzoeksresultaten laat dan hier uw e-mail adres achter:

Enter your answer

Figuur 7.5

Bijlage 8 Enquête open antwoorden

Deelnemer 1

Tabel 8.1

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Niet. Ik doe maar wat 😊
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Ik ben kindercoach en wat je tijdens de opleiding leert kun je ook op volwassenen toepassen. Momenteel volg ik de cursus NLP.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Zie vraag 8
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Bij ons draait het juist veel om observeren en documenteren. Het nauwkeurig vastleggen van wat kinderen doen, zeggen en denken, om zo inzicht te krijgen in hun interesses, behoeften en vorderingen. Om vervolgens weer te rapporteren aan ouders d.m.v. observatieverslagen, observatielijsten, oudergesprekken, documentatiemappen of via ons ouderportaal. Ik denk dat we dit goed doen. Ook op fb en Instagram ben ik erg actief.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Zie vraag 7. De opvang loopt al 8 jaar goed, ook tijdens de Covid periode. Mede dankzij de kennis en inzet van de ouderraad.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Goed! Mijn man en ik doen dit samen. Hij heeft zelf ook een eigen bedrijf.
14. randschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Dat kan niet. Alle punten zijn even belangrijk, aangezien ze allemaal bijdragen aan het succes van de kinderopvang. Als ik toch het belangrijkste punt moet noemen dan zeg ik 'coachen van medewerkers' want dit staat in verband met de andere punten. Het team is het fundament en vormt een stevige basis waarop de andere punten kunnen gedijen.
16. hoe word je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Cursussen, veel lezen, online
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Ik mis soms een uitlaadklep. Een persoonlijke coach voor alle leidinggevendenden zou fijn zijn. Maar kinderdagverblijven onderling kunnen elkaar ook goed ondersteunen. Helaas staan de meesten hier niet voor open.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Jazeker. Elke kinderopvang, waar je ook gevestigd bent en hoe groot je opvang ook is, is in mijn ogen een onderneming. Ik benieuwd waarom deze vraag wordt gesteld. Als je jezelf, als eigenaar van een kinderopvang, niet ziet als ondernemer, dan vraag ik me af hoe serieus je je werkt neemt of er is iets mis met je zelfbeeld en zelfvertrouwen. 🤖

Deelnemer 2

Tabel 8.2

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Hoe te handelen bij ziekmelding, groepsverdeling of onverwachte situatie bv ongeval kinderen geruststellen, ernst van het ongeval, taakverdeling onder leidsters, ouders informeren enz.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Gesprek met ouders voeren. Zowel positief of minder positief nieuws geven aan ouders. Samen voorbereiden en tips geven en geruststellen op het gesprek.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Antwoord vraag 8 lezen. - Gesprek met ouders voeren. Zowel positief of minder positief nieuws geven aan ouders. Samen voorbereiden en tips geven en geruststellen op het gesprek.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	2x per jaar doen we 10min gesprek met de ouders indien er geen bijzonderheden zijn.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Beleid is gemaakt maar helaas niet aangepast op dingen die bv veranderingen in zijn gekomen. Tijd te kort voor 1 iemand.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Ik doe mijn financiële facturen, betalingsbewijzen enz. zelf. Kwa belasting enz. heb ik wel bedrijf ingeschakeld.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	6,5,1,2,3,4
16. hoe word je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	DMH via email
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	BV door iemand buitenaf het beleidsplan te laten lezen en hierover zijn mening of suggestie geven
18. zie je jezelf als ondernemer?	Ja, ik ben al een ondernemer en valt niet onder een bepaald bedrijf. Ik moet voor zorgen dat alles loopt zodat het bedrijf ook kan blijven bestaan.

Deelnemer 3

Tabel 8.3

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Ik heb de vaardigheden van leidinggeven door veel ervaring ongeveer 10-15 jaar. Dus ik beschik over genoeg skills
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	I was the kinderopvanghouder of the crisisgroup of the fosterhome Imeldahof for more then 10 years and I used to coach. Als kinderopvanghouder van de crisiseenheid van het pleeghuis Imeldahof heb ik meer dan 10 jaar gewerkt en was ik verantwoordelijk voor het coachen.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	As the kinderopvanghouder of the crisisgroup I used to work very close with parents. Als kinderopvanghouder van de crisiseenheid werkte ik nauw samen met ouders.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Observing and reporting is something I do daily. Het dagelijks observeren en rapporteren was een belangrijk onderdeel van mijn werk
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	My education and of course my years working for Stg Kinderhuis Imeldahof Mijn opleiding en mijn jarenlange ervaring bij Stg Kinderhuis Imeldahof hebben me hierbij geholpen.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	My partner is an accountant and whatever I need to know I can ask him. Mijn partner is een accountant, dus alles wat ik moet weten kan ik aan hem vragen.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Very important
16. hoe word je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	I KEEP MYSELF INFORMED OF THE LATEST DWVELOPMENTS AND I HAVE A SUPPORTGROUP THAT ALWAYS MANTAIN ME "SCHERP" Het is heel belangrijk voor mij om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen, daarom heb ik een ondersteuningsgroep die mij scherp houdt.
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Supportgroup Ondersteuningsgroep
18. zie je jezelf als ondernemer?	Yes, because I set up a business, taking funancial risks in the hope of profit. Ja, omdat ik een bedrijf heb opgezet en financiële risico's neem in de hoop winst te maken.

Deelnemer 4

Tabel 8.4

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	I am in charge of organizing activities surrounding vacation and special days e.g., thanksgiving, children's day, graduation, day camps etc. and delegating the work surrounding said activities. Ik ben verantwoordelijk voor het organiseren van activiteiten rondom vakanties en speciale dagen, zoals Thanksgiving, Kinderdag, diploma-uitreikingen, dagkampen, enz., en het delegeren van het werk rondom deze activiteiten.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	I coach and observe all new employees or stagiaires. If there is any misunderstanding or dispute, I am the one in charge of objectively helping to solve the dispute and restore the peaceful work environment. Ik coach en observeer alle nieuwe medewerkers of stagiaires. Als er sprake is van misverstanden of geschillen, ben ik degene die objectief helpt om het geschil op te lossen en een vreedzame werkomgeving te herstellen.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	I try to keep an open communication with all of the parents and guardians of the children. I do that via whatsapp, phone call, and at pick up and drop off. When picking up the children, the parents sometimes Ik probeer open communicatie te behouden met alle ouders en verzorgers van de kinderen. Dit doe ik via WhatsApp, telefoongesprekken en bij het brengen en ophalen van de kinderen. Soms, wanneer de kinderen worden opgehaald, hebben de ouders
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	I oversee the writing and filing of all incident reports I write out developmentally appropriate lesson plans for the children in our care. When a child is not meeting the required milestones, I will discuss it with a colleague and then the parent(s) and work out a plan to see if a little extra time will help the child catch up. If not, we will have to refer the parents and child to outside help. Ik houd toezicht op het schrijven en archiveren van alle incidentrapporten. Ik stel ontwikkelingsgerichte lesplannen op voor de kinderen in onze zorg. Wanneer een kind niet voldoet aan de vereiste mijlpalen, bespreek ik dit met een collega en vervolgens met de ouder(s) en stellen we een plan op om te zien of wat extra tijd het kind kan helpen inhalen. Zo niet, dan zullen we de ouders en het kind moeten doorverwijzen naar externe hulp.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	I have the protocols written up and keep checking in with my team to make sure that everything is running smoothly. Ik heb de protocollen opgesteld en blijf in contact met mijn team

	om ervoor te zorgen dat alles soepel verloopt.
12. in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	I sit monthly and budget everything out. I try to include some savings for a rainy day. Then I spend according to said budget. Ik maak maandelijks een budget en plan alles uit. Ik probeer wat geld te besparen voor een regenachtige dag. Vervolgens besteed ik volgens dit budget.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Leading a team, coaching employees, observing child development, contact with parents, financial matters, policy. Leidinggeven aan een team, medewerkers coachen, kinderonwikkeling observeren, contact met ouders, financiële zaken, beleid.
16. hoe word je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	We receive support from dmh and fundashon pa nos muchanan. In the form of courses etc. We ontvangen ondersteuning van DMH en Fundashon pa Nos Muchanan in de vorm van cursussen, enz.
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	The most effective way is by listening to our needs and offering up courses etc. to help us better ourselves. De meest effectieve manier is door naar onze behoeften te luisteren en cursussen enz. aan te bieden om ons te helpen onszelf te verbeteren.
18. zie je jezelf als ondernemer?	I see myself as a daycare teacher. I have never seen this line of work as an actual business until in 2020 when the prime minister said that we are private companies. Ik zie mezelf als een kinderdagverblijfdocent. Ik heb dit werk nooit als een daadwerkelijk bedrijf gezien, totdat de premier in 2020 zei dat we private bedrijven zijn.

Deelnemer 5

Tabel 8.5

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Ik heb alleen praktijkervaring, ik heb coaching gevolgt online in covid periode
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Ik heb alleen praktijkervaring
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Ik heb rapportage en observeren geleert in mijn opleiding ziekenverzorging en pas het nu aangepast aan de ontwikkelingsfases van een kind toe
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Ik heb in de opleiding geleert een beliedsplan te maken spw3. Het blijft lastig dit toe te passen op de werkvloer
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Weinig heb daar een accountant voor
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Leiding geven aan een team contact met ouders observeren inzetten beleid
16. hoe word je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	"Fpnm Hoben muchanan"
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Door workshops te geven en meer handgrepen krijgen
18. zie je jezelf als ondernemer?	Ja en nee op sommige vlakken wel maar als ik zelf mijn babygroep verzorg dan voel ik mij geen ondernemer maar een pedagogisch medewerker en heb ik 2 petten op.

Deelnemer 6

Tabel 8.6

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Mita domina mi team, mita juda nan y guia nan bon, pero semper mi por siña pa hacie miho. Ik heb mijn team onder controle, ik help en begeleid hun goed maar ik kan altijd iets leren zodat ik het beter kan doen.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Mi ta papia hopi bon cu un trahado, mi por jude y guie bon. Semper por siña mas si. Ik spreek heel goed met een werknemer, ik kan goed helpen en begeleiden. Ik kan altijd meer leren.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Cu mayornan mi por siña mas, vooral con pa handle situation nan fastioso. Met ouders kan ik meer leren, vooral hoe ik lastige situaties kan aanpakken.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Nos a haya les año pasa y nos ta bezig cu e les awo atrobe. Eno ta algo facil, pero tikitiki mas nos siña di dje mas misa di dje y ta keda purbe y traha riba dje. We hebben vorig jaar les gehad en zijn nu weer bezig met de lessen. Het is niet eenvoudig, maar hoe meer we leren, hoe meer we kunnen toepassen en blijven oefenen en eraan werken.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Mi beleid ta facil pa zet e in den mi centro, però e beleid cu dmh kier eta dificil paso nota mi manera di traha. Pero ta purba. Mijn beleid is gemakkelijk te implementeren in mijn centrum, maar het beleid dat dmh wil is moeilijk omdat het niet overeenkomt met mijn manier van werken. Maar ik probeer het.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Mi tin un accounting cu administratie cu ta handle tur esey nan pa ami ta mas concentra den mi centro cu e mucha nan Ik heb een boekhouder die de administratie voor mij regelt, zodat ik me beter kan concentreren op mijn werk met de kinderen.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	3,5,4,2,1,6
16. hoe word je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Nos ta haya les awoki, pero por bin mas curso. We krijgen momenteel lessen, maar er kunnen meer cursussen komen.
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Mester pone mas curso, y di diferente topico nan. Er moeten meer cursussen komen, en over verschillende onderwerpen.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Mi tin 5 anja kaba como donjo di mi mesun centro. Mi a cuminsa cumi suegra y asina nos ta bay bon te cu awo. Ik ben al 5 jaar eigenaar van mijn eigen kinderopvang. Ik ben begonnen met mijn schoonmoeder en tot nu toe gaat het goed.

Deelnemer 7

Tabel 8.7

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Mi por domina mi team... pero sigi siña mas y haya conocimiento ta miho. Ik heb mijn team onder controle..... maar blijven leren en meer kennis opdoen is beter.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Mi por domina mi trahado ariba diferente situacion. Ik kan mijn werk beheersen in verschillende situaties.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Contacto cu mayor ta hopi importante ariba diferente situacion cu tin di haber cu e mucha, sea pa avisa con e ta bay na scol of sea si un accident por a pasa. Het contact met ouders is erg belangrijk in verschillende situaties die zich kunnen voordoen met het kind, of het nu gaat om hen te informeren dat ze naar school gaan of als er een ongeluk is gebeurd.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Observacion riba cada mucha ta importante pa ami como persona y pa cualker situacion. Observatie van elk kind is belangrijk voor mij als persoon en voor elke situatie.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Tin biaha e ta moelijk pa praktike. Soms is het moeilijk om in de praktijk te brengen.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	E parti financiero ta wordo bon domina. Het financiële aspect is goed onder controle
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Coachen van medewerkers, observeren, inzetten Coachen van medewerkers, observeren, inzetten.
16. hoe word je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Mas informacion, mas curso. Meer informatie, meer cursus.
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Informacion y curso. Informatie en cursus.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Ondernemer

Deelnemer 8

Tabel 8.8

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Met ouders soms gaat het well goed smorgens , alles meer moet praten daan maken we een asprk . Met ouders gaat het 's ochtends soms goed, maar als er meer moet worden besproken, maken we een afspraak.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	In observeren ik ga goed , il houw van observeren , een alltijd mak ik un raport voor mijn zelf . In het observeren ga ik goed, ik houd van observeren, en ik maak altijd een rapport voor mezelf.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	We werken met een beleid plan We werken met een beleidsplan.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Ik ben geen baas .. ij kan niks van dies schrijven Ik ben geen eigenaar..... ik kan hier niets over schrijven.
14. ranschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Coachen van medewerkers, inzet beleid plan Coachen van medewerkers, beleid uitvoeren.
16. hoe word je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Feppa, fundasion pa nos muchanan , cursusses. FEPA, FPNM, cursussen.
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Mester duna mas plataforma mas biaha den un anja, pa casi tur donjo por bai Er moet meer platformaanwezigheid zijn, vaker dan eens per jaar, zodat bijna alle eigenaren kunnen deelnemen.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Ik heb nog niet een kinderopvang , daarom kan ik dit niet een aanwordt geven , ik will well een van mijn zelf soon Ik heb nog geen kinderopvang, daarom kan ik hier geen antwoord op geven. Ik wil wel een van mezelf beginnen binnenkort.
19. Heb je nog aanvullingen over het onderwerp managementvaardigheden?	Laga tur donjo cabesante sinta pa traha ariba mesun liña Laat alle eigenaars en leiders samenwerken aan dezelfde doelen.

Deelnemer 9

Tabel 8.9

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Ik probeer altijd met upgrating in mijn functie. Zoals cursussen, management 1 en 2 certifaten, time management certificate.. enz. Om zo efficiënt leidinggeven aan mijn team.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Ik beschik me zelf in ervaringen van mijn 15jaar in leidinggevende.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Door meer moderne communicatie dat we nu contact kunnen we hebben en bieden met de ouders. Zoals nota's, emails, whatsapp, mobielen.. Door meer modernere communicatiemiddelen kunnen we nu contact hebben en bieden met de ouders. Zoals notities, e-mails, WhatsApp, mobiele telefoons...
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Als individueel, weten de ouders van tevoren hoe het proceduren zijn in mijn kinderopvang. Het protocolen van observeren en rapporteren.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Doordat de beleid door mijn is gemaakt, is voor mij heel praktisch om te inzetten aan mijn cliënten.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	In de financiële zaken kan ik ook zeggen dat ik altijd op de hoogte probeer te zijn. Zoals in belastingen, boodschappen, voeding en salarissen.
14. randschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	-
16. hoe word je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Cursussen, online podcast, sociale platform van Aruba. Stichtingen die te maken hebben met de doelgroep 0-12jaar
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Dat altijd bereik zijn om te ondersteunen. Dat altijd bereid zijn om te ondersteunen.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Als entrepreneur, als entrepreneur ben ik verantwoordelijk van het begin tot hoe en wie ik ben.

Deelnemer 10

Tabel 8.10

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Ben ok. Cursus gedaan. Supervisory management Het gaat goed. Cursus gedaan. Leidinggevend management."
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Ben ok. Curses gedaan. Supervisory management Ik ben oké. Cursussen gevolgd. Leidinggevend management.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Ben ok. Curses gedaan. Supervisory management Ik ben oké. Cursussen gevolgd. Leidinggevend management
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Ben nog aan het leren. In proces met mbo 4 opleiding. Ik ben nog aan het leren. In proces met mbo 4 opleiding
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Ben nog bezig Ik ben nog bezig
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Ben ok. Ik ben OK
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Inzetten van beleid, observeren en rapporteren Beleid uitvoeren, observeren en rapporteren.
16. hoe word je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Studie en cursus Studie en cursus
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Studie en cursus
18. zie je jezelf als ondernemer?	Ik ben een ondernemer

Deelnemer 11

Tabel 8.11

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Mi ta ok,pero tin ora mester enriqueze nos conocimiento pa por sigi guia pa queda un team Ik ben oké, maar soms moeten we onze kennis verrijken om ons team beter te kunnen leiden."
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Pami ta mas facil guia trahador di manera individual Voor mij is het gemakkelijker om een werknemer individueel te begeleiden (Engels).
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Tin biaha ta dificil paso tin ora mayor nan no ta cierto situacion nan cu por pasa negativo. Soms is het moeilijk omdat ouders bepaalde negatieve situaties niet willen accepteren.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Mi tine,nos ta bezig trahando cune. Ik heb het, we zijn ermee bezig aan het werk.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Bezig cune tratando di cumpli cune mane mester ta. Bezig met het proberen te volgen zoals het moet
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Esaki nan ta ok pero no tur ora tin mucha e ora nos tin cu balansa nos presupuesto na lo mas necesario Dit is prima, maar soms is het lastig als er geen/niet genoeg kinderen zijn. Dan moeten we ons budget in balans brengen en ons richten op de belangrijkste behoeften.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Contact with parents Contact met ouders.
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Webinar / platform Webinar / platform
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Riba e Platform lo ta ok. Op het platform zou ook goed zijn.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Mi ta wak mi mes como lider Ik zie mezelf als een leider

Deelnemer 12

Tabel 8.12

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Mi por domina mi team Ik heb mijn team onder controle.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Mi por domina mi trahado diferente situación Ik kan mijn werk in verschillende situaties beheersen.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Ta difícil tin ora papia cu mayornan hopi biaha tin tempo Het is moeilijk omdat er vaak weinig tijd is om met ouders te praten.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Si tin papel pa rapporta y observa Als er papier is om te rapporteren en te observeren.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Den ambelidad mi por dimine In principe kan ik het beheersen.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Si tur luna ta domina pa maneha negoshi tur cos ta bay na ordo Ja, elke maand beheer ik mijn bedrijf alles komt op orde
14. randschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Coach observeren inzetting Coachen, observeren, inzetten.
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Mas informacion mas curso Meer informatie, meer cursus
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Studi en curso grupo chikito Studie en cursus in kleine groepen
18. zie je jezelf als ondernemer?	Si mi so a cuminsa ami cu mi casa cuminsa chikito awo bira grandi Ja, ik ben begonnen met mijn eigen huis toen ik jong was en nu is het uitgegroeid tot iets groots

Deelnemer 13

Tabel 8.13

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Mi por domina mi team Ik heb mijn team onder controle."
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Mi por domina un trahado Ik kan een werknemer beheersen (Engels).
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Mi tin bon contact cu mayor nan Ik heb een goed contact met ouders.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Mi por domina y hasi un bon reporting.. Ik beheers en kan rapporteren.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Te ainda mino por juga na mi meta Tot nu toe kan ik mijn doel nog niet bereiken.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Mi mester mas giua Ik heb meer hulp nodig.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	1- 2- 4
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Curso, online, newsletters .. Tur fundacion cu ta deber cu mucha Cursus, online, nieuwsbrieven... Alle organisaties die te maken hebben met kinderen
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Hacie mas biaha pa aña y diferente cos nan Vaker per jaar en verschillende zaken
18. zie je jezelf als ondernemer?	Si , Mi soño semper twt pa bira un juff ma cuminsa dor cu mi a perde un persona hopi importante den mi bida y cu mi a dedica mi soño pa e persona aki semper awo cu ayudo dimi mayor nan. Ja, mijn droom was altijd om lerares te worden nadat ik een heel belangrijk persoon in mijn leven had verloren en ik heb mijn droom altijd aan die persoon gewijd en nu, met de hulp van mijn ouders, is het werkelijkheid geworden.

Deelnemer 14

Tabel 8.14

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Mi ta kere cu si mi por domina y lidera un team, y sigur cu un teamwork nos por logra pusha bai dilanti Ik geloof dat als ik mijn team onder controle heb en sturen, en zeker met teamwork, kunnen we vooruitgang boeken."
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Mi ta kere e no ta algo imposibel, pero facil e no lo ta pa coach un colega pero si lo por domina esaki Ik geloof dat het niet onmogelijk is, maar het is niet gemakkelijk om een collega te coachen, maar ik kan het wel beheersen.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	en contacto cu mayor no ta hopi dificil pero si bo tn diferente typo di karakter di mayor pa deal cune tin cu ta bai bon y tin cu no kier pone atencion pa algun punto nan. Contact met ouders is niet erg moeilijk, maar als je verschillende soorten karakters hebt om mee om te gaan, moet je goed begrijpen dat sommige punten wel en niet worden opgemerkt.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	den caso aki mi tin un mucha ta observa un mucha cu constant no haya su kier dua eigen will e ta dal su cabes patraa of tira culpa y mi a ripara esaki desde cu mayor nan a separa In dit geval heb ik een kind geobserveerd dat constant zijn wil niet kon doorzetten en zijn hoofd tegen de muur stootte of anderen de schuld gaf, en ik merkte dit op sinds de ouders gescheiden zijn
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	si tin e plan basta domina We beheersen het plan wel goed.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	niet van toepassing paso mi no ta doño di mi probio cresh ni opvang. pero si den mi aspecto mi lo por handle eaaki Niet van toepassing omdat ik geen eigen crèche of opvang heb. Maar op andere gebieden kan ik wel de touwtjes in handen hebben.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	contact met ouders, observeren y rapporteren, inzetten van beleid Contact met ouders, observeren en rapporteren, beleid uitvoeren
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	cursussen
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	den caso di curso si tin algo nobo pa por informa constant of pa por keda den practica In het geval van cursussen, als er iets nieuws is om constant te informeren of praktisch te oefenen.
18. zie je jezelf als ondernemer?	den mi caso mi lo kier wak mi mes manera un entrepreneur

Deelnemer 15

Tabel 8.15

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Pa mi lo kier haya extra quia di esaki pero mi por handle e team Ik wil graag extra begeleiding hierbij, maar ik kan het team leiden
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Mi por pero si por haya extra quia Ik kan, maar als ik extra begeleiding kan krijgen, graag.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Den contacto mi ta haci un afspraak pa sinta In contact maak ik een afspraak om te gaan zitten.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Mi ta observa y pidi un afsp cu mayor Ik observeer en vraag een gesprek aan met de ouder.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	E les cu nos a haya a yuda mi hopi cu esaki bo ta wak mas leeuw den bo nesecidad De lessen die we hebben geleerd helpen me veel, omdat je meer kunt zien in je behoeften.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Ami ta bai bon pero si mi haya algun tips ta welcome Ik doe het goed, maar als ik tips krijg, zijn ze welkom
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Coachen ,contact met ouders,observeren en rapporteren Coachen, contact met ouders, observeren en rapporteren.
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Ami kier sigi cu fepa mi kier opleiding Ik wil doorgaan met FEPA, ik wil een opleiding
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Haci algo 4 ves pa anja pa nos por keda corda Iets doen 4 keer per jaar zodat we kunnen blijven herinneren.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Mi sonjo a bira realidad sin debe y lo mi sigi crece trahando na e bienestar di nos muchanan Mijn droom is uitgekomen zonder schuld en ik blijf groeien door te werken aan het welzijn van onze kinderen.

Deelnemer 16

Tabel 8.16

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Ik beheers het behoorlijk goed want ik beheers mijn eigen zwemschool al 12 jaar. Ik beheers het behoorlijk goed omdat ik mijn eigen zwemschool al 12 jaar beheer."
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Ik vindt dat ik het ook goed kan beheersen Ik vind dat ik het ook goed kan beheersen.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Dat doe ik ook behoorlijk goed soms af en toe het overbrengen van gevallen want ik ben best bot vanwege iedereen verschillend zijn Dat doe ik behoorlijk goed, soms wat 'te' direct/bot omdat iedereen anders is.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Gebruiken het turf model als er een redflag is We gebruiken het turfmodel als er een signaal is.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Ik neem alles in praktijk om alles beter te maken of mijzelf beter te maken . Ik pas alles in de praktijk toe om alles beter te maken of mezelf te verbeteren.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Ik beheers het wel Heb mijn eigen bedrijf van zwemles al 12 jaar. En nu de kinderoovang bijna 4 jaar Ik ben behoorlijk bedreven. Ik heb al 12 jaar mijn eigen zwemschool en nu bijna 4 jaar kinderopvang.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Geen
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Cursus y webinar van FPM Cursus en webinar van FPNM
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Kleine groepen en meerdere kere per jaar Kleine groepen en meerdere keren per jaar
18. zie je jezelf als ondernemer?	Ja , ik ben zelf begonnen en nu samen met mijn partner als een team vanwege het van klein iets groter is geworden Ja, ik ben zelf begonnen en nu samen met mijn partner als een team omdat het van klein naar groot is geworden.

Deelnemer 17

Tabel 8.17

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Mi ta Ok mi por domina mi team mi tin un tremendo team mi no por keha di dje nos ta traha supper bon hunto Ik ben oké, ik kan mijn team leiden, ik heb een geweldig team, ik kan je er niet over vertellen, we werken super goed samen."
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Mi por domina esaki tambe nos ta open pa ku otro open pa reklamo y open pa mehora na kada un kos.. pero te awo tur kos ta ok. Ik kan dit ook beheersen en we zijn open voor elkaar, open om te klagen en open om op alles te verbeteren, maar tot nu toe gaat alles goed
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Hopi mayor nos ta open ku nan tambe .. mayor nan ta open pa skucha tur kos di nan yu nan y nos tambe ta open pa skucha di nan.. semper nos ta sigi profeshonal. Veel ouders staan open voor ons, ze zijn ook open om naar hun kinderen te luisteren en wij zijn ook open om naar hen te luisteren... we blijven altijd professioneel.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Den e kaso aki mi a pak aan mayor personal paso e mucha tbt bai otro kresh pero nunka kresh no a bisa nada zo ami awo tin un buki kaminda ta skibi tur loke e mucha ta hasi pa dia..y mayor nan ta open pa juda nan yu huntu ku nos ayudo tambe.. y nan ta judando huntu ku nos.. In dit geval heb ik persoonlijk met de ouder gesproken omdat het kind terugging naar een andere kinderopvang, maar de vorige opvang heeft nooit iets gezegd, dus ik heb nu een boek waarin ik alles opschrijf wat het kind doet op een dag.. en de ouders zijn bereid om hun kind samen met ons te helpen en helpen ons ook.. en ze werken samen met ons..
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Mi tinele domina.. tur dia di nobo ta purba ku tur trahado pa nos sigi ku e structura aki.. Ik heb het onder controle... elke dag proberen we met al het personeel om deze structuur te volgen.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Mi kumi mayor ta pone buffer tur luna ku ayudo di nos accounting... nos ta bon para financiero .. nos dos ta domina esaki Mijn ouders en ik zorgen ervoor dat we elke maand een buffer hebben met behulp van onze boekhouder... financieel gezien staan we er goed voor... we hebben dit allebei goed onder controle.
14. ranschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	1. Contact With parents 2. lead a team 3. observing and reporting child development 1. Contact met ouders, 2. Leiden van een team, 3. Observeren en rapporteren van de ontwikkeling van kinderen.
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Mas curso over di mucha nan ku ta hyper dimas kon pa domina extra esako y mas over di mucha nan autismo y kon pa pak aan mucha nan ku problema.. Meer cursussen over kinderen die hyper zijn, hoe ze extra aandacht kunnen krijgen, en meer over kinderen met autisme en hoe ze kinderen kunnen helpen met problemen..

17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Den grupo lo ta leuk asina ta haya mas info di e mesun kabesante of leister nan y duna esaki 2 bia pa aña mes lo ta ok ya ku tur aña mucha nan ta nace ku e habilidad nan ku hyper autista ect.. In een groep is het leuk om meer informatie van dezelfde collega's te krijgen en dit 2 keer per jaar te geven omdat elk jaar kinderen worden geboren met vaardigheden zoals hyper, autistisch, enz.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Ma kuminsa ku 13 aña huntu kumi mama y tur loke nos tbt tin mester ayudo pe mi tata a yuda nos kune mesa,ferf ect y te dia di awe mita bn para .. Ik begon op mijn 13e samen met mijn moeder en alles wat we toen nodig hadden, hielp mijn vader ons met tafels, stoelen, enzovoort, en tot op de dag van vandaag gaat het goed.

Deelnemer 18

Tabel 8.18

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Como lider mi por hasie, mi por duna guia y sosten na e team Als leider kan ik handelen, ik kan mijn team begeleiden en ondersteunen."
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Depende di colega, si Afhankelijk van de collega, ja.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	mi tin e manera, con ba logra e mayor aunke ch eta pura, pa e por skuchami kiko tin pa bise. Ik weet hoe ik met ouders om moet gaan, zelfs als het moeilijk is, zodat ze kunnen begrijpen wat ik te zeggen heb.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Observa con e mucha ta gusta kibra gum pida pida, pero ta no cu rabia Observeren wanneer het kind graag dingen breekt, maar zonder boosheid.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	mi tine controla Ik heb het onder controle.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	te awor e ok. Tot nu toe gaat het goed.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	1 2 3
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	cursonan, workshop, Cursussen, workshops
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Workshop
18. zie je jezelf als ondernemer?	mi cuminsa , cu otro concepto do guia, cu sosten den mi famia. Ik begon, met een ander concept, met steun van mijn familie.

Deelnemer 19

Tabel 8.19

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Mi por handel un team. Pero ora cu tin conflicto e ta bira fastioso Ik kan een team leiden. Maar als er conflicten zijn wordt het vervelend."
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Met een werkster werk ik samen beter. Ik werk beter samen met een werkster.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Ik ben voortdurend en dagelijks met ouders bezig. Soms is het moeilijk bij de maandelijkse betaling van schoolgeld. Om de ouders te moeten onthouden om te betalen en of een achterstand hebben. Ik ben voortdurend en dagelijks bezig met ouders. Soms is het moeilijk met de maandelijkse schoolgeldebetalen. Om de ouders te moeten herinneren om te betalen en of ze een achterstand hebben
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Wij werken met het observeren en daarbij proberen we het probleem op te lossen. Of helpen we het kind daarbij met zijn of haar ontwikkeling waar nodig is We werken met observeren en proberen daarbij het probleem op te lossen. Of we helpen het kind bij zijn of haar ontwikkeling waar nodig
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Op papier is alles netjes maar hier en daar nog aan worden gewerkt. Heb daarbij hulp nodig Op papier is alles netjes maar hier en daar moet nog aan gewerkt worden. Heb daarbij hulp nodig
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Ik heb behoorlijk veel hulp hierbij nodig. Heb een accounting maar heb ook hier hulp voor nodig met belasting regelen. Ik heb hier behoorlijk wat hulp bij nodig. Ik heb een boekhouder, maar ik heb ook hulp nodig bij het regelen van belastingzaken.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Omgaan met financiële zaken in je bedrijf. Observeren en rapporteren van kind ontwikkeling en contact meqt ouders Omgaan met financiële zaken in het bedrijf, observeren en rapporteren van de ontwikkeling van kinderen en contact met ouders.
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Nieuws brieven, DMH, meer cursussen, ADHD en autism Nieuwsbrieven, DMH, meer cursussen, ADHD en autisme
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Nieuws brieven om de week DMH per maand Cursussen elk kwartaal om up te graten Nieuwsbrieven om de week, DMH per maand, cursussen elk kwartaal om up te graden.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Ja... ik zit hier al heel diep in als ondernemer. Ik ben trots op mezelf hoever ik ben gekomen en heb volgehouden tot nu toe. Ja... ik zit hier al diep in als ondernemer. Ik ben trots op mezelf hoever ik ben gekomen en heb tot nu toe volgehouden.

Deelnemer 20

Tabel 8.20

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Nos ta 2 (mi casa y ami) ta haci e trabou y hunto nos ta purba di conseha otro y drecha loke no ta funcionando bon. E samenwerking ta bay bon. We zijn met z'n tweeën (mijn man en ik) het werk aan het doen en samen proberen we elkaar advies te geven en dingen die niet goed werken te corrigeren. De samenwerking verloopt goed."
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	N.v.t. Niet van toepassing.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Por lo general, e contacto cu mayor ta bay bon di ambos banda. Mayoria biaha ta via wsapp pero tambe personal. Nos tin un bon relacion cu e mayornan. Over het algemeen verloopt het contact met ouders aan beide kanten goed. Meestal via WhatsApp, maar ook persoonlijk. We hebben een goede relatie met de ouders.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Mi kier cuminsa traha riba papel loke ta wordo observa pero te ainda ta djis traha y yuda cada mucha cu mester ayudo extra y papiando cu e mayornan riba nan desaroyo. Ik wil beginnen met het werken aan het papierwerk van wat er wordt geobserveerd, maar tot nu toe zijn we gewoon aan het werk en helpen we elk kind dat extra hulp nodig heeft en praten we met de ouders over hun ontwikkeling.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Mi ta den proceso di keda practica. Ik ben bezig om te blijven oefenen.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	E parti financiero ta bay bon. Hunto cu mi casa nos ta maneha esaki y te ainda e ta bay bon. Het financiële aspect verloopt goed. Samen met mijn man beheren we dit en tot nu toe gaat het goed.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	1.observeren , 2 contact met ouders 1.Observeren, 2. Contact met ouders.
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Opleiding FEPA, workshops FPNM, boletin DMH Opleiding FEPA, workshops FPNM, nieuwsbrief DMH
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Workshops paso bo tey cu e profesional cu bo por haci pregunta di biaha si acaso tin. Workshops omdat je daar de professional hebt die je vragen kunt stellen als dat nodig is.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Si, cu e experiencia di mi trabou anterior y cu ayudo di mi casa y conseho di FPNM, mi a logra cuminsa cu mi Centro di Cuido. Ja, met de ervaring van mijn vorige baan en met de hulp van mijn familie en advies van FPNM, ben ik begonnen met mijn kinderopvang

Deelnemer 21

Tabel 8.21

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Ora di bai papia au colega Wanneer ik met een collega spreek.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	ami so ta traha. ora di bai papia au colega nah Ik werk alleen. Wanneer ik met een collega spreek.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	esei ta bai bon. ora di problema nan mas grandi ta poco mas dificil Dat gaat goed. Wanneer er grotere problemen zijn, wordt het wat moeilijker.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	mi ta opserva i skirbi Ik observeer en schrijf.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	akinda mi ta pensa mi mester poco ayudo denesei Ik denk nog steeds dat ik wat hulp nodig heb bij dat laatste.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	den esei mi ta bai bon. te cu awo. tur cos ta wordo skibi, asina e ta bai hopi bon tambe Daarin gaat het goed. Tot nu toe. Alles wordt geschreven, dus dat gaat ook heel goed.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	contact met ouders. observeren en rapporteren van kind ontwikkeling Contact met ouders. Observeren en rapporteren over de ontwikkeling van kinderen.
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	mas curso nan di fundacion pa nos muchanan Meer cursussen van Fundacion Pa Nos Muchanan (FPNM).
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	den grupo grandi asina por intercambia idea nan tambe In zo'n grote groep kunnen we ook ideeën uitwisselen.
18. zie je jezelf als ondernemer?	mi so a aiminsa i durante mi tabata prepara pa aiminsa mi casa tambe a yuda mi Ik heb alles alleen gedaan en tijdens de voorbereidingen heeft mijn man mij wel geholpen.

Deelnemer 22

Tabel 8.22

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	I've been working with the same team for more than 10 years and during those years, I, and my team, attended several workshops about teamwork ect. And I have followed a course of Maxwell Leadership values that helped me gain more knowledge about leading a team Ik werk al meer dan 10 jaar met hetzelfde team, en gedurende die jaren hebben ik en mijn team verschillende workshops over teamwork en dergelijke bijgewoond. Ook heb ik een cursus gevolgd over de waarden van Maxwell Leadership, die me heeft geholpen meer kennis te verwerven over het leiden van een team.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	During all these years of experience and educating myself in this field, I can coach my team to the best of my ability and my professional knowledge Gedurende al die jaren van ervaring en het educeren van mezelf in dit vakgebied, kan ik mijn team coachen naar mijn beste vermogen en met mijn professionele kennis. Bovenkant formulier
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Contact with parents is very important and a must. How to communicate in a proper manner about their child development and their daily schedule at the daycare center is an ability I got with the years but also doing it more professionally by going to courses and workshops. Het contact met ouders is zeer belangrijk en onmisbaar. Het vermogen om op een juiste manier te communiceren over de ontwikkeling van hun kind en hun dagelijkse schema op het kinderdagverblijf is een vaardigheid die ik in de loop der jaren heb verworven, maar ook door het professioneel bijscholen via cursussen en workshops.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	By attending several courses on how to observe and report children's development and also during my school years at FEPA, I have required a lot of skills to observe and report a child development. In some cases, it is the parents who don't accept that their child needs extra attention of a special education Door het volgen van verschillende cursussen over hoe je de ontwikkeling van kinderen kunt observeren en rapporteren, en ook tijdens mijn schooljaren bij FEPA, heb ik veel vaardigheden verworven om de ontwikkeling van een kind te observeren en te rapporteren. In sommige gevallen zijn het de ouders die niet accepteren dat hun kind extra aandacht of speciaal onderwijs nodig heeft.

11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	All the policies are written in the school manual and the daycare workers and parents are aware of them. And when we have to implement those policies, it is no surprise for the parents. Alle beleidsregels zijn opgenomen in het schoolhandboek en de medewerkers van het kinderdagverblijf en de ouders zijn hiervan op de hoogte. En wanneer we deze beleidsregels moeten implementeren, is dit geen verrassing voor de ouders.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Doing my own administration and having an accountant doing all legal financial matters of the daycare center Ik doe mijn eigen administratie en heb een accountant die alle wettelijke financiële zaken van het kinderdagverblijf afhandelt.
14. rangschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	1. Dealing with financial matters in your company, 2. to lead a team, 3. Coaching a team, 4. Putting policy onto practice, 5. Contact with the parents 6. Observe and report children's development Omgaan met financiële zaken in uw bedrijf Een team leiden Een team coachen Beleid in praktijk brengen Contact met de ouders Observeren en rapporteren van de ontwikkeling van kinderen
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Books, courses given by FPNM and FEPA, newsletters and staying in contact with DMH Boeken, cursussen gegeven door FPNM en FEPA, nieuwsbrieven en in contact blijven met DMH.
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Keeping up with every new development in the childcare industry and being involved with the stakeholders in this field. Op de hoogte blijven van elke nieuwe ontwikkeling in de kinderopvangsector en betrokken zijn bij de belanghebbenden in dit veld.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Yes...owning a daycare center, manage to keep up every with doing the best for the children, following all the protocols of the job, leading your team, checking your financial and keeping up with all the requirements stated in the law is a challenge...but because the love and satisfaction for this job we keep going. Jo Ja, het runnen van een kinderdagverblijf, ervoor zorgen dat alles op rolletjes loopt en het beste doen voor de kinderen, alle protocollen van het werk volgen, je team leiden, je financiën controleren en voldoen aan alle wettelijke vereisten is een uitdaging... maar vanwege de liefde en voldoening voor dit werk blijven we doorgaan. Jo.

Deelnemer 23

Tabel 8.23

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	I attended several workshops to the years, and I have followed a course of Maxwell leadership Values. That helped me gain more knowledge about leading Ik heb in de loop der jaren verschillende workshops bijgewoond en ik heb een cursus over Maxwell Leadership Values gevolgd. Dat heeft me geholpen meer kennis te verwerven over leiderschap.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	During all the years of experience and educating myself in this field. I can coach my team to the best of my ability and professional knowledge Gedurende al die jaren van ervaring en het opdoen van kennis in dit vakgebied, kan ik mijn team coachen naar mijn beste vermogen en met mijn professionele kennis.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Contact with parents is highly important and must how to communicate in a proper manner about their child development and their everyday schedule at my school. Is an ability that I got with the years but also learning to do it more professional by going to course and workshops Contact met ouders is van groot belang en noodzakelijk. Het vermogen om op een gepaste manier te communiceren over de ontwikkeling van hun kind en hun dagelijkse schema op school is een vaardigheid die ik in de loop der jaren heb ontwikkeld, maar ook door professionele bijscholing via cursussen en workshops.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Attempting to courses at F.P.N.M. and during my school years @F.E.P.A. I gained a lot of knowledge on how to observe and report children's development. In some cases, you observe and report a child development, but it is the patents that are not open to see that their child needs extra attention or another sort of special education Tijdens mijn deelname aan cursussen bij F.P.N.M. en gedurende mijn schooljaren bij F.E.P.A. heb ik veel kennis opgedaan over hoe ik de ontwikkeling van kinderen kan observeren en rapporteren. In sommige gevallen observeer en rapporteer je de ontwikkeling van een kind, maar zijn het de ouders die niet openstaan voor het idee dat hun kind extra aandacht of een andere vorm van speciaal onderwijs nodig heeft.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	All the school. policies are written in the school management plan and parents are aware of it Is no surprice to them wen we implement it. Alle schooleigen beleidsregels zijn opgenomen in het schoolmanagementplan en ouders zijn hiervan op de hoogte. Wanneer we deze beleidsregels moeten implementeren, is dit geen verrassing voor hen.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	We conduct our own administration, and we have an accountant who does the legal matters and finacial of the daycare We voeren onze eigen administratie en hebben een accountant die zich bezighoudt met de juridische en financiële zaken van het kinderdagverblijf.

14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Dealing with financial matters in our company Omgaan met financiële zaken in ons bedrijf.
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Books.cources given by F.P.N.M. studies at F E.P.A Staying in contact with D.M.H Boeken, cursussen gegeven door F.P.N.M., studies aan F.E.P.A., en contact onderhouden met D.M.H.
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Keeping up with every new development in the childcare industrie and being in contact with stakeholders working in that field Op de hoogte blijven van elke nieuwe ontwikkeling in de kinderopvangindustrie en in contact blijven met belanghebbenden die in dat vakgebied werken.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Yes. Owning a daycare center and managing it Ja, het bezitten en beheren van een kinderdagverblijf.

Deelnemer 24

Tabel 8.24

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	I like to work in a team, so I learn more and get to know more characters of other people. Being a leader is not ordering but it is knowing how to get involved with everyone, helping, advising, and learning to make your business a friendly and trustworthy one. Ik werk graag in een team omdat ik zo meer kan leren en verschillende persoonlijkheden van andere mensen kan leren kennen. Leiderschap betekent niet alleen bevelen geven, maar het gaat erom betrokken te zijn bij iedereen, te helpen, advies te geven en te leren om van je bedrijf een vriendelijke en betrouwbare omgeving te maken.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Coaching: It is knowing how to have patience and empathy, knowing how to deal with your problems and knowing how to help in a better way in order to have a calm and pleasant atmosphere. Coaching is het hebben van geduld en empathie, het kunnen omgaan met problemen en weten hoe je op een betere manier kunt helpen om een rustige en aangename sfeer te creëren.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Contact with parents' It is not always easy to be able to communicate with parents, due to the different character and education, different nationality. As a leader you always have to know that everything is for the well-being of the children Contact met ouders is niet altijd gemakkelijk vanwege verschillende persoonlijkheden, opvoedingen en nationaliteiten. Als leider moet je altijd weten dat alles in het belang is van de kinderen.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Observe and report on children's development'? It is an average of weeks to analyze and observe a child's behavior and actions, where, why and when something affects him or her the most. in order to take the first steps to start helping, communicate with the group so that we can do what is best for the child, and so we can make a report. Het observeren en rapporteren van de ontwikkeling van kinderen kost gemiddeld weken om het gedrag en de acties van een kind te analyseren. Hierbij wordt gekeken naar waarom en wanneer iets hem of haar het meest beïnvloedt. Dit stelt ons in staat om de eerste stappen te zetten om te beginnen met helpen, te communiceren met de groep zodat we kunnen doen wat het beste is voor het kind, en zo kunnen we een rapport opstellen.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Policy implementation'? You have to be cautious about what happens in your care center, both inside and outside. Everything that is inside has a privacy policy. Implementatie van beleid vereist voorzichtigheid met wat er gebeurt in uw kinderdagverblijf, zowel binnen als buiten. Alles wat zich binnen afspeelt, valt onder het privacybeleid.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Deal with your company's financial affairs"? It is an important part to know not to spend more than what is planned, to know how to make a shopping list of

	what you need and not to buy little by little. know how to plan a project and buy everything and have it in spare Omgaan met de financiële zaken van uw bedrijf is een belangrijk onderdeel. Het is essentieel om niet meer uit te geven dan gepland, een boodschappenlijstje te maken van wat u nodig heeft en niet geleidelijk te kopen. U moet weten hoe u een project plant, alles aankoopt en reserveert.
14. randschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	1: Dealing with financial matters .2: Contact with parents 3: lead a team 4: Coaching employees 5: Observing and reporting child development 6: putting policy into practice 1.Omgaan met financiële zaken 2: Contact met ouders 3: Een team leiden 4: Medewerkers coachen 5: Observeren en rapporteren van kinderontwikkeling 6: Beleid in praktijk brengen
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Try to attend as many courses as possible given by foundations in Aruba and be able to learn from centers on other islands. I took courses online from Argentina and I also do online courses with Holland, so I can have more experience. I am recognized for my years and discipline, today the Face book is also a very important part for the development of marketing in order to expose your center and your skill Probeer zoveel mogelijk cursussen bij te wonen die worden gegeven door stichtingen in Aruba en leer van centra op andere eilanden. Ik heb online cursussen gevolgd vanuit Argentinië en ik volg ook online cursussen uit Nederland, zodat ik meer ervaring kan opdoen. Ik word erkend vanwege mijn jarenlange ervaring en discipline. Tegenwoordig is Facebook ook een zeer belangrijk onderdeel voor de ontwikkeling van marketing, om zo uw centrum en uw vaardigheden te kunnen presenteren.
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Work more with children's foundations. Meer samenwerken met kinderstichtingen.
18. zie je jezelf als ondernemer?	Yes... To be able to help in whatever way I can, to contribute for the well-being of the children. Ja, om op welke manier dan ook te kunnen helpen, bij te dragen aan het welzijn van de kinderen.

Deelnemer 25

Tabel 8.25

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	mi por dominic mi team. mi ta mucha mi tiabou bon piro semper si tin algo pa sina mi ta habri pa sina Ik kan mijn team beheersen. Ik kan goed mijn werk handelen. Maar als er iets is dat ik moet leren, ben ik ook hiervoor bereid.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	mi por domina mi trahedo riba diferent sihiacion Ik kan mijn werknemer op verschillende situaties beheersen.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	contacto u mayor ta bay super bon y si tin algo por papia e Communicatie met ouderen gaat heel goed en als er iets is om over te praten, kan dat.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Ami sempu ia esey pami rus un backup. observacion y raporta Ik heb altijd een back-upplan. Observeren en rapporteren.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	den e abilidad mi por domicre In deze vaardigheid kan ik beheersen.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	te avor chi gardo ta wordu. cubri y loke u te rusta. jo ta pa draai. pa jull e luna y si alaso algo hibra j zo Tot nu toe is alles goed gegaan. Alles wordt verzorgd en de rest is om de maand mee te roeien en als iets kapotgaat, heb je een extra reserve.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	observeren , inzetten
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	mas information u mas curso Meer informatie en meer cursussen.
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	studie en cursus Studie en cursussen.
18. zie je jezelf als ondernemer?	ik ben ondernemend

Deelnemer 26

Tabel 8.26

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	The best thing to do when you leading a team is to work together with the team.. Het beste wat je kunt doen als je een team leidt, is samenwerken met het team.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	ik kan leidster, stagiaires coachen niet alleen door mijn studie maar meestal door al die jaren die ik in het werkveld bent.. (meer dan 15 jaren) Ik kan leidsters en stagiaires coachen, niet alleen door mijn studie, maar vooral door al die jaren ervaring in het werkveld (meer dan 15 jaar).
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Contact with parents is kind of difficult. They never have time, or they are busy and want to go home..we try to have contact but its not possible all the time. Het contact met ouders is soms lastig. Ze hebben vaak geen tijd of zijn druk en willen naar huis. We proberen wel contact te hebben, maar het lukt niet altijd.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	That's what we do every day. Because each day de children develop something new. Dat is wat we elke dag doen, want elke dag ontwikkelen de kinderen iets nieuws.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	als je een beleid eilt inzetten moet je met je team praten en samen aan een beleid werken zodat iedereen op dezelfde lijn blijft Als je een beleid wilt implementeren, moet je met je team praten en samen aan een beleid werken, zodat iedereen op dezelfde lijn blijft.
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Thats the part we struggle each month because parents don't like to pay at time, and you have to call of mgs them. Dat is het deel waar we elke maand mee worstelen, omdat ouders niet graag op tijd betalen en je ze moet bellen of een bericht sturenn
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	4
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Courses are verry important for us. Cursussen zijn erg belangrijk voor ons.
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	het is meer effectief om praatavond te organiseren zodat we kunnen uiten met anderen en ook van anderen horen hoe het gaat Het is effectiever om een praatavond te organiseren, zodat we kunnen praten met anderen en ook van anderen kunnen horen hoe het gaat.
18. zie je jezelf als ondernemer?	ik ben een ondernemer sinds eind 2013, ik werkte eerst als leidster op een andere kinderopvang maar in 2013 besliste ik om mijn eigen kinderopvang te openen. het was niet makkelijk maar we proberen steeds beter te doen voor onze kinderen Ik ben ondernemer sinds eind 2013. Ik werkte eerst als leidster in een andere kinderopvang, maar in 2013 besloot ik mijn eigen kinderopvang te openen. Het was niet makkelijk, maar we proberen steeds beter te doen voor onze kinderen.

Deelnemer 27

Tabel 8.27

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	i am working in management team all my life Ik werk mijn hele leven al in een managementteam
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	well, I as an owner send the employees to courses and scholing to be more professional. t coach them daily on the job. Als eigenaar stuur ik mijn werknemers naar cursussen en scholing om professioneler te worden. Ik coach ze dagelijks op de werkvloer.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	i myself followed a lot of parental courses and trying my best everyday to guide them. Zelf heb ik veel oudercursussen gevolgd en doe mijn best om hen elke dag te begeleiden.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	everyday we fill in reports of every child to how they are doing and keep track of their development Elke dag vullen we rapporten in over elk kind om te zien hoe het met ze gaat en om hun ontwikkeling bij te houden
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	policies are important to have rules into daycare for workers and parents. to follow and signed documents. Beleidsregels zijn belangrijk om regels te hebben in de kinderopvang voor werknemers en ouders om te volgen en documenten te ondertekenen
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	its kind of hard now to handle money will reach at all for everything. we need to invest in. Everything is expensive. Het is nu lastig om met geld om te gaan en overal voor te kunnen betalen. We moeten investeren in alles. Alles is duur
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	coaching employees, dealing with financial Het coachen van werknemers, omgaan met financiën.
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	From DMH-school spw3 HBO- courses FPNM Van DMH-school SPW3 HBO-cursussen FPNM
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Guidance! to how to better service in a daycare & care for the kids Begeleiding! om betere service te bieden in een kinderdagverblijf & zorg voor de kinderen.
18. zie je jezelf als ondernemer?	I am one director Ik ben één directeur.

Deelnemer 28

Tabel 8.28

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Zitten haken en ogen aan. Is open en vrij. Maar lastig om op gedrag aan te spreken want ze nemen het persoonlijk. Ik heb veel petten op: collega, eigenaar, leidinggevende
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Dat doe ik heel goed. Met kinderen ouders en collega's. Ik vind het heel leuk om te doen. Leidingstijl is zeker niet zeikerig. Probeer er een positieve draai aan te geven. Beste in mensen daarboven halen.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Is verandert in loop der jaren. Je wil voldoen aan wat de ouders wensen. Ben daar mee opgehouden want je weet niet zeker wat ze willen of verwachten. Nu doe ik wel overdrachten. Niet bij elke ouder alleen wanneer ze zelf vragen hoe het is gegaan. Opvallende dingen worden besproken. Verschillend soms in overdracht soms in een oudergesprek. Leg veel voor bij de ouders. Sta je open voor een gesprek? Wat vindt je fijn? Vraag ik
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Doen we niet. Zeker niet zoals in nl. personeel is daar niet op getraind. Ze weten alleen wat ze hebben geleerd. Ik ben er zelf mee bezig. Zou het interessant vinden om meer te leren over de ontwikkeling van kinderen. Gesprek wordt aangegaan maar blijft wat liggen. Er is een protocol voor mishandeling etc. daar wordt wel echt wat mee gedaan.
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Gaat goed. Men wordt wel eens lui of vergeet het. Ik wil dat het een tweede huis is voor de kinderen. Ik heb een duidelijke visie voor ogen maar dit wordt niet altijd nageleefd
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Heel goed. Vanaf het begin al. Je bedrijf hoort een bepaalde winst te hebben. Ik weet hoeveel kids ik moet hebben om minimaal 25% winst hebben en een buffer voor als er iets kapotgaat.
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Financiën , goed beleid hebben, hoort een beetje samen
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Doe veel zelf. Wel cursussen in Nederland gevolgd over bijv. seksueel misbruik of kindermishandeling. Niks uitdagends voor mij. Voor de leidsters zit er genoeg tussen maar hele lage kwaliteit
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Zinvol voor anderen dat er veel steun wordt geboden. Er is kennisoverdracht
18. zie je jezelf als ondernemer?	Ja. Er komt een stukje zelfstandigheid bij kijken. Maar ik voel me meer groepsleider

Deelnemer 29

Tabel 8.29

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	Ik ben begonnen met management want ik vind het mooi. Ik ken de regels van management. Ik vind het belangrijk dat personeel eigen inbreng heeft. Ik ben streng wanneer dat moet. Sfeerbepalend.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	Ik zit soms samen met medewerkers en dan zit er ook iemand bij om te notuleren. Ik observeer hoe ze werken. Maak notities. Ik doe het luchtig, ga er niet bovenop zitten. Laat weten hoe het anders kan. Laat blijken hoe goed ze het doen en wat hun gedrag betekent voor de kinderen. Ik kondig aan wanneer ik observeer.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	Goed. Ouders komen 2x per jaar langs om te zien hoe het gaat, input is welkom. Ik heb geen contact met ouders. Hoofdleidster suann heeft direct contact met ouders. Ze weten wie ik ben en ik zeg hoi maar niet meer. Als er meer problemen zijn komen ze naar mij. Zoals begeleidingsplan. Zij belt ouder voor gesprek
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	Gebruik ontwikkelingsaspecten. Gebruik onderdelen van de piramide. Ze schrijft beginsituatie en rapporteert
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	Visie kind ontwikkeling centraal. Je werkt naar de visie. Voor zover ik zie doen ze dat wel, het beleid naleven. Ze hebben een map waarin activiteiten staan die ze uitvoeren die terug te koppelen zijn naar het beleid
12. in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	Goed inzicht in financiën. De penningmeester heeft beter inzicht. Er moet een begroting komen voor activiteiten soms vergeet de hoofdleidster dat. We draaien break-even
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Eerst een beleid hebben, kind ontwikkelen dat is waarom je een opvang hebt.
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Fpm, cpr lessen voor de leidsters. Nieuwe dingen vanuit DMH. Contact met sociale dienst. Dmh voor kwaliteit daar ben ik blij mee.
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Cursussen zijn altijd welkom. Dat is goed voor de leidsters zelf. Maar de meeste zijn al mbo. Ik weet hoe ik m'n leidsters moet opleiden, het zou mooi zijn als er cursussen worden aangeboden hierover zoals op Bonaire bijvoorbeeld. Mensen worden opgeleid voor het begeleiden van stagiaires. Er is veel voor de leidsters. Codico van protection meer tot leven brengen. De hoofdleidsters verder opleiden en vanuit daar verder
18. zie je jezelf als ondernemer?	Ik heb geen eenmanszaak

Deelnemer 30

Tabel 8.30

Vraag	Antwoord
7. in hoeverre beschik je over leidinggeven aan een team?	I do have a few experiences, before opening my own business i worked at another childcare place where i had ton of challenges and they helped me became who i am today. The owners thought me so much how to lead a team and also to attend any course that would help me grow. Ik heb enige ervaring; voordat ik mijn eigen bedrijf begon, werkte ik bij een andere kinderopvang waar ik tal van uitdagingen had en ze hebben me geholpen te worden wie ik nu ben. De eigenaren hebben me zoveel geleerd over het leiden van een team en hebben me ook aangemoedigd om cursussen te volgen die mij zouden helpen groeien.
8. in hoeverre beschik je over coachen aan medewerkers?	I do not have many skills in coaching employees. I currently work alone with the help of my mother. But would love to follow courses so that i can learn more about this management skill. Ik heb niet veel vaardigheden in het coachen van medewerkers. Op dit moment werk ik alleen met de hulp van mijn moeder. Maar ik zou graag cursussen willen volgen zodat ik meer kan leren over deze managementvaardigheid.
9. in hoeverre beschik je over contact met ouders?	I have very good contact with the parents, i learned so much by attending courses. And have had so much positive feedback when communicating with the parents of the children attending my childcare. Ik heb heel goed contact met de ouders. Ik heb veel geleerd door het volgen van cursussen en heb veel positieve feedback ontvangen bij het communiceren met de ouders van de kinderen die mijn kinderopvang bezoeken.
10. in hoeverre beschik je over observeren en rapporteren kind ontwikkeling?	I attended a lot of courses last year where i learned a lot about this topic and what i have to do. I can manage and help myself in this skill. I do to this day apply the information I learned in the previous courses i attended. Ik heb vorig jaar veel cursussen gevolgd waar ik veel heb geleerd over dit onderwerp en wat ik moet doen. Ik kan mezelf goed managen en helpen bij deze vaardigheid. Tot op de dag van vandaag pas ik de informatie toe die ik heb geleerd in de vorige cursussen die ik heb gevolgd
11. in hoeverre beschik je over inzetten van het beleid?	When it comes to policies and/or rules. I review and update yearly and i inform the parents, they also receive a copy of it whenever i make changes. I advice them to read it through and most of the information they already know. Als het gaat om beleid en/of regels, bekijk en update ik ze jaarlijks. Ik informeer de ouders over eventuele veranderingen en ze ontvangen ook een kopie telkens wanneer ik wijzigingen aanbreng. Ik adviseer hen om het door te lezen, en de meeste informatie is al bekend bij hen
12 in hoeverre beschik je over omgaan met financiële zaken?	I work with a book i purchased this year, on a budget yearplanner by balor. I learned so much in the course i attended last year and this was part of it. I am very good when it comes to my finance, i keep track every month of what has

	to be paid and also have extras in case of emergencies that i do need it. Ik werk met een boek dat ik dit jaar heb gekocht, een budgetjaarplanner van Balor. Ik heb zoveel geleerd in de cursus die ik vorig jaar heb gevolgd en dit was er een onderdeel van. Ik ben erg goed in mijn financiën, ik houd elke maand bij wat er moet worden betaald en heb ook extra's voor het geval van noodgevallen waar ik ze nodig heb
14. rankschik de vaardigheden van meest naar minst belangrijk	Coaching employees, contact with parents, dealing with financial matters and observing and reporting child development Het coachen van medewerkers, contact met ouders onderhouden, omgaan met financiële zaken en het observeren en rapporteren van de ontwikkeling van kinderen.
16. hoe wordt je ondersteunt in het verkrijgen van vaardigheden en door wie?	Attending courses. Het bijwonen van cursussen
17. wat is denk je de meest effectieve manier om ondersteunt te worden?	Looking at social media, i do think that is the most effective way to be supported, thinking of the people and their interest. Also, old fashioned way, to talk about my business in a positive and honest conversation with others. Het bekijken van sociale media; ik denk dat dit de meest effectieve manier is om ondersteuning te krijgen, gezien de belangen van mensen. Ook op de ouderwetse manier, door op een positieve en eerlijke manier over mijn bedrijf te praten in gesprekken met anderen
18. zie je jezelf als ondernemer?	Yes, very much. I have my own business and i consider my job as an entrepreneur, because i am. Ja, absoluut. Ik heb mijn eigen bedrijf en ik beschouw mijn baan als ondernemer, omdat dat is wat ik ben

Bijlage 9 Grafieken en tabellen enquête

2. Gender

[More Details](#)

 Insights

 Female	30
 Male	1
 Other	0



3. Age

[More Details](#)

 Insights

 20 years or younger	0
 21-30 years	2
 31-40 years	8
 41-50 years	10
 50+ years	11



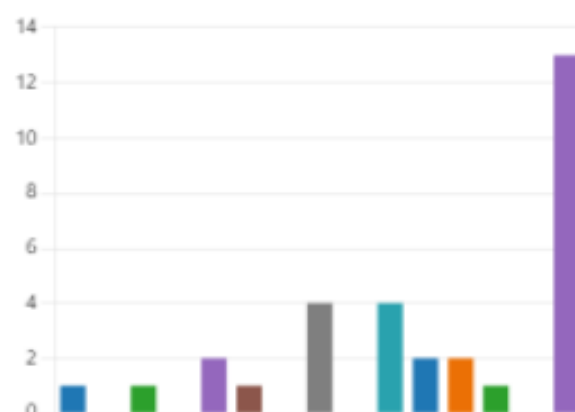
Figuur 9.1

5. How many years of work experience do you have as a childcare entrepreneur?

[More Details](#)

[Insights](#)

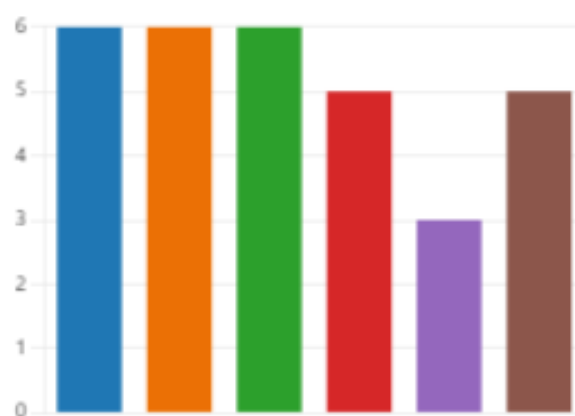
1 year	1
2 years	0
3 years	1
4 years	0
5 years	2
6 years	1
7 years	0
8 years	4
9 years	0
10 years	4
11 years	2
12 years	2
13 years	1
14 years	0
15 years or more	13



6. Working in district

[More Details](#)

Noord	6
Oranjestad	6
Santa Cruz	6
San Nicolaas	5
Savaneta	3
Paradera	5

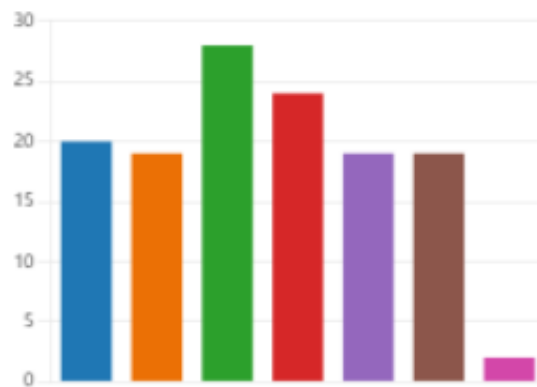


Figuur 9.2

13. What do you think are the most important management skills to have?

[More Details](#)

To lead a team	20
Coaching employees	19
Contact with parents	28
Observing and reporting child d...	24
Putting policy into practice	19
Dealing with financial matters in...	19
Other	2

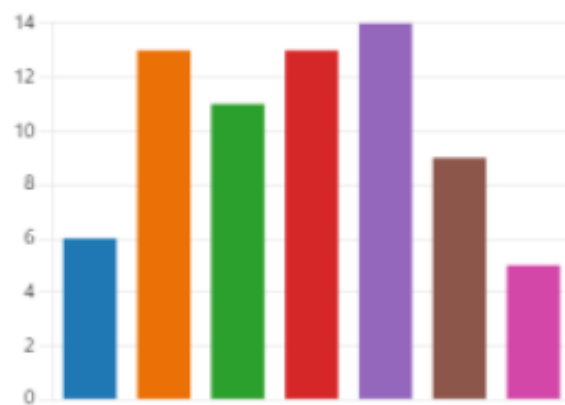


Figuur 9.3

15. What skills would you like to develop further?

[More Details](#)

To lead a team	6
Coaching employees	13
Contact with parents	11
Observing and reporting child d...	13
Putting policy into practice	14
Dealing with financial matters in...	9
Other	5

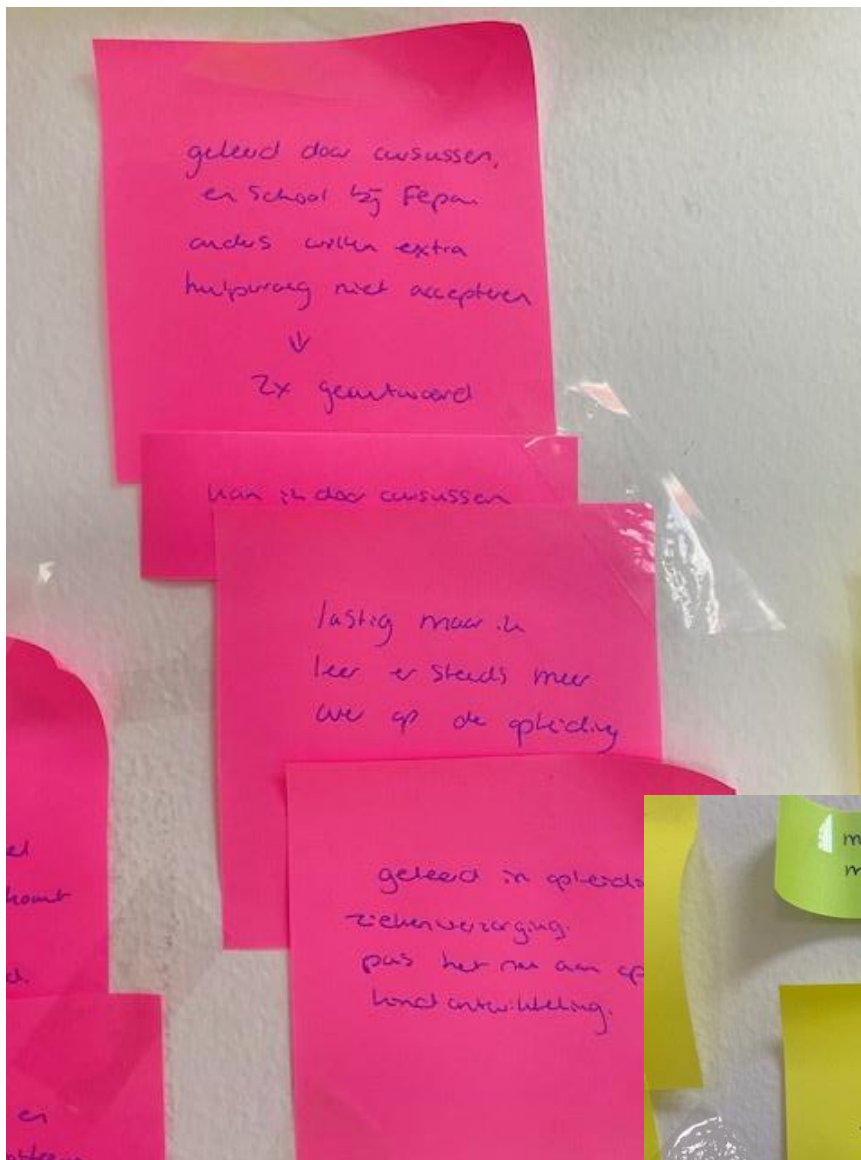


Figuur 9.4

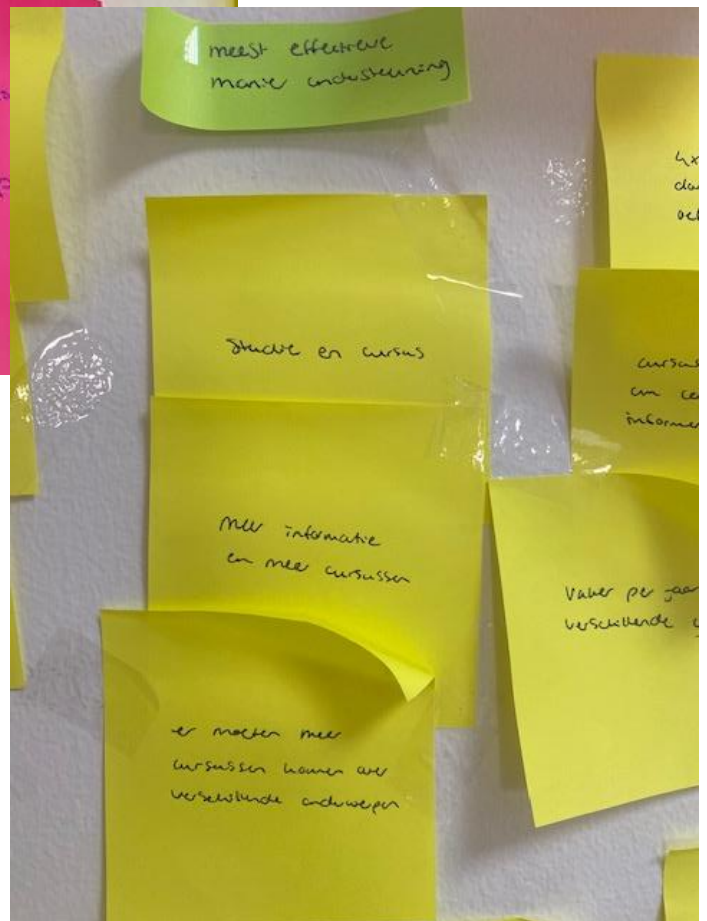
Bijlage 10 Affinity map foto's



Figuur 10.1



Figuur 10.2



Figuur 10.3

Bijlage 11 Uitkomsten grafieken en affinity mapping

Uit de enquête bleek dat 97% van de respondenten vrouw is, dat zijn om precies te zijn 30 vrouwelijke respondenten. Slechts 6% is 21 tot 30 jaar. De verdere opgegeven leeftijdscategorieën zijn redelijk verdeeld, al hebben de meeste respondenten aangegeven 50+ jaar te zijn, namelijk 35%. 32% van de respondenten is 41-50 jaar oud. Het meest hoog behaalde diploma is EPI/MBO (25 stemmen). Slechts vijf respondenten stemden op HBO. Dertien respondenten gaven aan vijftien jaar of meer ervaring te hebben als kinderopvanghouder. Er is een goede verdeling te zien in de districten waar de respondenten werkzaam zijn. Zes uit Noord, Oranjestad en Santa Cruz. Vijf uit San-Nicolaas. Drie uit Savaneta en vijf uit Paradera. Dit heeft ervoor gezorgd dat er informatie komt van kinderopvanghouders uit verschillende regio's, wat de methode meer betrouwbaar maakt. 28 respondenten gaven aan dat zij contact met ouders de belangrijkste vaardigheid vinden. Op de tweede plek stond het observeren en rapporteren van kind ontwikkeling met 24 stemmen en de derde belangrijkste vaardigheid volgens de enquête is het leidinggeven aan een team met 20 stemmen. De overige vaardigheden kregen negentien stemmen dus worden als bijna even belangrijk als leidinggeven beschouwd. De vaardigheden die de respondenten graag verder willen ontwikkelen zijn voornamelijk het implementeren van beleid, coachen van medewerkers en observeren & rapporteren van kind ontwikkeling.

De uitkomsten van de open antwoorden uit de enquête zijn opgenomen in de affinity map. Hieronder beschrijf ik welke verbanden ik per thema heb gelegd, om hier vervolgens mijn bevindingen over te beschrijven.

Vaardigheid leidinggeven aan een team

Ze geven aan dat ze dit belangrijk vinden, vooral om te zorgen voor teamwork. Ongeveer een derde geeft aan dat ze het team onder controle hebben, maar nog wel meer willen leren over het leidinggeven. Cursussen en ervaring in het werkveld als leidinggevende hebben ook geholpen. Bij de meeste gaat het goed, maar ze willen zich nog verder ontwikkelen in deze vaardigheid en daarbij ook meer begeleiding. Een paar geven aan dat ze helemaal niet goed weten hoe dit moet. Tot slot geeft een deel aan dat ze wel kunnen leidinggeven, maar vast lopen zodra een lastige situatie zich voor doet zoals conflicten binnen het team.

Vaardigheid contact met ouders

Dit gaat bij een groot deel goed. Ook hierbij hebben cursussen en genoeg ervaring geholpen om voldoende over deze vaardigheid te beschikken. Soms doen lastige situaties zich voor, ze hebben moeite om daarop in te spelen. Denk aan ouders die het niet kunnen accepteren dat hun kind een hulpvraag heeft. Er is open communicatie via overdrachten, whatsapp of telefonisch. Er zijn ook veel die aangeven gesprekken in te plannen om slechtnieuws gesprekken te voeren of de ontwikkeling van het kind te bespreken.

Vaardigheid coachen van medewerkers

Ook deze vaardigheid hebben veel ontwikkelt doormiddel van cursussen. Ze hebben hun team onder de controle geven ze aan. En kunnen het coachen goed beheersen. Ze geven tips of bieden cursussen aan die het personeel kunnen volgen. Sommige geven aan dat ze liever alleen werken of weinig contact hebben met hun personeel. Enkele geven aan dat ze het coachen niet makkelijk vinden of het ligt aan de collega. Drie geven aan behoefte te hebben aan meer begeleiding.

Vaardigheid observeren en rapporteren van kind ontwikkeling

De meeste hebben dit geleerd op school of door cursussen. Een groot deel is hier actief mee aan de slag en observeert en rapporteert de ontwikkeling van de kinderen. Een enkele maakt een begeleidingsplan of schakelt een externe in. Sommige observeren alleen wanneer er opvallend gedrag is. Er zijn een paar die bevindingen wel met ouders bespreken, maar zij hebben het niet expliciet over observeren en rapporteren. Ondanks dat dit voor veel kinderopvanghouders belangrijk is, doet niet elke kinderopvanghouder dit. Of ze zijn nog aan het leren hoe ze dit moeten doen. Tot slot geeft een iemand aan meer te willen leren over het protocol kindermishandeling.

Vaardigheid inzicht in financiën

Het grootste gedeelte zegt dit goed op orde te hebben. Vrijwel iedereen maakt gebruik van externe hulp (penningmeester, accountant, boekhouder) of een partner helpt. Sommige maken een budget en veel weten ook dat dit belangrijk is, maar niet iedereen lukt dit even goed. Enkele geven aan winst te maken of ze draaien break-even. Veel geven aan dat ze tegen dingen aanlopen in de financiën zoals ouders die de betalingen niet voldoen of ze hebben geen genoeg inkomen bij afmeldingen van kinderen.

Vaardigheid implementeren van een beleid

Het grootste deel geeft aan ook dit goed te beheersen. Het personeel wordt gevold en dingen worden in de praktijk toegepast. Er is ook een deel dat aangeeft hier druk mee bezig te zijn. Ze weten hoe dit moet door de opleiding en/of cursussen. Toch blijft het voor veel lastig om het beleid dan ook daadwerkelijk toe te passen door het te implementeren in de praktijk. Sommige geven aan dat ze hier graag hulp bij willen. Doelen worden niet bereikt omdat het inzetten van het beleid lastig is. Tot slot geeft iemand nog aan dat dit makkelijk is omdat ze het beleid zelf heeft gemaakt.

Zien de respondenten zichzelf als ondernemer?

De meeste antwoordden met ja. De beargumentatie hiervoor is omdat ze financiële risico's nemen, ze als bedrijf groot zijn gegroeid en/of omdat ze een team leiden. Sommige geven aan dat ze zich meer een groepsleider of leidinggevende voelen doordat ze meerdere petten op hebben.

Hoe worden de kinderopvanghouders nu ondersteunt?

Veel cursussen door de FPNM of informatie van DMH. Ook veel cursussen over diverse hulpvragen bij kinderen (door ADHD en autisme bijvoorbeeld). Ook maken sommige gebruik van ondersteuningsgroepen, Webinars of een podcast. Er werd bij de beantwoording van deze vraag ook al gelijk aangegeven dat ze behoefte hebben aan meer cursussen.

Wat is volgens de kinderopvanghouders de meest effectieve manier van ondersteuning?

Het grootste deel geeft aan dat ze graag ideeën uitwisselen in grote of kleine groepen. En dit dan een paar keer per jaar willen doen. Sommige willen meer cursussen over diverse onderwerpen. Ze geven aan dat de nieuwsbrief van DMH erg zinvol is. Vooral herhaling hebben ze behoefte aan en helpt hen met oefenen en/of informatie verkrijgen of herhalen. Er zijn ook een paar die in het algemeen meer begeleiding zouden willen. Dat kan bijvoorbeeld door het beleid door iemand van buitenaf te laten lezen zodra deze af is. Er is behoefte aan een luisterend oor. Dit komt ook vooral doordat veel andere kinderopvanghouders niet open staan voor samenwerking. Ze missen een uitlaatklep en persoonlijk coach.

Bijlage 12 Bevindingen enquête

De meeste respondenten zijn van middelbare leeftijd 41-50+. Het hoogst behaalde diploma waar ze over beschikken is MBO. Dat kan verklaren waarom veel nog in ontwikkeling zijn van de meest genoemde managementvaardigheden, omdat je een groot deel van deze vaardigheden leert op het HBO. Denk aan leidinggeven en coachen van medewerkers. Vaardigheden als het observeren en rapporteren van kind ontwikkeling leer je op het MBO. Bijna de helft heeft vijftien jaar of meer ervaring als kinderopvanghouder. Dat zorgt ervoor dat zij in ieder geval een basis hebben om te werken aan de managementvaardigheden. Zij zijn bijvoorbeeld bekend met het gedrag van jonge kinderen en weten wat er gebeurt bij een tekort aan geld. Contact met ouders en observeren & rapporteren van kind ontwikkeling wordt als de belangrijkste vaardigheden gezien. Kinderopvanghouders vinden het dus belangrijk om de band met ouders goed in stand te houden en de ontwikkeling van kinderen in de gaten te houden. De vaardigheden die ze verder willen ontwikkelen zijn het implementeren van een beleid, coachen, observeren & rapporteren van kind ontwikkeling. Implementeren van een beleid en coachen werd niet als hoogst gerangschikt als belangrijke vaardigheid maar willen ze zich nog wel verder in ontwikkelen.

Vaardigheid leidinggeven aan een team

De meeste beschikken tot deze vaardigheid maar tot bepaalde mate. Het is opmerkelijk dat ze niet weten hoe te handelen in lastige situaties bij het team. Er is ruimte voor ontwikkeling, dat geven ze zelf ook aan.

Vaardigheid contact met ouders

Oudercontact een hoge prioriteit heeft bij de kinderopvanghouders. Dit komt ook zeker wel voor op verschillende manieren zoals appen of een overdracht. Maar net zoals bij het leidinggeven lopen ze vast zodra een moeilijke situatie zich voor doet zoals 'lastige ouders'.

Vaardigheid coachen van medewerkers

Dit heeft een minder hoge prioriteit. Ze hebben dit wel meegekregen via de opleiding of cursussen hoe dit moet, maar om echt consistent medewerkers te coachen is nog een vaardigheid om verder te ontwikkelen.

Vaardigheid observeren en rapporteren van kind ontwikkeling

Dit is een vaardigheid waar ze het meest bekwaam in zijn. Hier leren ze ook veel over op de opleiding. Het verschilt per opvang of ze observeren en rapporteren. Er zijn nog niet veel die hier verder in kunnen handelen, wanneer er bijvoorbeeld een hulpvraag bij een kind is.

Vaardigheid inzicht in financiën

Dit gaat bij de meeste goed, maar wel met hulp van buitenaf. Ook zie je dat er bij veel problemen ontstaan doordat ouders niet betalen of omdat ze niet budgetteren.

Vaardigheid implementeren van een beleid

Veel geven aan dit goed te beheersen, maar het is nog niet duidelijk tot in welke mate. Het begin tot het schrijven van een beleid is er maar het daadwerkelijk te implementeren moet nog komen. Er zijn ook veel die aangeven daar hulp bij te willen. Dit zou een vaardigheid kunnen zijn waar ze het minst over beschikken.

Zien de respondenten zichzelf als ondernemer?

Ja. Er zijn een paar die zichzelf meer als groepsleidster of leidinggevende zien. Dat kan een verklaring zijn waarom niet altijd alles goed is geregeld. Als je een ondernemer bent en een bedrijf runt weet je dat je bijvoorbeeld moet zorgen voor een budget of schrijf je protocollen. Als je jezelf alleen als groepsleidster ziet bestaat je bedrijf waarschijnlijk alleen omdat je voor kinderen wil zorgen.

Hoe worden de kinderopvanghouders nu ondersteunt?

Ze hebben duidelijk veel aan cursussen en willen meer cursussen volgen ook.

Wat is volgens de kinderopvanghouders de meest effectieve manier van ondersteuning?

Wat erg sterk naar voren komt is dat ze behoefte hebben aan herhaling van informatie en oefenen. Vooral ook met anderen sparren of intensievere begeleiding. Dat blijkt uit antwoorden zoals "Ik wil dat iemand mijn beleid nakijkt" en "Ik zou graag een persoonlijk coach willen".

Bijlage 13 Inventarisatie ondersteuningsmethodieken

Tabel 13.1

Wie/ondersteuningsmethode	Ondersteuning
FEPA (Fundacion Enseñansa pa Aruba)	De FEPA biedt opleidingen aan op mbo-niveau 3 kinderopvang, een soort BBL-traject. DMH heeft geholpen door mee te denken in de inhoud van de opleiding. 51 kinderopvanghouders hebben sinds de start van de FEPA hun diploma behaald. Er is een start gemaakt met het opzetten van een niveau 4 opleiding. Dit doen zij los van DMH.
FPNM (Fundacion pa nos Muchanan)	- De FPNM biedt ook veel aan, zoals cursussen en trainingen. Dit is allemaal op vrijwillige basis. - In februari 2020 heeft de FPNM-cursussen EHBO aangeboden aan kinderopvangmedewerkers en kinderopvanghouders. Zij bieden dit aan groepen van maximaal 25 mensen. DMH heeft dit goedkoper en grootschaliger geregeld waardoor er toen vijf groepen van 173 mensen deze cursus hebben gevolgd. Hierdoor voldoen veel kinderopvangmedewerkers en kinderopvanghouders gelijk aan een van de eisen die in de landsverordening kopv wordt geëist. - Elk jaar op 23 april organiseert de FPNM de pedagogische dag. Op de pedagogische dag van 2022, kregen de kinderopvangmedewerkers informatie over vroegtijdige signalering (wat houdt dit in? Wat voor rol hebben ze? En wat heeft de kinderopvang eraan?) - De FPNM biedt veel trainingen en cursussen aan, deze zijn vrijwillig bij te wonen maar kosten wel geld. DMH wil dat de trainingen die worden aangeboden actueler zijn om aan te sluiten bij de behoeftes van de kinderopvanghouders (waar lopen ze momenteel tegenaan?) Alle cursussen die zij hebben aangeboden staan hieronder opgesomd; - Ontwikkelingsfasen van het kind - Pedagogisch handelen en werkplan - EHBO/CPR en de veiligheid binnen en buiten de kinderopvang. - Straffen en belonen - Communiceren met kinderen van 0-12 jaar - Besmettelijke ziektes - Lezen is leuk! (Workshop)
Signs of safety	Dit is een signaleringsmethodiek die landelijk is geïmplementeerd vanuit Nederland. In 2020 heeft DMH deze methodiek gepresenteerd aan de kinderopvang tijdens het de 2/3 dagen workshop over kinderbescherming (Codigo di Proteccion) binnen de kinderopvang.
DMH (Departamento di Mucha y Hoben) - informatieavond	Heeft in 2020 een informatieavond georganiseerd bij elk district over de landsverordening kopv. Ze vroegen wat de kinderopvanghouders ervan vonden en kregen zo een positief inzicht in hoe de kinderopvanghouders tegen de landsverordening kopv aan kijken.
DMH- vroegtijdige signalering	Hier is Stephanie (medewerker beleid en projecten) van DMH mee bezig. Zij ondersteunt de kinderopvangorganisaties op aanvraag. Zij gaat kinderen, ouders en medewerkers begeleiden die bij een kind signaleren dat de ontwikkeling niet optimaal verloopt. Dit is voor kinderen van de leeftijd van zes weken t/m vier jaar.

	• Er zijn ondersteuningsvideo's gemaakt voor de ouders, maar waar de pedagogisch medewerker ook gebruik van kan maken, waarin werd uitgelegd wanneer je aan de bel moet trekken en een kind met een hulpvraag echt meer hulp nodig heeft of hoe je kunt signaleren dat een kind een extra hulpvraag heeft. Voor 2023, waren dit zes video's, maar het is de bedoeling dat er in 2024 meer bij zullen komen.
DMH- nulmeting	Door de nulmeting is er geïnventariseerd waar de kinderopvanghouders tegenaan lopen en wat de stand van zaken is nu de landsverordening kopv is ingevoerd. Op deze wijze konden kinderopvanghouders ook uiten waar ze tegenaan lopen. Vanuit hier is de FEPA ontstaan.
DMH- nationale registratie	Tot maart 2020 kregen kinderopvanghouders de kans om hun in te registreren in het landelijk register. Doordat veel kinderopvanghouders technisch niet wisten hoe dit registreren moest, organiseerde DMH-bijeenkomsten om ze daarin verder te helpen. Drie weken lang kwamen elke ochtend kinderopvanghouders langs om zich te laten registreren.
DMH- HKE	• DMH heeft een handleiding over de kwaliteitseisen uit de landsverordening kopv opgesteld en deze als ondersteuning aan de kinderopvanghouders meegegeven. In de HKE staat makkelijk uitgelegd wat er wordt verwacht om aan de landsverordening kopv te voldoen. Ook staan er formats in voor het opstellen van bijvoorbeeld een protocol. Voor vragen kunnen de kinderopvanghouders altijd terecht bij DMH. • DMH heeft ook een folder Kinderopvang en folder vroegtijdige interventie voor ouders ontworpen. • Medewerkers van DMH hebben lesgegeven tijdens de lessen van FEPA pm de Pedagogisch Beleidsplan les te geven en gelijk na te kijken zodat ze aan die eis ook kunnen voldoen.
DIP	DIP heeft samengewerkt met DMH. Veel kinderopvang zijn gevestigd in een woonhuis of aangebouwde garage. DIP is er om ervoor te zorgen dat hier een vergunning voor wordt geregeld. De bestaande kinderopvang mag blijven bestaan zonder deze vergunning, simpelweg omdat er momenteel niet genoeg personeel bij DIP is om dit op korte termijn te realiseren.
EPI/MBO opleiding	EPI is een voltijd mbo-opleiding. Waar veel stagiaires tegenaan lopen is dat hun stagebegeleider lager opgeleid is dan hunzelf, waardoor er geen optimale begeleiding geboden kan worden. De FEPA heeft er nu voor gezorgd dat de stagebegeleiders opgeleid worden tot niveau 3 of 4.
DMH- spreekuren	DMH streeft ernaar om voor april 2024 spreekuren te organiseren. In de spreekuren kunnen de kinderopvanghouders langskomen om in dialoog met de toezichthouder de eisen van de HKE langs te lopen. Dit doen ze zodat het voor de kinderopvanghouder duidelijk wordt wat er ondernomen moet worden om aan de eisen te voldoen. In april zal DMH een presentatie geven over de inhoud hiervan. DMH probeert de kinderopvanghouders op diverse wijzen te informeren.

	Het is vervolgens aan hen om daar iets mee te doen. Met vragen kunnen ze altijd terecht bij DMH.
PISO TRES	In december 2022 is er een presentatie gegeven aan een groep ouders over wat de landsverordening kopv inhoudt. Normaal gesproken zou een opvang zelf aan ouders informeren over zaken zoals dagritme, contactmomenten etc., maar DMH werd uitgenodigd door PISO TRES om een presentatie te komen geven van de landsverordening kopv en de eisen.
Grant thornton	Twee weekenden hebben ze op de zaterdag een presentatie gegeven over rechtsvormen, belasting, hoe je aangifte moet doen etc. Dit was voor de kinderopvanghouders en gratis om bij te wonen.
Windesheim	Wij bieden ondersteuning aan de kinderopvang door ons onderzoek en in de toekomst zullen er ook Windesheim studenten bezoeken ter ondersteuning.
Het Nationaal Onderwijs Congres Caribbean	Bieden een presentatie aan over vroegtijdige signalering. In 2023 was dit de eerste keer dat ze het organiseren op Aruba en hebben DMH gevraagd om deel te nemen. DMH had als thema, Vroegtijdig Signaleren binnen de Kinderopvang. Het congres heeft als doel een platform te bieden voor professionals in het onderwijs en de kinderopvang.
Happy conference	Hier mogen ouders met kinderen tot 18 jaar mogen hieraan deelnemen. Hier krijgen ouders informatie over het opvoeden van kinderen. Uit dit perspectief is DMH uitgenodigd om samen met andere GO's en NGO's, informatie te delen (folders) over hun dienstverlening gerelateerd aan opvoedingsondersteuning.

Voor groepsmedewerkers zijn nog geen eisen gesteld in de landsverordening kopv, omdat ze bij de kinderopvanghouders willen beginnen. De keuze hiervoor is gebaseerd op de resultaten van de Nulmeting die in 2020/2021 is uitgevoerd. Aruba is het laatste eiland in de Caribische regio die tot 15 augustus 2023 geen landsverordening kopv had. Om het proces te kunnen versnellen probeert DMH contact te leggen bij andere (ei)landen zoals Curaçao, Sint-Maarten en Bonaire over hoe zij dit hebben aangepakt. Na het overleggen (best-practices), bleek dat Aruba de invoering hiervan beter heeft opgepakt. Kinderopvanghouders krijgen op dit moment veel informatie en handvatten over de landsverordening kopv, maar soms blijkt het dat ze het moeilijk vinden om de theorie in praktijk te zetten en dat komt weer over als men weinig doet met de informatie. De ideale situatie zou zijn, dat iedere kinderopvang bijvoorbeeld een pedagogisch coach krijgt ter ondersteuning, vertelt Surella. De toezicht en handhaving is ook niet helemaal in werking tot heden en dat maakt het dat kinderopvanghouders ook niet direct in actie gaan m.b.t. de HKE.

Bijlage 14 Fly on the wall

Observatie Coolkids

Tabel 14.1

Datum	11/03/2024
Locatie	Noord
Tijden	13;10-17;45
Duur	4,5 uur

De onderzoeksvraag waar ik mij op richtte in de observatie was; *Welke managementvaardigheden zijn terug te zien in de praktijk?*

Daarbij hield werden de volgende managementvaardigheden in het achterhoofd gehouden: leidinggeven aan een team, coachen van medewerkers, contact met ouders, observeren en rapporteren van de ontwikkeling van kinderen, implementeren van het beleid, financieel overzicht hebben, meedenken in het plannen en organiseren van activiteiten voor kinderen en effectief kunnen communiceren.

De eerste observatie die is uitgevoerd was bij een naschoolse kinderopvang voor kinderen van vier tot twaalf jaar. Aangezien deze opvang alleen 's middags open is werd de observatie alleen in de middag uitgevoerd bij deze opvang. Per onderdeel beschrijft de onderzoeker bevindingen uit de observatie.

Eerste indruk

Het is een kwalitatief goede opvang. De houdster Y is niet degene die leidinggeeft, maar heeft meer een managementfunctie. Een van de andere medewerkers, N is hoofdleidster, zij geeft leiding aan het team en zorgt ervoor dat de middag in goede banen verloopt. Zij is nu 12 jaar in dienst. In de observatie is ervoor gekozen om vooral Nathalie haar gedrag te observeren.

Leidinggeven aan een team

N zoekt veel dingen uit door contact op te nemen met scholen en ouders, zij overlegt met Y en collega's en draagt belangrijke informatie over, dit doet ze voornamelijk met Y.

Taken gaan veel vanzelf, er wordt weinig tot niet aangestuurd. Het team is goed op elkaar ingespeeld.

N bewaart de hele middag het overzicht. Dat is terug te zien doordat ze de kinderen in de gaten houdt en hun aanspreekt op de regels. Zij ziet wanneer producten aangevuld moeten worden en vertelt Yvon bijvoorbeeld dat er eieren gehaald moeten worden.

Het was al snel duidelijk dat N voor het reilen en zeilen van de opvang zorgt. Zij repareert loshangende onderdelen van de trampoline. Kinderen komen met pijntjes naar haar toe etc.

Coachen van medewerkers

N weet wat er moet gebeuren. Er was iemand jarig. Zij zorgt ervoor dat de kinderen buiten klaar staan, dat de taart wordt gepakt etc. Doordat de medewerkers veel taken al zelfstandig oppakken is er weinig aansturing nodig.

Contact met ouders

N heeft contact met ouders via whatsapp en telefonisch. Zij draagt de telefoon de hele middag bij haar en koppelt relevante informatie terug naar haar collega's. Het gaat dan bijvoorbeeld over kinderen die de dag erop niet komen, over huiswerk of ziekte etc.

Met het beantwoorden van een appje aan een ouder overlegt N met Y wat ze terug zal sturen. Y neemt hier het voortouw in door haar al te zeggen wat ze moet sturen.

Nathalie liep met de kinderen mee naar de poort wanneer zij werden opgehaald. Ze kletst kort met de ouder(s). Dit was vaak kort en bondig. Ze vertelt ook hoe het is gegaan vandaag. Een van de kinderen was gevallen, dit vertelt ze ook in de overdracht. Met sommige ouders was het gesprek meer informeel en vertelt ze bijvoorbeeld over haar weekend.

Observeren en rapporteren van de ontwikkeling van kinderen

De medewerkers weten dat de focus op de Nederlandse taal gelegd moet worden, maar dat dit voor sommige kinderen lastig is. Zij weten welke kinderen hier extra ondersteuning in nodig hebben, welke kinderen beter de Papiaments of Engelse taal beheersen. Zij passen hun benadering met de kinderen hierop aan. Nathalie legde aan een van de kinderen uit dat hij ongewenst gedrag vertoonde. Omdat zij weet dat dit kind beter in het Engels communiceert herhaalt zij haar zinnen in het Engels. Hierdoor stimuleert ze hem om de Nederlandse taal te gebruiken, maar zorgt ze er wel voor dat hij haar begrijpt.

Wanneer ze kinderen Papiaments hoort praten vraagt ze hun om het in het Nederlands te doen.

's Middags worden de kinderen begeleid in hun huiswerk. N vraagt de kinderen waar ze mee bezig zijn op school door bijvoorbeeld naar hun spreekbeurt te vragen.

Ze houden schriftelijk bij welke kinderen huiswerk hebben, wat voor huiswerk en of het nagekeken is.

N kletst veel met de kinderen en gaat leuk met ze om door grapjes te maken. De kinderen reageren hier goed op.

Implementeren van het beleid

Er is een vast dagritme. N zorgt ervoor dat de kinderen op tijd klaar zitten aan tafel. Medewerkers hanteren dezelfde regels en grenzen bij de kinderen. Wanneer ze bepaalde dingen doen die niet mogen wijzen de medewerkers het kind hier op dezelfde wijze op aan.

Financieel overzicht hebben

Niets van teruggezien.

Meedenken in het plannen en organiseren van activiteiten voor kinderen

N zag een kind niets doen en besloot haar te vragen wat ze graag zou willen doen. Ze geeft suggesties als kleuren of een actieve activiteit.

Ze was bezig met het organiseren van een sportdag en kamp. Dit is iets dat jaarlijks terugkomt en veel organisatie eist. Ze is bezig met een poster ontwerpen om op Facebook te zetten.

Effectief kunnen communiceren

N heeft goed overzicht van welke kinderen wanneer worden opgehaald en of er bijzonderheden zijn met de kinderen. Als zij daar meer informatie over nodig heeft weet zij op tijd de ouders een spraakmemo of appje te sturen.

Ze communiceert met de kinderen door goed naar ze te luisteren. Ze zorgt ervoor dat ze op ooghoogte van de kinderen is. Wanneer ze iets verwacht van een kind laat ze dat duidelijk blijken door een directe aanwijzing te geven "Wil jij voor mij de bekers pakken?"

Ze laat de medewerkers weten waar ze aan werkt en betreft hen hierbij. Zo werkte ze aan een poster voor op facebook met een programma waar ze niet zoveel van begreep. Ze vertelt dat aan collega's en vraagt hoe ze een afbeelding downloadt. Haar collega's helpen haar meteen.

Observatie Edu Vision

Tabel 14.2

Datum	11/03/2024
Locatie	Noord
Tijden	13;10-17;45
Duur	4,5 uur

Deze observatie is op dezelfde manier aangepakt. De onderzoeker stelt zichzelf dezelfde onderzoeksvraag af en houdt de basis management vaardigheden bij de hand op papier.

Er waren twee leiders aanwezig; L en S. L is de kinderopvanghoudster en heeft dan ook een leidinggevende functie.

De houder heeft via whatsapp, bellen of met ophalen contact met de ouders. Volgens de leiders 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.

Leidinggeven aan een team

L geeft leiding aan haar team. Het is een klein team en bestaat uit L zelf en een andere medewerkster S. L legt duidelijk uit wat er moet gebeuren en neemt een rustige houding aan. Wanneer ze merkt dat de ander haar niet begrijpt legt ze het nog eens uit. Het volgende is geobserveerd: De medewerker vroeg wat er met de pan (die nog op het vuur stond) moest gebeuren. Het gesprek ging als volgt; L "die mag na 7 minuten van het vuur".

S; "Oké dan ruim ik het daarna op."

L; "Nee, dat hoeft niet, je hoeft alleen het vuur uit te doen, daarna mag je de deksel eraf halen en een doek over de pan leggen."

L laat duidelijk blijken wat ze van S verwacht.

Coachen van medewerkers

Coachen was niet direct terug gezien maar de houdster gaf aan dat het door het kleine team vaak niet nodig is. Ze coachen elkaar, want ze hebben alleen elkaar. De samenwerking verloopt erg goed.

Contact met ouders

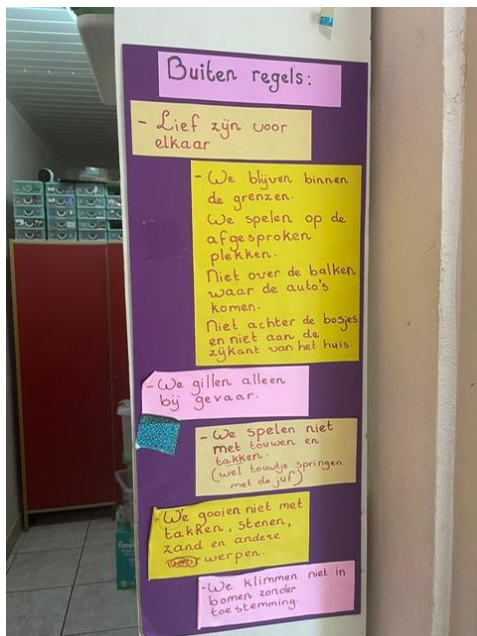
Wanneer een kind wordt opgehaald loopt ze mee naar de ouders en vertelt ze hoe de dag is gegaan/bijzonderheden. Ze stuurde een spraakmemo via whatsapp naar een moeder, om te vragen hoe laat hij werd opgehaald i.v.m. voetbal.

Observeren en rapporteren van de ontwikkeling van kinderen

Het observeren van kinderen ging goed. Ze houdt alle kinderen in de gaten en geeft aandacht aan ieder kind. Het rapporteren was niet te zien.

Implementeren van het beleid

Het implementeren van het beleid zie je terug in de kinderopvang. Hoe de opvang is opgebouwd en de regels die hangen door de opvang op papier. Zie afbeelding hier onder:



Figuur 14.1



Figuur 14.2

Financieel overzicht hebben

Financieel overzicht hebben was tijdens de observatie niet direct terug te zien. Wel viel het op dat veel meubels en spullen oud zijn, wat kan betekenen dat er geen geld is voor nieuw materiaal.

Meedenken in het plannen en organiseren van activiteiten voor kinderen

L en S hebben elk hun eigen groep. Hierdoor gaat het plannen en organiseren van activiteiten voor kinderen goed. L draait dus volledig mee in haar eigen opvang. Soms wisselen ze van groep om ervoor te zorgen dat ze van alle leeftijdsfasen iets meekrijgen. Ze leren van elkaar wat je elke leeftijd aanbiedt.

Effectief kunnen communiceren

De communicatie verloopt goed (zie beschreven stuk bij vaardigheid leidinggeven). Richting de kinderen verloopt de communicatie ook goed. Wanneer een kind ongewenst gedrag vertoont benoemen ze dit direct maar rustig. Een voorbeeld hiervan is dat de kinderen buiten niet mogen gillen, enkel bij gevaar. Toen L binnenkwam hoorde ze een van de kinderen gillen. Ze kwam naar buiten en vroeg wie ze hoorde gillen. De kinderen zijn stil. L herinnert ze eraan dat ze daar een afspraak over hebben gemaakt door te vragen; "Welke afspraak hebben we over gillen?" Toen noemde een van de kinderen de regel op. L zegt; "Heel goed, jullie weten het dus toch, willen jullie je hieraan houden alsjeblieft? Dit is erg belangrijk".

Conclusie

De bevindingen vanuit de observaties worden beschreven in verslagvorm. Vanuit daar wordt een conclusie geschreven. Er wordt geanalyseerd door de uitkomsten van de observatie in verband te leggen met de informatie uit de voorgaande methodes (deskresearch en enquête). Er worden verbanden gelegd door de volgende vragen in het achterhoofd te houden; welke vaardigheden waren terug te zien die ook werden benoemd in de enquête en naar voren kwamen uit de deskresearch? En welke vaardigheden ontbraken juist ten opzichte van de vaardigheden uit de enquête en deskresearch?

Tussen de kinderopvangcentra waren veel overeenkomsten te zien. Zo ging het leidinggeven bij beide locaties heel natuurlijk. Het overzicht wordt bewaard, ze weten wat er moet gebeuren en handelen hiernaar. Ze weten hun medewerkers aan te sturen en doen dat met een effectieve manier van communiceren. Dit gaat namelijk redelijk direct, maar op een vriendelijke manier. Ze vragen de ander om wat voor ze te doen en leggen uit hoe ze willen dat ze het doen. Ze kunnen hun personeel ook goed inschatten want hebben het door wanneer de ander de opdracht niet begrijpt. Ze leggen het dan nogmaals uit. Oudercontact gaat via whatsapp en in overdrachten. Dit is iets dat zeer goed gaat en veel terug te zien was op beide locaties. Ze hebben allebei kennis van de ontwikkeling en weten daar goed op in te spelen door het juiste materiaal aan te bieden en de manier van communiceren. Het rapporteren was echter niet terug te zien. Ook het beleid was niet terug te zien. Wel was terug te zien dat ze regels hanteren en er streng voor zorgen dat deze worden nageleefd. Ze weten waar de kinderen in de ontwikkeling staan en kunnen op basis daarvan activiteiten of evenementen organiseren. Coachen was niet te zien, maar het was wel te zien dat beide teams goed op elkaar waren ingespeeld. Zij leren ook van elkaar. Tot slot was er niets op papier terug te zien over financiën, maar zag je dat de ene kinderopvang meer oudere meubels heeft dan de andere. Dit kan er indirect op wijzen dat ze een tekort hebben aan geld.

Voor de vaardigheden van het leidinggeven, oudercontact, observeren van kinderen, organiseren van activiteiten en effectief communiceren kwamen sterk naar voren. Dit is iets waar beide kinderopvanghouders over beschikken. De rest (coachen, implementeren van een beleid en financieel overzicht) was minder goed terug te zien.

Figuur 15.1

red-Red
fysiek
hoof-out
op papier

Scrij op; hoe kunnen kinderopvanghouders ondersteunt worden in het verkrijgen en inzetten van managementvaardigheden?			
	Idee 1	Idee 2	Idee 3
Ronde 1	Cursus van management.	Workshops	Poster
Ronde 2	6 weken duur: * leiderschap * teamdagen organiseren * * * *	korte workshops minimaal 10 managers tegelijk * inkopen materiaal * voeding	handboek met verschillende tips
Ronde 3	teamdagen pa pore su trabajo na dea informacion di cual ca a su diena.	E inkopen materiaal ta ser uimpa na e edad nan di cada edad y grupo. Ki tas tipo di voeding ta en wor me Scot.	Tips: manna ora - muche de mato No per trea me Scot. - Rustamento di laar
Ronde 4	Curso pa mayornan pa desaroyo di e muchanan	- Materialman an ta wordo usa pa cada edad.	- Código proteccion - Hygiëne (poster) -

Figuur 15.2

NAAM:			
Schrijf op; hoe kunnen kinderopvanghouders ondersteunt worden in het verkrijgen en inzetten van managementvaardigheden?			
	Idee 1	Idee 2	Idee 3
Ronde 1	Cursus	posters	lesing
Ronde 2	2 bes per aña	Na diferente lugar nan pa consientisa mayornan	pa asina mayornan ta na altura y por ta habri pa preguntu (ku mas bista)
Ronde 3	Managment. Leadership Communication skills Administration of your business	Ouders bewust maken van het belang ^{van} onze dienstverlening voor de ontwikkeling van hun kind	Zodat ouders de ontwikkeling van hun kinderen nauwlettend kan kunnen volgen.
Ronde 4	* hoe vaak coachings- gesprekken houden *	* met leuke foto's illustreren wat het beheer van een kinder- dagverblijf allemaal inhoudt. • make/met ouders • werklozen begeleiden • ouders ondersteunen • financieel beheer • leukheid met elkaar.	* goed zorgen voor onze lidsters ♥

Figuur 15.3

NAAM: Mariana

Schrijf op; hoe kunnen kinderopvanghouders ondersteunt worden in het verkrijgen en inzetten van managementvaardigheden?

	Idee 1	Idee 2	Idee 3
Ronde 1	curso organiseren	kinderopvoeders komen bij elkaar om de ene week met een of twee managementvaardigheden, en deze wordt gedeelt met elkaar	training
Ronde 2	2 keer per jaar	lesje te kopiëren van ja gezin per se tekenen te tekenen na te controleren of de informatie haalbaar is	Training goed idel voor alle kinderopvang CPR zeker moet iedereen in een kinderopvang hebben
Ronde 3	- E.H.B.O. - Seguridad - Pa lidernam	Comunicacion en maynami per si tu cambio	pa lidernam pa asina keda constantemente al dia Den diferente desarrollo de muchachos
Ronde 4	Verplicht worden gesteld om een goede kwaliteit v. dienstverlening te kunnen bieden	Dat elke kinderopvang samen kunnen werken.	Voor de leidster zich te blijven motiveren

red-Rep

red-kep
fysiek
head-outs
op papier

Figuur 15.4

Bijlage 16 Vertaalde format brainwriting

Tabel 16.1

<i>Schrijf op; hoe kunnen kinderopvanghouders ondersteunt worden in het verkrijgen en inzetten van managementvaardigheden?</i>			
Idee 1		Idee 2	Idee 3
Ronde 1	Cursus	Posters	Lezing
Ronde 2	2 bes pa ana 2 keer per jaar	Na diferente lugar nani pa consienhisa mayornan Op verschillende plaatsen zijn er mogelijkheden om ouders bewust te maken.	Pa asima mayornan ta na altura y por ta habri pa preyunta (tin mas vista) Zodat ouders op de hoogte zijn en open staan voor vragen (meer inzicht hebben)
Ronde 3	Management Leadership Communcation skills Administration of your business	Ouders bewust maken van het belang van onze dienstverlening voor de ontwikkeling van hun kind	Zodat ouders de ontwikkeling van kinderen nauwlettend kunnen volgen
Ronde 4	Hoe vaak coaching gesprekken houden	Met leuke foto's illustreren wat het beheren van een kinderdagverblijf allemaal inhoud; Intake met ouders Werknemers begeleiden Ouders ondersteunen Financieel beheer Leukheid met elkaar	Goed zorgen voor onze leidsters

-Twee keer per jaar een cursus over onderwerpen als leiderschap, communicatievaardigheden, administratie en coachen.

Tabel 16.2

Idee 1		Idee 2	Idee 3
Ronde 1	Cursus van management	Workshops	Poster
Ronde 2	6 weken duur -leiderschap -teamdagen organiseren	Korte workshops. Minimaal 10 kinderopvanghouders tegelijk -inkopen materiaal -voeding	Handboek met verschillende tips
Ronde 3	Teamdagen pa pore tu hahado na dur information di ual lu a ser duna Teamdagen zijn om te zorgen dat je goed geïnformeerd bent over de informatie die je hebt ontvangen	E inkopen material ta ser unepia na e edad nan di cada edad y grupo. Ki tur tipo di voeding ta der noa na scol De aankoop van materialen moet worden afgestemd op de leeftijd en de groep van de kinderen. Alle soorten voeding moeten worden overwogen voor de school	Tips;manera ora -muchu ta malo no por these mc scol -buscanmento di laal -Als een kind ziek is, kan het niet naar school gaan. -Zoek goede medische zorg.
Ronde 4	Curso pa mayornan pa desaroyo di muchanan Een cursus voor ouders over de ontwikkeling van kinderen.	-materialman on ta wordo viza pa cada edad Materialen moeten worden aangepast aan elke leeftijd.	-codigo protection -hygiene (poster) -beschermingscode -hygiene (poster)

-Een cursus van zes weken over leiderschap, daarbij ook teamdagen organiseren om ervoor te zorgen dat kinderopvanghouders goed geïnformeerd zijn. Ze wisselen de kennis en informatie met elkaar uit.

-Workshops met minimaal tien kinderopvanghouders. Onderwerpen als materiaal inkopen en voeding (hoe pas je materiaal aan op de leeftijd?)

-Poster of handboek met tips, onder andere over de beschermingscode en hygiëne.

Tabel 16.3

Idee 1		Idee 2	Idee 3
Ronde 1	Cursus organiseren	Kinderopvanghouders komen bij elkaar om de week met 1 of 2 managementvaardigheden en deze worden gedeeld met elkaar	Training
Ronde 2	2x per jaar	Esey ta hopi bon sja asina por sa kiko tur ta pasa na bo cenno y duna tun info ha e mayornan Dat is erg goed, want zo weet je wat er allemaal op je af kan komen en kun je de ouders informatie geven.	Training goed idee voor elke kinderopvang. CPR zeker, dat moet iedereen in de kinderopvang hebben
Ronde 3	-EHBO -Seguridad -Pa lidernani	Comunicacion ci mayornan pa si tin cumbio	Pa lidernani pa asina keda constantemente al dia. Den diferente desarotto di e muchamam
	-EHBO -veiligheid -leiderschap	Communicatie met ouders is belangrijk als er veranderingen zijn.	Voor leiderschap om voortdurend up-to-date te blijven. In verschillende ontwikkelingen van het kind.
Ronde 4	Verplicht worden gesteld om een goede kwaliteit van dienstverlening te kunnen bieden	Dat elke kinderopvang samen kan werken	Voor de leidster zich te blijven motiveren

- Twee keer per jaar een cursus over onder andere EHBO, veiligheid en leiderschap
- Een bijeenkomst om de week om een managementvaardigheid met elkaar te bespreken, de kinderopvanghouders werken samen op deze manier.
- Een training met onder andere CPR, en informatie over kind ontwikkeling.

Tabel 16.4

Idee 1		Idee 2	Idee 3
Ronde 1	Cursus	-Lezing -Charla (presentatie)	Reunion (reünie)
Ronde 2	1x per jaar om je vaardigheden te blijven opfrissen	2x per jaar om de ouders te blijven informeren	Maandelijks een bijeenkomst om ideeën te kunnen wisselen met elkaar
Ronde 3	Hoe omgaan met leidsters die ziekmelden (vaak)	Groepjes van 30 vormen en lezingen over; -feedback geven/ontvangen -omgaan met leidsters die tegenwerking bieden	-lijst van ideeën maken. Jouw idee vormgeven en samen met anderen "borduren"
Ronde 4	-hala su atencion lisas sin ora ta hasi pa malo -porh eno te sintie bon y mo kur of no por papia cune pe per sinhi su nus mes thankil Attention geven aan iemand die zich slecht voelt, wordt gedaan zonder tijd of moment. Het kan zijn dat ze zich niet goed voelen en niet willen praten, dus moeten we ze met geduld behandelen en hun laten weten dat ze begrepen worden	Bon idea mi ta kere nos mister por hasi esaki mas fregwentemeant pa tene kur hunde bij di hu info Goed idee, ik denk dat we dit vaker zouden moeten doen om onze kennis up-to-date te houden.	-cada grupo ta bin cunan ideeën nan pa apina nos tur tu di accurdo luiko of con nos lo kui of hasie pa nos kinderopvang. Elke groep komt met hun ideeën om ons allemaal te helpen bij het bepalen wat we zullen doen of hoe we voor onze kinderopvang zullen zorgen

-Een keer per jaar een cursus, om de vaardigheden op te frissen. Onderwerpen als hoe ga je om mijn leidsters die zich vaak ziekmelden.

-Twee keer per jaar een lezing in groepen van 30, onderwerpen als; feedback geven en ontvangen en leidsters die tegenwerken.

-Maandelijks reünie om ideeën met elkaar uit te wisselen over hoe je de kinderopvang runt.

Bijlage 17 Decision matrix

Idee 2		Idee 3	
NL / Participants		op papier	
Maxwell → cursus aanbieder		fysiek → niet online ideeën - Positiviteit - cursus - workshop	
cursus ↳ certificaat ↳ per thema 3 weken ↳ 2 uur per cursus ↳ thema's: leiderschap, Samenwerken aan breed en regels niet te maken, laatste thema, financieën. communicatieve vaardigheden		duidelijk en kort	

Figuur 17.1

Bijlage 18 Six thinking hats

Deze methode is uitgevoerd met twee medewerkers van DMH. 06/05/2024.

Vanuit de brainwriting en decision matrix is er besloten om een handleiding te schrijven. De handleiding wordt voor DMH geschreven. In de handleiding wordt elke cursus beschreven. Er komen diverse thema's aan bod die gelinkt zijn aan de bevindingen van observaties en de enquête.

Witte hoed- feitelijk objectief

Welke feiten en kennis over het onderwerp hebben we? Hoe interpreteren we die?

DMH heeft nog geen cursussen aangeboden, de FPNM wel. Ze vertellen dat de kinderopvanghouders baat zullen hebben bij meer inzicht over methodologische theorieën. Ze weten bijvoorbeeld niet welke theorieën ze gebruiken. Dit gaat over kennis over de visie, ze moeten kunnen verantwoorden waarom ze een bepaalde visie hanteren. DMH heeft geen cursussen aangeboden, maar wel les over een pedagogisch beleidsplan (hoe stel je het op?)

Rode hoed- intuïtie en gevoel

Vragen vanuit dit perspectief zijn bijvoorbeeld: Wat roept deze suggestie op bij ons? En bij de doelgroep?

Ze geven aan dat ze het een goed idee vinden, het roept een goed gevoel op. Het aanbieden van een cursus is een vraag van de kinderopvanghouders. DMH vindt het belangrijk om op de behoeftes van de kinderopvanghouders in te spelen, waardoor het een goed idee is om een cursus aan te bieden.

Gele hoed- optimistische, constructieve kant

Dit helpt om te focussen op de voordelen, kansen en mogelijkheden die een idee of beslissing kan hebben. Vragen voor in de discussie zijn bijvoorbeeld: Wat is de meerwaarde van dit idee? Waarom gaat dit een succes worden?

De medewerkers van DMH vertellen dat het aanbieden van cursussen de kwaliteit van de kinderopvang zal verhogen. Doordat verschillende lastige thema's worden behandeld wordt er stukje voor stukje gewerkt naar een betere kinderopvang. Daarnaast is een cursus van meerwaarde omdat het de samenwerking tussen DMH en de kinderopvang positief zal beïnvloeden. DMH heeft eigenlijk twee petten op; er wordt toezicht gehouden, maar ze denken ook mee en helpen de kinderopvanghouders in de problemen waar ze tegenaan lopen. Het is belangrijk voor DMH dat de kinderopvanghouders zich aan de landsverordening kopv houden, maar een goede band met elkaar is ook van belang.

De kinderopvanghouders hebben behoefte aan kennis. DMH heeft een keer een les gegeven over het maken van een beleidsplan. Ze lopen daar nog steeds tegenaan. Ze weten namelijk niet wat ze verder met de informatie moeten die ze daarover hebben verkregen, het implementeren is lastig. Daardoor is een cursus erg waardevol. Door alle thema's te tackelen wordt de kwaliteit steeds een beetje meer verbeterd.

Een van de medewerkers vertelt dat er angst is over het ratio dat gevolgd moet worden volgens de landsverordening kopv. Wanneer de kinderopvanghouders niet financieel stabiel zijn, gaat het mis. Ze moeten een bepaald aantal kinderen hebben om rond te komen. Dit is duidelijk niet goed voor elkaar.

Er valt voor hun nog veel te leren over financiën (hoe bereken je de kostprijs?) Een cursus over financiën is een goed idee, het liefst in kleine groepjes. Het is volgens DMH opvallend dat de kinderopvanghouders niet graag openlijk delen hoe het ervoor staat met financiën in hun bedrijf. Er heerst veel concurrentie waardoor er geen cijfers worden gedeeld (in het bijzijn van andere kinderopvanghouders). 20 kinderopvanghouders per cursus is prima.

Tot slot is het een goed idee om een standaard lay-out te laten zien in de cursus. Denk aan een Excel bestand met cijfers waarin het duidelijk wordt hoe je een kostprijs berekent.

Voor de handleiding zou het fijn zijn als dit alles bevat om de cursus direct in te zetten;

-Per thema (managementvaardigheid) een handleiding over de inhoud en hoe je het aanbiedt.

-Materialen (denk aan voorbeelden zoals de lay-out of een format voor een beleid)

Zwarte hoed- kritische perspectief

Vragen vanuit dit perspectief kunnen zijn: Wat zijn de risico's? Waarom kan dit een mislukking worden?

De kinderopvanghouders hebben een follow-up nodig. Ze krijgen de informatie in een cursus, maar moeten deze nieuwe kennis ook kunnen inzetten. Ze weten niet of de kinderopvanghouders dat daadwerkelijk ook deden met cursussen en trainingen uit het verleden. Het zou ideaal zijn als iemand van DMH op (onverwachts) bezoek kan bij de kinderopvangcentra om te bekijken hoever ze zijn met bepaalde zaken en hoe dat er in de praktijk uit ziet. Echter is er te weinig personeel in dienst bij DMH om dat te realiseren. Een (persoonlijk) pedagogisch coach is het beste. Een andere oplossing om het risico aan te pakken is om terugkom dagen te organiseren. Stel er wordt drie weken voor een thema genomen dan wordt er in die weken een cursus aangeboden over financiën, twee weken later laten de kinderopvanghouders zien wat ze met de kennis hebben gedaan en is er plek om vragen te stellen. Het is belangrijk om een opdracht mee te geven, een soort huiswerk.

Groene hoed- creatief

Gericht op innovatieve oplossingen voor een probleem of op suggesties om het bestaande idee te verbeteren. Vragen vanuit dit perspectief kunnen zijn: Hoe kan het anders? Waar liggen mogelijkheden voor verbetering?

Het is belangrijk om de cursus heel praktisch en gemakkelijk te maken.

Er zou een cursus over arbeidswetgeving moeten komen. Er gaat veel mis in de praktijk tussen de werkgever en werknemers. Ze krijgen geen lunchpauze of werken zonder arbeidsovereenkomst. De werkgever moet inzien dat de leidster behoeftes heeft. Zonder overeenkomst is de werknemer automatisch vast in dienst. Er moet informatie komen over de rechten en plichten.

Verdere thema's die aan bod moeten komen zijn; coachen, financiën, oudercontact, kind-ontwikkeling, beleid opstellen en implementeren en visie (wat draag je uit? Wat is je identiteit?)

Blauwe hoed- proces controleren

Je bespreekt de voortgang in de discussie en wat nodig is om deze constructief voort te zetten. Moet er bijvoorbeeld van hoed dan wel perspectief gewisseld worden? Zo ja, welk perspectief wordt er gekozen?

Er is voor elke hoed genoeg besproken, het was niet nodig om te wisselen.

Belangrijkste uitkomsten

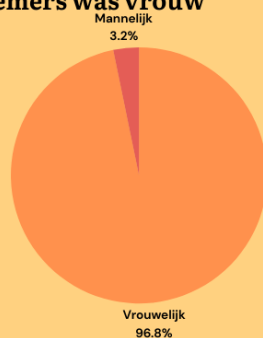
Het is belangrijk voor de kinderopvanghouders om te leren hoe ze met personeel omgaan, met financiën omgaan, een beleid schrijven en implementeren en kunnen verantwoorden waarom ze voor een bepaalde visie staan. Naast deze thema's is het van belang dat de belangrijkste managementvaardigheden zoals eerder genoemd in het onderzoek worden meegenomen in deze cursussen. Het is het beste om deze cursussen in kleine groepen aan te bieden, zodat de kinderopvanghouders hun situatie openlijker durven te delen.

In de handleiding zien ze graag de inhoud van de cursus terug en hoe je dit aanbiedt. Daarnaast zijn er voorbeelden nodig die op het thema van de cursussen aansluiten. Tot slot een hand-out zodat de kinderopvanghouders terug kunnen kijken op de informatie uit de cursus.

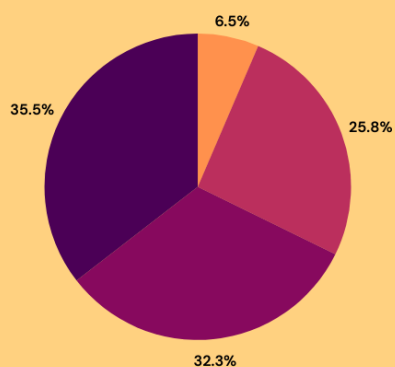
Er moeten terugkom dagen georganiseerd worden om te bekijken of de kinderopvanghouders iets aan de cursus hebben gehad en de kennis hebben kunnen toepassen.



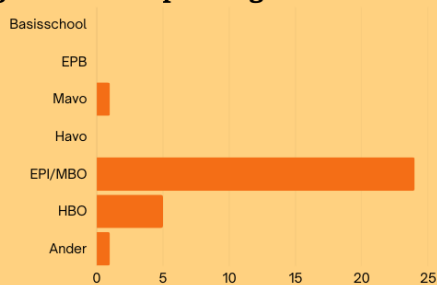
Het grootste gedeelte van de enquête deelnemers was vrouw



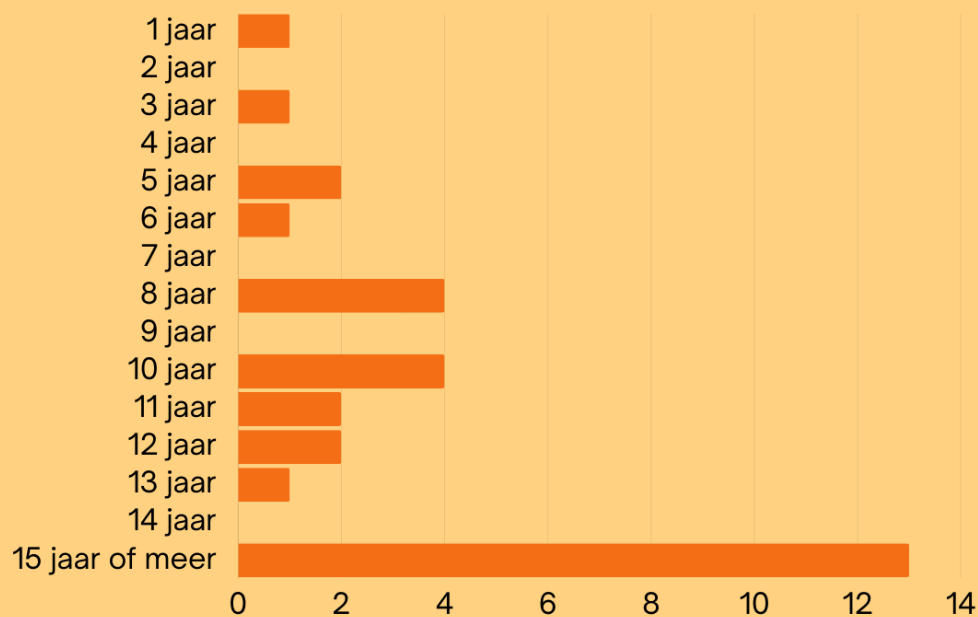
Leeftijd van de kinderopvanghouders



Het hoogst behaalde opleidingsniveau

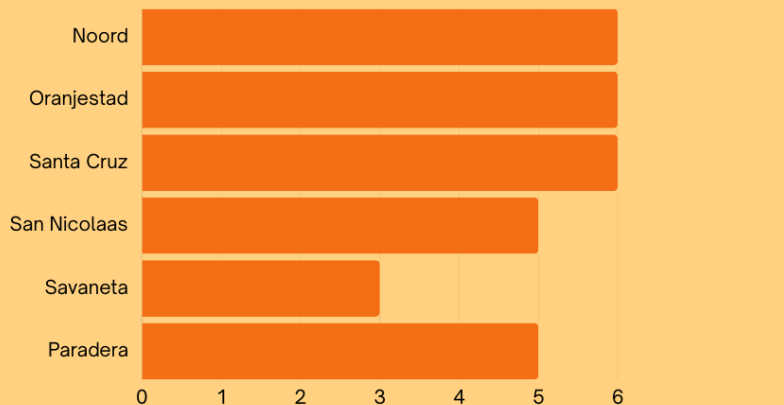


Aantal jaar ervaring



Figuur 19.2

Het district



Wat de kinderopvanghouders de belangrijkste vaardigheid vinden



In welke vaardigheid de kinderopvanghouders graag ondersteuning willen



Figuur 19.3

Bijlage 20 Lo-fi prototyping

Bij de uitvoering van de lo-fi prototyping en het uittesten van het product zijn aantekeningen gemaakt over de aanpassingen die doorgevoerd moeten worden.

Het prototype bestaat uit:

- Een deel van de uiteindelijke handleiding- informatie en instructie voor de cursus oudercontacten.
- Hand-outs als bijlage in de handleiding.
- De bijbehorende PowerPoint.

De handleiding was goed te begrijpen en met de bijgeleverde materialen en hand-out makkelijk inzetbaar. Het kostte weinig voorbereidingstijd. En de duur van de presentatie was goed ingeschat.

De eerste feedback ging over het uiterlijk van de PowerPoint. Op sommige delen miste er een punt of hoofdletter. Er moeten meer plaatjes toegevoegd worden om de aandacht van de deelnemers erbij te houden.

Veel informatie dat gegeven werd in de presentatie komt ook terug wat er in de opleiding tot pedagogisch werker wordt behandeld. Deze opleiding wordt door veel kinderopvanghouders gevolgd waardoor een groot deel van de doelgroep dat deze cursussen gaat volgen al bekend is met de theorie. Het is daarom goed om een korte terugblik te geven, en vooral de kennis te testen, maar ook om de kinderopvanghouders meer uit te nodigen tot interactie. Dat kan door meer rollenspellen in te zetten. Deelnemers uit te nodigen hoe ze met bepaalde dingen omgaan; hoe betrek je ouders bij beslissingen in de kinderopvang? Of; hoe bereid je een oudergesprek voor? De deelnemers moeten echt met de vaardigheid oefenen.

De theorie is praktisch genoeg en simpel te begrijpen. Ondanks dat de meeste kinderopvanghouders over deze thema's al iets hebben geleerd is het goed als opfrisser. Het gebruik van een filmpje is handig, aangezien de doelgroep volgens DMH een korte concentratieboog heeft.

Niet alleen in de opleiding, maar ook via DMH is sommige theorie al aangeboden dat ook terugkomt in de presentatie. Het is daarom van belang om oude cursussen te vergelijken met wat de onderzoeker voor dit onderzoek al heeft ontworpen en nog gaat opzetten. Dit voorkomt dat er te veel overlapping in informatie is, maar op deze manier kan er wel voor gezorgd worden dat het op elkaar aansluit en de kennis en vaardigheden getest kan worden.

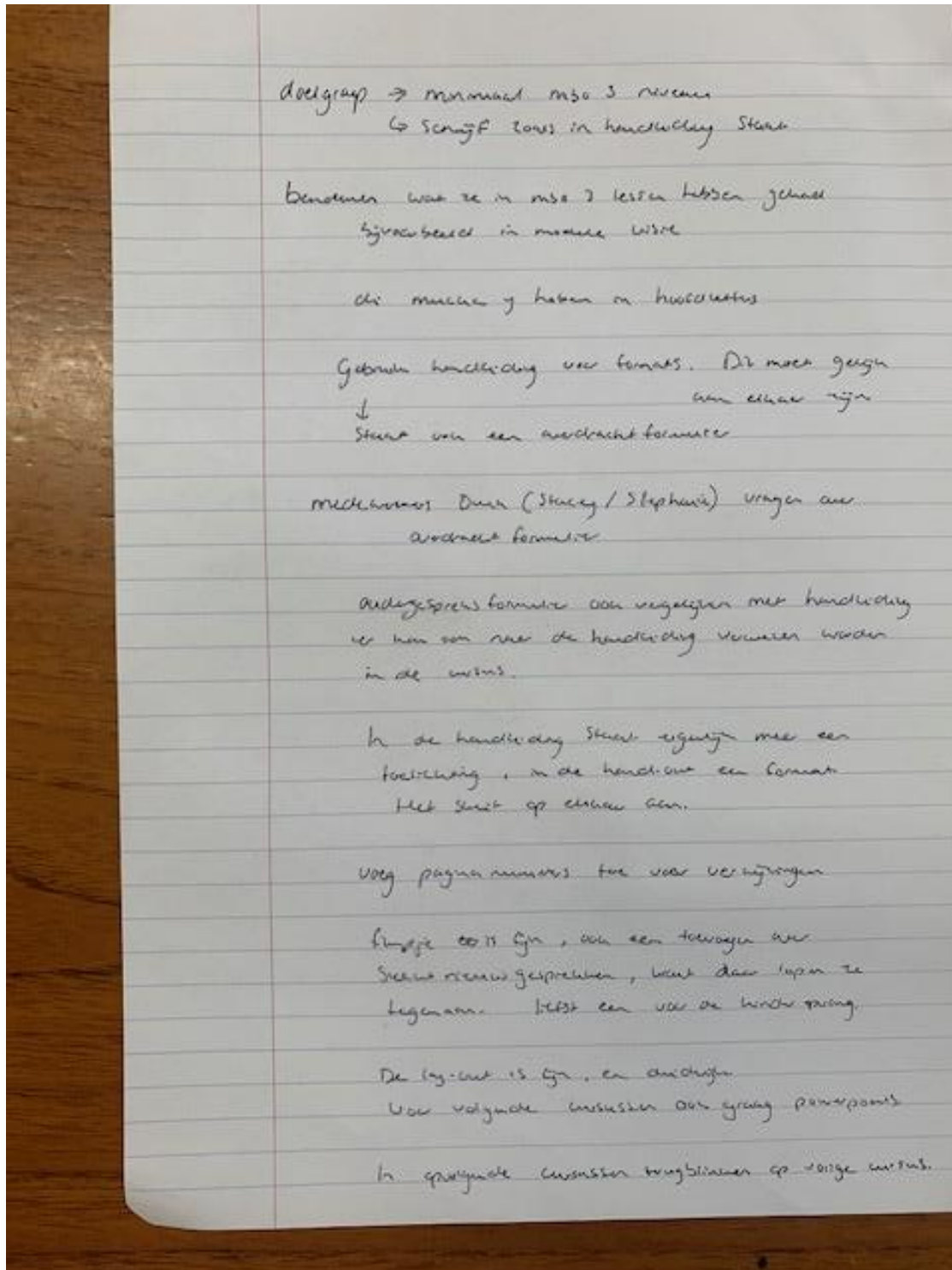
De deelnemers moeten gemotiveerd worden om vaker en meer de kennis die ze al hebben toe te passen in de praktijk. Moedig ze bijvoorbeeld in het thema oudercontacten aan om een oudercommissie op te starten. Een medewerker van DMH deelt een rapport met alle informatie uit eerder gegeven cursussen.

Er is ook feedback gegeven op de inhoud van de cursus oudercontacten. DMH gaf aan dat ze het volgende nog misten in de presentatie:

- Hoe ga je om met verschillende culturen? Je hebt op Aruba mensen die Papiaments, Nederlands, Engels en Spaans spreken.
- Wanneer zijn oudercontacten in de kinderopvang terug te zien? Op welke momenten?
- De afbeelding van de sandwich moet iets verkleint zodat de tekst beter te zien is.

- Sommige formats in de hand-out heeft DMH al, maar het intakeformulier niet dus deze kan goed gebruikt worden.
- In de PowerPoint neerzetten waar DMH een filmpje moet opnemen en invoegen. Dat kan een filmpje zijn over hoe je een bepaalde methode inzet in een gesprek met een ouder.

Het is vooral belangrijk dat er voor de andere cursussen eerst wordt gekeken naar wat DMH al heeft opgesteld en aangeboden aan de kinderopvanghouders.



Figuur 19.1 Aantekeningen uitvoering lo-fi prototyping