

University of Groningen

## Gastouder gezocht! - Strategieën voor kleinschalige en flexibele kinderopvang

Hilbrands, B.; Veen, J. van; Kamphuis, E. (red.)

**IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.**

*Document Version*

Publisher's PDF, also known as Version of record

*Publication date:*

2002

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

*Citation for published version (APA):*

Hilbrands, B., Veen, J. V., & Kamphuis, E. . . (2002). *Gastouder gezocht! - Strategieën voor kleinschalige en flexibele kinderopvang*.

### Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

### Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.



## **Gastouder gezocht!**

Strategieën voor kleinschalige  
en flexibele kinderopvang

Birkit Hilbrands  
Jeantal van Veen  
Drs. E. Kamphuis (red.)

**EC 123**

**2002**



# **Gastouder gezocht!**

## **Strategieën voor kleinschalige en flexibele kinderopvang**

Birkit Hilbrands  
Jeantal van Veen  
Drs. Elise Kamphuis (red.)

Groningen, juni 2002

Wetenschapswinkel voor Economie RuG  
Coördinatoren: drs. E. Kamphuis en drs. Frans J. Sijsma  
Secretariaat: Henk Janssen  
Begeleidend docenten: prof. dr. H. van Ees en dr. G.B.W. Willenborg  
Begeleidingsgroep van maatschappelijke organisatie: De Oude Ulo, Leek

Adres:  
Wetenschapswinkel voor Economie  
Postbus 800  
9700 AV GRONINGEN  
Tel. 050-363 3754  
Fax 050-363 7337  
e-mail: [wewi@eco.rug.nl](mailto:wewi@eco.rug.nl)  
internet: <http://www.eco.rug.nl/wewi>

# CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Gastouder gezocht!  
Strategieën voor kleinschalige, flexibele kinderopvang

Birkit Hilbrands  
Jeantal van Veen  
Drs. Elise Kamphuis (red.)

Groningen: Wetenschapswinkel voor Economie (Publicaties van de Wetenschapswinkel voor Economie EC 123)  
- Met lit. opgave

ISBN 90-5803-020-2

NUGI 686

Copyright 2002 Wetenschapswinkel voor Economie, Rijksuniversiteit Groningen, Groningen

Niets in deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced in any form, by print or photoprint, microfilm or any other means, without written permission by the publishers.

Druk: Universiteitsdrukkerij Rijksuniversiteit Groningen

# Voorwoord

Het gastouderbureau Leek, onderdeel van de Oude Ulo, heeft de Wetenschapswinkel Economie van de Rijksuniversiteit Groningen gevraagd onderzoek te doen naar de mogelijkheden waarop gastouderschap in de gemeente Leek aantrekkelijk gemaakt kan worden. Het onderzoek is uitgevoerd door Jeantal van Veen en Birkit Hilbrands. Begeleiding heeft plaatsgevonden door drs. E. Kamphuis, prof. dr. H. van Ees en dr. G.B.W. Willenborg.

Dit onderzoek had niet uitgevoerd kunnen worden zonder de bijdrage van een aantal personen. Als eerste willen wij de medewerkers van de gastouderbureaus die wij hebben bezocht bedanken voor het enthousiasme waarmee wij zijn ontvangen en voor de informatie die wij van hen hebben gekregen. Dit betreft de medewerkers van de gastouderbureaus in Norg (Humanitas), Bedum (SKNG), Hoogezand (SKPW) en Zuidlaren (SKOM). Daarnaast bedanken we Henriët Bathoorn van het gastouderbureau Leek voor de prettige samenwerking en tenslotte bedanken we de bovengenoemde begeleiders voor hun ondersteuning en adviezen.

Wij hopen dat de resultaten van het onderzoek de opdrachtgever tot nut zullen zijn.

Groningen, 1 mei 2002

Jeantal van Veen en Birkit Hilbrands



# Inhoudsopgave

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>5</b>
<b>SAMENVATTING</b> .....	<b>7</b>
INTRODUCTIE.....	7
HET PROBLEEM.....	7
DE GASTOUDERS.....	7
HET GASTOUDERBUREAU LEEK VAN DE OUDE ULO .....	8
ARBEIDSMARKT EN DEMOGRAFIE IN LEEK .....	8
KANSRIJKE STRATEGIEËN .....	8
<b>HOOFDSTUK 1 INLEIDING</b> .....	<b>9</b>
<b>HOOFDSTUK 2 DE INTERNE ANALYSE</b> .....	<b>13</b>
§ 2.1 INLEIDING.....	13
§ 2.2 DE OUDE ULO .....	13
§ 2.2.1 Gastouderbureau.....	13
§ 2.2.2 De geschiedenis van het gastouderbureau Leek.....	14
§ 2.2.3 Dienstenmanagement.....	15
§ 2.3 DE INTERNE ANALYSE .....	22
§ 2.3.1 Missie en doelstellingen.....	22
§ 2.3.2 Prestatieanalyse .....	24
§ 2.4 CONCLUSIE.....	26
<b>HOOFDSTUK 3 DE EXTERNE ANALYSE</b> .....	<b>29</b>
§ 3.1 INLEIDING.....	29
§ 3.2 CONSUMENTEN/AANBIEDERSANALYSE.....	29
§ 3.3 CONCURRENTENANALYSE .....	31
§ 3.3.1 Potentiële en huidige concurrenten .....	31
§ 3.3.2 Andere gastouderbureaus.....	33
§ 3.4 MARKTANALYSE .....	37
§ 3.4.1 Omvang en groei van de markt.....	38
§ 3.4.2 Winstgevendheid van de markt .....	39
§ 3.4.3 Trends in de markt.....	42
3.5 OMGEVINGSANALYSE.....	44
§ 3.5.1 Technologie .....	45
§ 3.5.2 Overheid.....	45



§ 3.5.3 <i>Cultuur</i> .....	47
§ 3.5.4 <i>Economie</i> .....	48
§ 3.5.5 <i>Demografie</i> .....	50
3.6 CONCLUSIE.....	52
<b>HOOFDSTUK 4 PROFIEL GASTOUDERS .....</b>	<b>55</b>
§ 4.1 INLEIDING.....	55
§ 4.2 WIE ZIJN DE POTENTIËLE GASTOUDERS IS LEEK .....	55
§ 4.2.1 <i>Schriftelijke enquête</i> .....	55
§ 4.2.2 <i>Resultaten schriftelijke enquête</i> .....	58
§ 4.2.3 <i>Gastouderopvang</i> .....	61
§ 4.2.4 <i>Conclusie</i> .....	70
§ 4.3 HUIDIGE GASTOUDERS VAN HET GASTOUDERBUREAU LEEK .....	70
§ 4.3.1 <i>Kwantitatieve informatie</i> .....	71
§ 4.3.2 <i>'Focus group' bijeenkomst</i> .....	72
§ 4.3.3 <i>Conclusie</i> .....	76
<b>HOOFDSTUK 5 SWOTANALYSE EN AANBEVELINGEN.....</b>	<b>77</b>
§ 5.1 INLEIDING.....	77
§ 5.2 IDENTIFICEREN STRATEGISCHE ALTERNATIEVEN.....	77
§ 5.3 SELECTEREN STRATEGIE.....	79
§ 5.4 HAALBAARHEID .....	80
<b>AFKORTINGENLIJST.....</b>	<b>83</b>
<b>REFERENTIES.....</b>	<b>85</b>
<b>BIJLAGE I ORGANIGRAM DE OUDE ULO .....</b>	<b>87</b>
<b>BIJLAGE II SECUNDAIRE CONCURRENTEN IN LEEK .....</b>	<b>88</b>
<b>BIJLAGE III LEEFTIJDOPBOUW BEVOLKING LEEK .....</b>	<b>89</b>
<b>BIJLAGE IV ENQUÊTEVRAGEN .....</b>	<b>90</b>
<b>BIJLAGE V BEGELEIDENDE BRIEF .....</b>	<b>96</b>
<b>BIJLAGE VI VRAGENLIJST GASTOUDERS .....</b>	<b>98</b>
<b>PUBLICATIES.....</b>	<b>101</b>
WERKDOCUMENTEN.....	102

# Samenvatting

## Introductie

Landelijke bemiddelingsbureaus hebben steeds meer moeite te voldoen aan de vraag naar gastouders voor kinderopvang. Door de krappe arbeidsmarkt, de stijgende participatiegraad van vrouwen en het volraken van de kinderdagverblijven, is de vraag naar gastouders explosief toegenomen. Ouders die kiezen voor een flexibele, kleinschalige, legale en op maatgerichte kinderopvangmethode komen terecht bij een gastouderbureau. Gastouders zijn of vrouwen met kleine kinderen die het leuk vinden om met kinderen te werken en hierbij een zakcentje te verdienen, of ze willen werken combineren met thuis zijn voor hun eigen kinderen, of het zijn vrouwen met pubers of kinderen die al het huis uit zijn, die graag met kleine kinderen werken en daarmee tegelijkertijd een zakcentje willen verdienen.

## Het probleem

Ook het gastouderbureau Leek van de Oude Ulo heeft de laatste jaren moeite om te voldoen aan de vraag naar gastouders. Bovendien is men bang dat het nieuwe belastingstelsel zwartwerken van gastouders in de hand werkt. Naast de daling van gastouders wordt het gastouderbureau geconfronteerd met de nieuwe wet Wet Basisvoorziening Kinderopvang (WBK) die in 2004 in werking treedt. Deze wet heeft tot doel marktwerking in de gastouderopvang te introduceren. In dit rapport is gekeken naar de oorzaken van de daling van gastouders bij het gastouderbureau Leek en onderzocht of en hoe deze daling kan worden omgebogen naar een stijging. Aan de hand van een SWOT-analyse zijn de sterke en zwakke punten en de kansen en bedreigingen voor het gastouderbureau Leek in kaart gebracht. Hierbij is onder andere gebruik gemaakt van diepte-interviews met andere gastouderbureaus. Door middel van een enquête, een ‘focus group meeting’ en een analyse van inschrijfformulieren van gastouders is geprobeerd inzicht te krijgen in de huidige en potentiële doelgroep van gastouders.

## De gastouders

De huidige gastouders bij het gastouderbureau zijn over het algemeen getrouwde moeders tussen de 21 en 55 jaar, met een opleidingsniveau variërend van Huishoudschool tot Middelbaar Beroepsonderwijs. Zij zijn meestal niet actief op de arbeidsmarkt. De gastouder ziet de volgende positieve aspecten van het gastouderschap: gezelligheid, thuis zijn, vrijheid/flexibiliteit, goede schriftelijke voorwaarden, automatische betaling en hulp in geval van problemen. De negatieve aspecten van het gastouderschap zijn: lage vergoeding, ondergewaardeerd, medewerkster gastouderbureau niet elke dag aanwezig, lagere vergoeding voor tweede kind en naschoolse opvang. De ondervraagde gast- en vraagouders bleken geen bezwaar te hebben tegen een gastouder die man, allochtoon, alleenstaand, of ouder dan 60 jaar is.

## **Het gastouderbureau Leek van de Oude Ulo**

De kwaliteit van de bemiddeling van het gastouderbureau is goed en het bureau is erg betrokken bij haar gastouders. De vergoeding die het gastouderbureau bood was echter lager dan de vergoedingen die onderzochte gastouderbureaus boden en ook lager dan de vergoeding die door de meeste respondenten redelijk werd geacht. Alhoewel gastouderbureaus veel waarde hechten aan mond-tot-mondreclame zijn bij het gastouderbureau Leek de meeste gastouders via advertenties geworven. Tijdens het onderzoek was het gastouderbureau bezig om de kinderopvang te certificeren en een franchiseproject op te zetten in samenwerking met ander gastouderbureaus.

## **Arbeidsmarkt en demografie in Leek**

De gemeente Leek heeft haar taakstelling van 83 kindplaatsen in 2001 gerealiseerd. In Leek wonen echter 2.925 kinderen tot 12 jaar. De belangrijkste reden om *geen* gastouder te willen worden is het hebben van een fulltime of parttime baan. Het aantal werkzoekende in Leek daalde in de periode 1996-2001 sterk en de werkgelegenheid nam voor zowel vrouwen als mannen toe. Van de vrouwen die in Leek werken heeft 65% een fulltimebaan. Kortom de werkgelegenheids- en demografische ontwikkelingen in Leek lijken te wijzen op meer vraag naar gastouders als gevolg van het toenemend aantal tweeverdieners en een dalend aanbod van de gastouders onder de beroepsbevolking van 15 tot 65 jaar. Het werven van gastouders is in de loop van de tijd dan ook van steeds groter belang geworden voor het gastouderbureau en kan zelfs de 'bottle neck' gaan vormen voor het gastouderbureau.

## **Kansrijke strategieën**

Door de volgende strategieën in te voeren kan het gastouderbureau desondanks toch groeien:

- vergoeding voor gastouders verhogen;
- imago van gastouderschap verbeteren;
- doelgroep gastouders verbreden.

Deze strategieën leiden tot het aantrekkelijker maken van gastouderschap voor gastouders waardoor meer gastouders aangetrokken kunnen worden. Wanneer de nieuwe WBK van kracht wordt en de subsidie wegvalt leiden deze strategieën in combinatie met certificering en samenwerkingsverbanden met andere kinderopvangcentra ook op de middellange termijn tot succes.

# Hoofdstuk 1 Inleiding

Landelijke bemiddelingsbureaus hebben steeds meer moeite te voldoen aan de vraag naar gastouders voor kinderopvang. Omdat de kinderdagverblijven vol zijn geraakt, is de vraag naar gastouders explosief toegenomen. Ook het gastouderbureau Leek, onderdeel van de Oude Ulo<sup>1</sup>, kampt met deze problematiek. Het gastouderbureau bemiddelt in opvang voor mensen die kinderopvang zoeken, de zogenaamde vraagouders, en personen die deze opvang tegen vergoeding in hun eigen woning willen bieden, de zogenaamde gastouders. Het gastouderbureau heeft daarom de Wetenschapswinkel Economie benaderd met het verzoek om onderzoek te doen naar deze problematiek. In dit rapport wordt verslag gedaan van een onderzoek naar de aantrekkelijkheid van het gastouderschap in de gemeente Leek voor huidige en potentiële gastouders. Het doel is vast te stellen of en hoe het gastouderbureau Leek meer gastouders kan krijgen.

## **Doel onderzoek**

Het verzamelen en analyseren van informatie over de markt van gastouderopvang en op basis daarvan advies te geven over hoe het gastouderschap in de gemeente Leek aantrekkelijk gemaakt kan worden voor potentiële gastouders.

## **Probleemstelling**

Kan gastouderschap aantrekkelijk gemaakt worden voor potentiële aanbieders in de gemeente Leek, en zo ja, hoe?

Aan de hand van de volgende deelvragen zal de probleemstelling worden geanalyseerd:

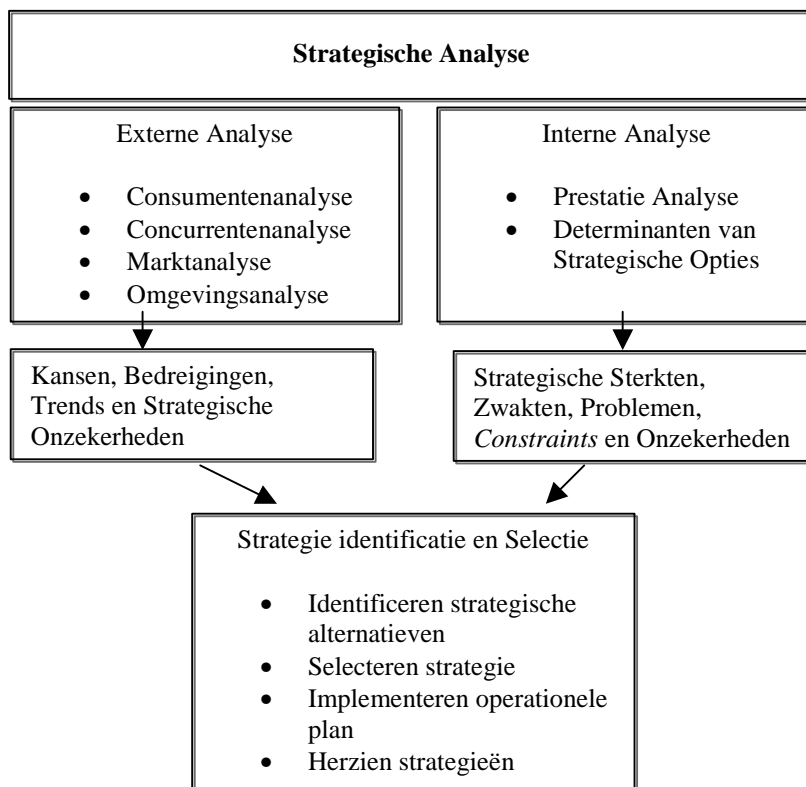
1. Hoe ziet het gastouderbureau Leek er intern uit?
  - Wat is het huidige profiel van het gastouderbureau Leek?
  - Wat zijn de activiteiten van gastouderbureau Leek?
  - Wat zijn de sterkten en zwakten?
  
2. Hoe ziet de externe omgeving van het gastouderbureau Leek eruit?
  - Wie zijn de consumenten/aanbieders?
  - Wie zijn de concurrenten?
  - Hoe ziet de markt eruit?
  - Hoe ziet de omgeving eruit?
  - Wat zijn de kansen en bedreigingen?

---

<sup>1</sup> gastouderbureau Leek onderdeel van de Oude Ulo zal in het vervolg ook wel aangeduid worden met gastouderbureau Leek

3. Wie zijn de potentiële aanbieders van gastouderopvang in de gemeente Leek?
4. Onder welke voorwaarden willen potentiële aanbieders van gastouderopvang, gastouderopvang aanbieden?
5. Wie zijn de huidige gastouders van het gastouderbureau Leek?
6. Onder welke voorwaarden willen de huidige gastouders gastouderopvang blijven aanbieden?

Om de deelvragen te beantwoorden is de theorie van Aaker toegepast zoals beschreven in het boek ‘Strategic Market Management’. Met behulp van deze theorie is de interne en externe omgeving van het gastouderbureau Leek geanalyseerd. Deze analyses zijn nodig om tot een SWOT-analyse (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) van het gastouderbureau Leek te komen. Aaker's theorie is in figuur 1.1 samengevat.



Figuur 1.1 Strategische analyse, raamwerk van Aaker

Bron: Aaker, 2001, p 19.

De interne analyse geeft inzicht in de mogelijke strategisch belangrijke aspecten binnen een organisatie en bestaat uit een prestatieanalyse (‘Performance Analyses’) en uit de determinanten van strategische opties (‘Determinants of strategic options’). Met een interne analyse kunnen de zwakke en sterke punten van een organisatie in kaart worden gebracht. De interne analyse van het

gastouderbureau Leek komt in hoofdstuk 2 aan bod en begint met het beschrijven van de organisatie zelf en haar activiteiten.

De externe analyse bestudeert de omgevingsfactoren om de kansen, bedreigingen, trends, strategische onzekerheden en strategische keuzes van een organisatie te identificeren. De externe analyse omvat een consumentenanalyse, concurrentenanalyse, marktanalyse en een omgevingsanalyse. De externe analyse van het gastouderbureau Leek wordt in hoofdstuk 3 uiteengezet. In hoofdstukken 4 wordt één aspect van deze analyse uitgelicht, namelijk de potentiële gastouders. Aan de hand van een schriftelijke enquête onder 200 inwoners in Leek is getracht de potentiële gastouder in kaart te brengen. Daarnaast is het profiel van potentiële gastouders verder uitgewerkt met behulp van een focus meeting onder de huidige gastouders, een vragenlijst onder de deelnemers van de meeting en een analyse van de inschrijfformulieren van gastouders bij het gastouderbureau Leek.

Tot slot is voor gastouderbureau Leek de sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen die in de hoofdstukken 2-4 naar voren zijn gekomen, samengevoegd in een SWOT-matrix (hoofdstuk 5). Uit deze matrix kunnen een aantal strategische alternatieven worden afgeleid. Onder andere op basis van haalbaarheid kunnen vervolgens uit deze alternatieven een strategie voor de toekomst worden geselecteerd. Hoofdstuk 5 eindigt met de wijze waarop deze strategie kan worden geïmplementeerd.



## Hoofdstuk 2 De interne analyse

### § 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de interne organisatie ('Self Analysis') van het gastouderbureau Leek geanalyseerd, met het doel de sterke en zwakke punten van het gastouderbureau op te sporen. Het hoofdstuk begint met een introductie van het gastouderbureau Leek (§ 2.2). Aangezien een gastouderbureau een dienstverlenende organisatie is, zijn hierbij de acht componenten van geïntegreerd dienstenmanagement van belang. Deze worden behandeld in § 2.2.3. Een interne analyse begint met de missie en doelstellingen van het gastouderbureau (§ 2.3.1). Deze zal worden gevolgd door een prestatieanalyse die bestaat uit een financiële en een non-financiële analyse. (§ 2.3.2).

### § 2.2 De oude Ulo

#### § 2.2.1 Gastouderbureau

Een gastouderbureau is een dienstverlenende organisatie. Dat wil zeggen dat zij een ontastbare actie of prestatie biedt aan een andere partij. Deze prestaties kunnen met het gebruik van fysieke goederen gepaard gaan (Lovelock, 1996). De partijen die betrokken zijn bij het proces van dienstverlening zijn het gastouderbureau zelf, mensen die hun kinderen willen laten opvangen in een gastgezin en mensen die de kinderen in hun eigen huis opvangen. Mensen die hun kinderen in een gastgezin willen laten opvangen worden 'vraagouders' genoemd. Mensen die de kinderen in hun eigen huis opvangen worden 'gastouders' genoemd. Dit zijn de partijen in het geval van particuliere plaatsen. Daarnaast kan een gastouderbureau ook bedrijfsgerichteopvang verzorgen. Bedrijfsgerichteopvang houdt in dat een bedrijf/instelling één of meerdere kindplaatsen ten behoeve van personeel kan huren bij het gastouderbureau.

De kerndienst die een gastouderbureau levert is het bemiddelen tussen vraag- en gastouders. Een vraagouder dient voor minimaal 5 uren per week opvang te zoeken voor zijn/haar kinderen. Een gastouder mag maximaal 4 kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 12 jaar opvangen en dit aantal is inclusief de aanwezige eigen kinderen. Wanneer 2 kinderen jonger zijn dan 1 jaar is het maximale aantal kinderen 3. Het koppelingstraject begint met de aanmelding van een vraagouder bij het gastouderbureau. Vervolgens vindt een intakegesprek plaats waarbij de vraagouder zijn/haar wensen kenbaar kan maken. Aan de hand van deze wensen bekijkt het gastouderbureau of er een geschikte gastouder in het bestand aanwezig is. Als dit niet het geval is gaat het gastouderbureau actief werven om een geschikte gastouder te vinden. Nadat een geschikte gastouder voor de vraagouder gevonden is,



worden beide met elkaar in contact gebracht via een kennismakingsgesprek. De koppeling is voltooid als beide besluiten om met elkaar in zee te gaan.

Na de koppeling blijft het gastouderbureau een rol spelen door de vraag- en gastouder regelmatig te informeren over de gang van zaken en zonodig bij te sturen. Bij het wegvallen van de opvang bemiddelt het gastouderbureau opnieuw voor de vraagouder. Aanvullende diensten die een gastouderbureau aan vraag- en gastouders verleent, zijn dus adviseren, informeren en begeleiden.

De voordelen van een gastouderbureau voor een vraagouder ten opzichte van een andere vorm van kinderopvang zijn: flexibiliteit, kleinschaligheid, opvang op maat, relatief goedkoop en legaal. De nadelen zijn dat gastouders geen professionele begeleiders zijn en dat in vergelijking met het zwarte circuit deze opvang -evenals andere legale vormen- duurder is.

### *§ 2.2.2 De geschiedenis van het gastouderbureau Leek*

Het gastouderbureau Leek is een onderdeel van De Oude Ulo. De Oude Ulo is een centrum dat wordt beheerd door de Stichting voor Sociaal Cultureel en Educatief Werk Leek. In bijlage I is het organigram van De Oude Ulo opgenomen. De Oude Ulo heeft een dependance De Lindenstein. De Oude Ulo en De Lindenstein verzorgen vele activiteiten op het gebied van sociaal, cultureel en educatief werk voor kinderen, jongeren en volwassenen. In De Oude Ulo is het jongerencentrum B-café gehuisvest. Het project De Oude Ulo organiseert activiteiten voor kinderen. Ook voert de Oude Ulo projecten uit op het terrein van informatica, opbouwwerk, onderwijsvoorrang, opvang van vluchtelingen, toerisme en recreatie, culturele minderheden, cultuur, emancipatie en mensen zonder werk. Er is een vrijwilligerscentrale, met onder andere het project Tieners Actief. Daarnaast wordt met andere organisaties in de regio Westerkwartier samengewerkt aan de uitvoering van de basiseducatie, dag/avond MAVO en MEAO voor volwassenen, scholings- en werkervaringsprojecten voor jongeren en volwassenen en jeugdhulpverlening ([www.leek.nl](http://www.leek.nl)).

In de Oude Ulo is ook kinderopvang gevestigd. Deze ontstond 20 jaar geleden als cursusgebondenopvang. Vrijwilligers verzorgden de opvang van kinderen van de cursisten tijdens de cursussen. Tegenwoordig wordt ook opvang geboden aan kinderen van niet-cursisten. De sector Kinderopvang van De Oude Ulo bestaat uit de producten Buitenschoolse Opvang (BSO) die wordt geregeld door Het Festein en het gastouderbureau (Strategisch Plan, De Oude Ulo, 1999).

De BSO bestaat sinds 1991 en is een centrale opvangplaats voor kinderen na schooltijd en in de vakanties. Het gastouderbureau is in 1993 opgericht en stemt de vraag naar en het aanbod gastouders op elkaar af. Beide vormen van opvang worden door de gemeente gesubsidieerd (Strategisch Plan, De Oude Ulo, 1999).

Zoals tabel 2.1 laat zien, nam in de afgelopen jaren het aantal vraagouders en gastouders toe. Het aantal gastouders bleef hierbij steeds achter bij de stijging van het aantal vraagouders. Het aantal kinderen dat opgevangen moest worden nam redelijk proportioneel toe over de jaren. Opmerkelijk is dat in 2001 zowel het aantal gastouders als het aantal aanbouders afnam.

Tabel 2.1 Aantal vraag-, gastouders, kinderen en koppelingen in de afgelopen jaren bij de Oude Ulo

<i>Jaar</i>	<i>Aantal vraagouders</i>	<i>Aantal gastouders*</i>	<i>Aantal kinderen</i>	<i>Aantal koppelingen**</i>
1997	12	10	17	17
1998	12	11	16	16 (23)
1999	18	14	24	24 (27)
2000	23	19	27	27 (36)
2001	19	15	42	25 (49)

\* Aantal bemiddelde gastouders

\*\* Aantal koppelingen per 31-12 en de aantallen tussen haakjes zijn op jaarbasis

Uit de tabel kan worden geconcludeerd dat het goed gaat met het gastouderbureau Leek. Er worden steeds meer kinderen bemiddeld en behalve in het jaar 2001 is er sprake geweest van een groeiend aantal vraag- en gastouders. De vraag doet zich voor of 2001 een punt is geweest waar de daling van vraag- en gastouder zich heeft ingezet of dat hier sprake was van een incidenteel geval.

### § 2.2.3 Dienstenmanagement

Zoals gezegd verleent een gastouderbureau diensten. Vanuit operationeel oogpunt vallen deze in vier groepen onder te verdelen (Lovelock, 1996). Deze zijn:

1. 'People processing': de consument ondergaat de dienst zelf en moet fysiek aanwezig zijn om de voordelen van gebruik van de dienst te kunnen ontvangen.
2. 'Possession processing': diensten gericht op fysieke bezittingen van de consument. Het object moet aanwezig zijn om de dienst uit te kunnen voeren, maar de consument hoeft daarbij niet zelf aanwezig te zijn.
3. 'Mental stimulus processing': diensten gericht op het verstand van de mens. De consument moet met zijn gedachten op de plaats van dienstlevering aanwezig zijn, maar hoeft er niet fysiek bij te zijn.
4. 'Information processing': diensten gericht op ontastbare acties. Zodra het verzoek voor de dienst is ingediend, is er weinig directe betrokkenheid met de consument meer nodig.

De dienst die een gastouderbureau verleent valt onder de 'possession processing' dienst. In het geval van gastouderopvang zijn de ouders die hun kinderen willen laten opvangen in een gastoudergezin de

consument en de kinderen zijn de ‘bezittingen’ die de dienst fabriek, in dit geval het huis van de gastouder, betreden en de dienst ondergaan. Om de strategie te bepalen die nodig is om een dienst op de markt te brengen, moet rekening gehouden worden met acht componenten van geïntegreerd diensten management. Deze componenten zijn:

1. Product/dienst elementen: service elementen die waarde creëren
2. Plaats en tijd: wanneer, waar en hoe wordt de dienst geleverd
3. Proces: productiemethode
4. Productiviteit en kwaliteit: efficiëntie en effectiviteit
5. ‘People’: personeel, klanten en passanten
6. Promotie, informatie en educatie
7. Fysiek bewijs
8. Prijs en andere kosten van de dienst.

Deze acht componenten zijn, naast productiviteit en kwaliteit, inputfactoren voor de service-ervaring van de consument. Hieronder volgt wat deze componenten inhouden voor het gastouderbureau Leek. De theorie die gebruikt wordt in deze paragraaf is gebaseerd op Lovelock, 1996.

### **Product/dienst elementen**

Dit zijn alle kenmerken van de kerndienst en de aanvullende elementen van de dienst die mogelijk waarde kunnen creëren voor de consument. In het geval van het gastouderbureau Leek gaat het om de waarde die zij creëert voor zowel de gast- als vraagouders. Hierbij kan gedacht worden aan de mate waarin het gastouderbureau rekening houdt met de wensen en verlangens van de gast- en vraagouder bij het zoeken naar een geschikte partner om de koppeling tot stand te brengen. Verder is de kwaliteit van de informatie, de begeleiding en de manier van het oplossen van eventuele problemen door het gastouderbureau van belang.

### **Plaats en tijd**

Hier gaat het om wanneer, waar en hoe de dienst wordt geleverd. Bij het gastouderbureau geldt allereerst dat mensen die vraag- of gastouder willen worden het gastouderbureau kunnen vinden. Daarnaast is van belang of het bureau bereikbaar is in geval van vragen of problemen die de vraag- en gastouders hebben. Ook kan gedacht worden aan de tijd die het bureau nodig heeft een geschikte gastouder te vinden voor een vraagouder.

### **Proces**

Het proces begint met de wervingsactiviteiten van het gastouderbureau om vraag- en/of gastouders te krijgen. Vervolgens melden gastouders en vraagouders zich, al dan niet als gevolg van de wervingsactiviteiten, bij het gastouderbureau Leek. Zij vertellen hun redenen voor het willen plaatsen dan wel het willen opvangen van een kind. Het gastouderbureau Leek heeft hiervoor selectiecriteria opgesteld. Zowel de gast- als vraagouder moeten aan deze criteria voldoen om in aanmerking te

komen voor een bemiddeling. Zodra hier sprake van is, worden de ouders opgenomen in het bestand. Naast het voldoen aan de selectiecriteria, moeten beide partijen hun eisen uitspreken, zodat hiermee tijdens de bemiddeling rekening kan worden gehouden.

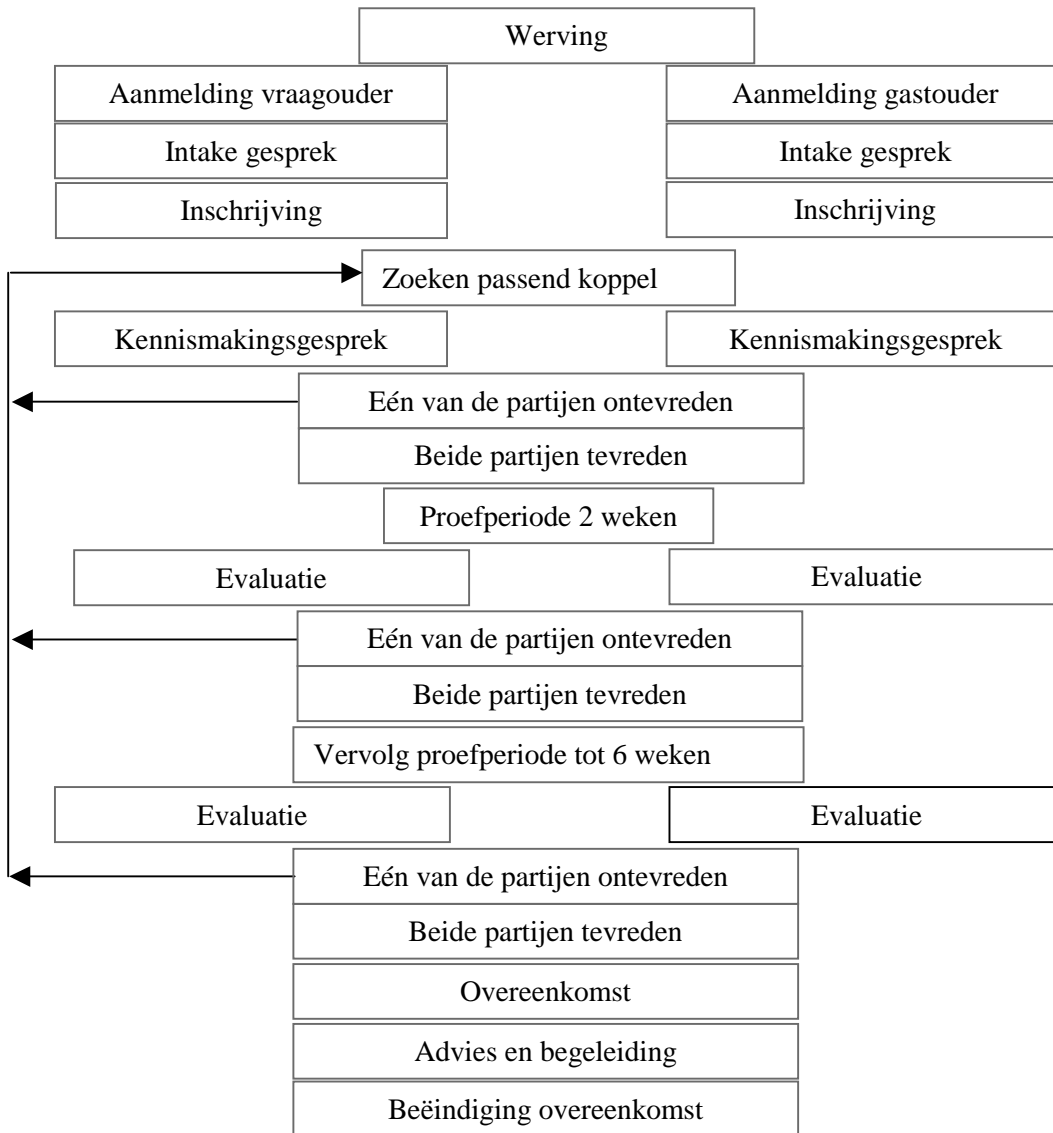
Zodra gast- en vraagouders in het bestand zijn opgenomen met hun wensen en eisen kan een *match* worden gemaakt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een speciaal computerprogramma (Gokids) en de intuïtie en ervaring van de medewerkster van het gastouderbureau Leek. De bemiddeling tussen beide partijen kan nu gaan beginnen. De ouders worden aan elkaar voorgesteld en ook het kind kan kennismaken met de gastouder en de rest van het gastgezin. Meestal wordt snel duidelijk of er sprake is van een positieve dan wel negatieve indruk.

Wanneer beide ouders een positief beeld hebben, begint een proefperiode van 6 weken. Hierin kunnen beide ouders kijken of het beeld dat ze hadden al dan niet juist was. Binnen de proefperiode wordt na twee weken door het gastouderbureau telefonisch contact gezocht met afzonderlijk de gast- en vraagouder. De eerste twee weken worden dan geëvalueerd. Indien alles goed is verlopen, wordt de proefperiode vervolgd. Na de proefperiode vindt een tweede evaluatie plaats. Het gastouderbureau vraagt dan opnieuw aan beide partijen hoe de afgelopen periode verlopen is. Indien opnieuw alles positief verlopen is, wordt een definitieve overeenkomst opgesteld. Tijdens de periode dat de koppeling aanhoudt, fungeert het gastouderbureau als begeleider en tussenpersoon. In deze periode blijft contact bestaan tussen het gastouderbureau, de gast- en vraagouders. Dit gebeurt onder meer:

- door regelmatig contact over het verloop van de opvang;
- op verzoek van gast- of vraagouder bij problemen of vragen;
- door het ondersteunen van gast- en zonodig ook vraagouders door bijvoorbeeld themabijeenkomsten.

Het proces eindigt wanneer een gekoppelde gast- en vraagouder uit elkaar gaan.

Wanneer de koppeling niet tot stand is gekomen, zal het gastouderbureau onmiddellijk in het bestand gaan zoeken naar nieuwe kandidaten die misschien wel geschikt zijn voor deze koppeling. Dit geldt zowel voor de kennismaking als de proefperiode. Wanneer zich geen geschikte kandidaat in het bestand bevindt, begint het hele proces opnieuw bij de werving. Het proces is in figuur 2.1 samengevat.



Figuur 2.1 Bemiddelingsproces

**Productiviteit en kwaliteit**

Productiviteit is de manier waarop de input wordt verwerkt tot de output die door de consument wordt gewaardeerd. Kwaliteit refereert aan de mate waarin een dienst voldoet aan de behoeften en verwachtingen van een consument. Zo gedefinieerd is de input van het gastouderbureau de wensen en behoeften van zowel de vraag- als gastouder en de output de koppeling tussen een vraag- en een gastouder. De kwaliteit van de dienst kan worden uitgedrukt als de mate waarin de vraagouder (consument) tevreden is over de plaatsing van zijn/haar kind bij een gastouder. Het gaat erom een gastouders te vinden die voldoet aan de wensen en behoeften die de vraagouders hebben met betrekking tot de opvang hun kinderen.

**People**

Bij een dienstverlenend bedrijf zoals het gastouderbureau is personeel van zeer groot belang. Het contact tussen gast- en vraagouder verloopt immers in eerste instantie via de werkneemster van het gastouderbureau. Bij het gastouderbureau Leek is vanaf het begin één persoon in dienst geweest. Zij werkt parttime op maandag, dinsdag en woensdag. De medewerkster staat er niet helemaal alleen voor. Zij heeft regelmatig overleg met de sectormanager kinderopvang. Daarnaast worden de financiële zaken door een administratief medewerker van De Oude Ulo afgehandeld.

Naast de medewerkster van het gastouderbureau kunnen ook de gastouders gezien worden als personeel van het bureau.

**Gastouders** zijn mensen boven de 21 die tegen een vergoeding bereid zijn om kinderen van een vraagouder in eigen huis op te vangen. Belangrijke aspecten hierbij zijn dat een gastouder vooral het omgaan met kinderen leuk moet vinden en hier enige ervaring in te hebben. Overige selectiecriteria zijn onder andere of een huis kindvriendelijk en hygiënisch is.

Naast gastouders heeft het gastouderbureau Leek te maken met de vraagouders:

**Vraagouders** zijn ouders die vanwege werk of studie opvang zoeken voor hun kind(eren).

Volgens het Hof van Leeuwarden is de volgende omschrijving van toepassing op een gastouder:

“Een gastouder is een natuurlijke persoon die door bemiddeling van een instelling die in het bezit is van een gemeentelijke vergunning, dan wel verklaring welke voldoet aan ministeriële voorwaarden, tegen vergoeding opvang verricht van kinderen jonger dan 12 jaar.” (Hof Leeuwarden, 1997)

**Promotie en educatie**

Promotie en educatie spelen in het marketingbeleid van een dienstverlenende organisatie de volgende rollen: het geven van de benodigde informatie en advies, het overtuigen van de doelgroep van de voordelen van gebruik van een specifieke dienst, en het aanmoedigen van de doelgroep om actie te ondernemen.

In het geval van dienstenmarketing is communicatie naar de doelgroep veelal educatief, vooral in het geval van nieuwe consumenten. Het gaat erom deze consumenten te informeren over de voordelen van de dienst, hoe en wanneer ze gebruik kunnen maken van deze dienst en over hun rol in het dienstenproces. Het gastouderbureau Leek doet dit door advertenties in plaatselijke dag/weekbladen te plaatsen, posters op te hangen in het werkgebied en informatie over gastouderopvang bij scholen in de

regio te verspreiden. Het promotiebeleid van het gastouderbureau Leek bestaat uit het werven van gast- en vraagouders en het relatiebeheer van het bureau ten opzichte van zowel gast- als vraagouders. Allereerst de *werving* van het gastouderbureau. Toen het bureau in 1993 begon, kwamen enkele gast- dan wel vraagouders spontaan bij het bureau terecht. Tegenwoordig geldt dit alleen nog voor de vraagouder. De gastouder is het moeilijkst te werven. Bij de werving maakt het gastouderbureau gebruik van advertenties in lokale en regionale bladen. Zij plaatst zelf advertenties, maar soms ook gezamenlijk met andere gastouderbureaus.

---

**Voorbeeld 1 Algemene advertentie**

Er is nog steeds veel vraag naar gastouderopvang!! Daarom zoekt het gastouderbureau in Leek enthousiaste, gemotiveerde mensen die thuis, tegen een vergoeding, kinderen van 0-12 jaar opvang kunnen bieden. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met De Oude Ulo, 0594-517877

---

Het gaat meestal om vrij algemene, maar soms ook om specifieke advertenties. In de algemene advertenties wordt een oproep gedaan voor gastouders in het algemeen (zie voorbeeld 1). Wanneer voor een bepaald kind een gastouder wordt gezocht, wordt een specifieke advertentie geplaatst (zie voorbeeld 2). Hierin wordt speciaal gezocht naar een gastouder voor bijvoorbeeld een meisje van 8 maanden. Een specifieke advertentie wordt alleen geplaatst wanneer een koppeling niet lukt via het bestand. Op de advertenties die gericht zijn op potentiële gastouders, reageren vaak ook vraagouders. De advertentie brengt vraagouders vaak op het idee om te informeren naar gastouderschap. Hierdoor leidt elke zoekpoging naar een gastouder voor de ene vraagouder tot een volgende zoekpoging voor een nieuwe vraagouder.

---

**Voorbeeld 2 Specifieke advertentie**

In de wijk Rodenburg (of nabij) in Leek zoekt het gastouderbureau een gastouder die buitenschoolse opvang (ma t/m do) kan bieden aan een jongen van 4jr die naar basisschool De Tweemaster gaat. Bel voor informatie het gastouderbureau in Leek, tel. 0594-517877.

---

Naast adverteren wordt gebruik gemaakt van het creëren van positieve mond-tot-mondreclame. Dit kan alleen als gast- en vraagouders tevreden zijn over de manier waarop het gastouderbureau de dienst levert. Wanneer zij in een gesprek met een persoon die niet gebonden is aan het gastouderbureau positieve dingen zeggen over de werkwijze van het bureau dan is dit positieve reclame voor het bureau. Op deze manier kunnen gast- en vraagouders andere ouders bekend maken met het gastouderschap.

Ten tweede het *relatiebeheer*. Over het algemeen is de opbouw van een *relatie* met een klant een belangrijk middel om klanten te behouden. Een relatie behouden is goedkoper dan een nieuwe klant aantrekken, goed voor mond-tot-mondreclame en bovendien winstverhogend (Lovelock, 1996). Ook het gastouderbureau moet relaties opbouwen met klanten en leveranciers. Als gastouders jarenlang gastouders blijven, kan aangenomen worden dat zij tevreden zijn met het werk dat zij doen. De gastouder is immers vrij om een ander alternatief (andere baan) te kiezen. Als een gastouder tevreden is, is deze ook in staat het langer vol te houden en er eventueel een kind bij te nemen. Daarnaast zorgt tevredenheid voor positieve reclame. Een bureau kan verschillende dingen doen om een relatie op te bouwen met haar vraag- en gastouders. De activiteiten die het gastouderbureau Leek organiseert voor haar gastouders zijn te zien in voorbeeld 3.

---

### **Voorbeeld 3 Activiteiten voor gastouders**

Het gastouderbureau van Leek organiseert voor haar gastouders de volgende activiteiten:

*Contacten onderhouden* Spreekuren op maandagochtend van 09.00 tot 12.00 uur. Vraag- en gastouders kunnen dan bij het GOB terecht met allerlei vragen en opmerkingen.

*Cadeaus* Tijdens kerst krijgen alle gastouders een kerstattentie.

*Deskundigheidsbevordering* De Oude Ulo organiseert cursussen. De cursus 'kleine ongelukjes in huis' die in 2001 werd aangeboden, ging wegen gebrek aan belangstelling niet door.

*Faciliteiten* Het gastouderbureau heeft een uitleenpunt waar gastouders gratis materialen kunnen lenen.

*Bijeenkomsten* Eén keer per zes weken organiseert de Oude Ulo een koffieochtend voor gastouders. Dit vindt plaats aan de hand van een thema zoals bijvoorbeeld 'peuters, lief maar lastig'.

*Speel-o-theek* Alle gastouders krijgen een gratis abonnement op de speel-o-theek.

*Doe-ochtenden* De Oude Ulo organiseerde in 2001 een doe-ochtend.

*Uitstapjes* Zomers vindt er een uitstapje plaats voor gastouders en hun kinderen.

---

### **Fysiek bewijs**

Het fysieke bewijs van een dienst kan omschreven worden als de tastbare objecten die een consument gedurende het dienstleveringsproces tegenkomt. Fysiek bewijs is het belangrijkste wanneer de consument zelf de plaats betreedt waar de dienst geleverd wordt. Zoals in paragraaf 2.2 beschreven is de kerndienst van een gastouderbureau de koppeling van vraag- en gastouder. Het fysieke bewijs omvat in dit geval de tastbare zaken waarmee de vraag- en gastouder te maken krijgen in het proces



dat aan de koppeling vooraf gaat. In dit geval betreft de vraagouder het huis van de gastouder gedurende het kennismakingsgesprek. Hoe het huis eruit ziet is in dit geval het fysieke bewijs. Hierbij kan gedacht worden aan de grootte, de inrichting, de net- en schoonheid van het huis. Op basis van deze kenmerken kunnen vraagouders beslissen of zij de omgeving goed genoeg vinden voor hun kinderen.

### **Prijs en andere kosten**

Het gaat hier om de kosten die de consument maakt bij het gebruik van de dienst. Dit zijn de totale geldelijke kosten die de consument voor het gebruik van de dienst moet betalen en de niet-financiële kosten zoals de tijd die het de consument kost de dienst te verkrijgen, fysieke kosten, psychologische kosten of belasting van de zintuigen.

In het geval van het gastouderbureau Leek bestaan de geldelijke kosten voor een consument (vraagouder) uit het inschrijvingsgeld, de bemiddelingskosten en de vergoeding per uur per kind die aan de gastouder moet worden betaald. De vraagouder betaalt naar draagkracht volgens een door het gastouderbureau opgestelde tabel. Alle overige kosten (maaltijden, luiers etc.) vallen buiten het genoemde tarief en dienen apart te worden vergoed. Het gastouderbureau geeft hiervoor richtlijnen aan. De gastouder betaalt alleen inschrijvingskosten. Verder ontvangt deze een vaste vergoeding per uur per kind en een vergoeding voor gemaakte kosten, zoals maaltijden.

De betalingen lopen via het gastouderbureau en worden maandelijks verricht op basis van een door gast- en vraagouder ondertekende maandkaart. Vraagouders krijgen maandelijks een rekening toegestuurd. De tarieven zijn aan wijziging onderhevig. Wanneer de prijzen gaan veranderen, wordt dat een maand van tevoren bekend gemaakt.

## **§ 2.3 De interne analyse**

### *§ 2.3.1 Missie en doelstellingen*

Bij het bestuderen van de interne analyse kan de missie niet ontbreken. De bedrijfsfilosofie van een organisatie geeft immers de bestaansreden weer. Indien een organisatie niet weet wat het doet en voor wie, wordt het moeilijk om bepaalde analyses uit te voeren. De doelen spelen ook een belangrijke rol bij het interpreteren van bepaalde beleidsbeslissingen. De missie en de doelstellingen van het gastouderbureau Leek staan in het strategisch plan van De Oude Ulo (1999) als volgt geformuleerd:

**Missie**

Flexibele opvang bieden voor werkende of studerende ouders in het huis van de gastouder.

**Doelstellingen**

1. Bemiddeling tot stand brengen tussen goed op elkaar afgestemd vraag en aanbod.
2. Kwaliteit bieden aan de vraag- en gastouders door middel van ondersteuning en begeleiding van de gastouders.

Zowel de missie als de doelstellingen lijken niet helder geformuleerd te zijn. De kerndienst die het gastouderbureau Leek levert, is bemiddeling tussen vraag- en gastouder. De geformuleerde missie doet vermoeden dat het gastouderbureau flexibele opvang biedt voor werkende of studerende ouders. Het is niet het bureau dat de opvang biedt, maar de gastouder. Daarnaast worden de ouders niet opgevangen, maar de kinderen van de werkende of studerende ouders.

Doelstellingen dienen volgens Alsem (1995, p.195) aan vier eisen te voldoen. Ze moeten specifiek, meetbaar, uitdagend en realistisch zijn. De eerste doelstelling is niet specifiek, want er is geen specifieke tijdsperiode gedefinieerd. Op deze manier kan men niet het moment vaststellen waarop kan worden nagegaan of het doel is behaald. Aan de tweede eis wordt ook niet voldaan, want er wordt niet aangegeven hoeveel bemiddelingen men tot stand wil brengen in de periode waarvoor de doelstelling geldt. Doordat niet aan de eerste twee eisen is voldaan, is de doelstelling niet uitdagend en/of realistisch.

De tweede doelstelling is kwalitatief en daardoor moeilijk in getallen uit te drukken, maar het begrip kwaliteit kan meetbaar worden als het concreet wordt omschreven. Dit betekent dat aangegeven moet worden welke elementen van het dienstverleningsproces er toe leiden dat de consument vindt dat de kwaliteit verbetert. Verder ontbreekt ook hier de tijdsaanduiding. Ook is het niet te zeggen of de doelstelling uitdagend dan wel realistisch is.

Om toch de analyses uit te kunnen voeren die nodig zijn voor het bestuderen van de interne analyse is een nieuwe missie opgesteld, die beter dan de bestaande de bestaansredenen van het gastouderbureau aangeeft.

**Missie**

Bemiddelen tussen werkende of studerende ouders die opvang op maat zoeken voor kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 12 jaar en mensen die in eigen huis deze opvang tegen een vergoeding willen bieden.

### § 2.3.2 Prestatieanalyse

De prestatieanalyse is opgedeeld in een analyse van de financiële situatie van het gastouderbureau Leek en non-financiële prestatie maatstaven. Beide worden achtereenvolgens behandeld.

#### Financiële analyse

In een financiële analyse draait het voornamelijk om de omzet en de winst. In het geval van het gastouderbureau Leek is dit lastig omdat het bureau een non-profit organisatie is, dat gedeeltelijk door de overheid (gemeente Leek) wordt gefinancierd.

Uit de financiële data verkregen van het gastouderbureau Leek is de volgende tabel afgeleid:

Tabel 2.2 Financiële resultaten 1996-2000 in f

	<i>1996</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>
Baten	46.658	111.641	115.130	131.210	158.292
Lasten	41.767	66.542	109.066	131.210	158.292
<b>Resultaat</b>	<b>4.891</b>	<b>45.099</b>	<b>6.064</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Door het gebruik van een sluitpost is het resultaat van de afgelopen twee jaren nul, maar in werkelijkheid was het resultaat, evenals in de voorgaande jaren, positief. De verwachting is dat het resultaat in de toekomst lager zal zijn, wanneer de subsidie van de gemeente vervalt (zie § 3.5.2). Deze vermindering van de baten zal in eerste instantie opgevangen moeten worden door een grotere bijdrage van de vraagouders. Het gastouderbureau lost dit op door per januari 2002 alleen nog - de beter verdienende - bedrijfsplaatsen te accepteren. Over particuliere plaatsen wordt nog nagedacht en de prijzen hiervoor zijn nog niet vastgelegd.

Vooralsnog laat het gastouderbureau Leek geen negatieve financiële resultaten zien. In hoeverre deze situatie verandert met het wegvallen van de subsidie is nog onduidelijk en hangt samen met de maatregelen die de overheid treft om dit gat te dichten. Voor de huidige situatie geldt dat een grote strategiewijziging niet nodig is. Er kan volstaan worden met eenvoudige strategische veranderingen, behoudens grote externe wijzigingen.

Het evalueren in de vorm van omzetten en winsten is echter niet altijd de beste manier om prestaties te meten. Indien alleen naar financiële maatstaven wordt gekeken, kan een verkeerd beeld worden geschapen door managers die in moeilijke situaties aan bijvoorbeeld 'biasing', 'gaming', 'smoothing' (zie Birnberg, Turopolec en Young) gaan doen. Methoden die kunnen worden gebruikt om data te manipuleren. Vandaar dat het ook nodig is om een non-financiële analyse uit te voeren.

**Non-financiële analyse**

Een non-financiële analyse is des te meer van belang, als het behalen van winst niet de primaire doelstelling is, zoals bij het gastouderbureau Leek Vandaar dat in deze paragraaf wordt gekeken naar de verschillende non-financiële aspecten: leveranciers/ klanttevredenheid, nieuwe productactiviteiten en werknemersvaardigheden en - prestaties.

Een dienstverlenend bedrijf zoals gastouderbureau Leek kan niet om *klanttevredenheid* heen. Bij het gastouderbureau is men afhankelijk van twee partijen die allebei tevreden moeten zijn met de bemiddeling. Aangezien het gastouderbureau vooral problemen heeft met het werven van gastouders en het onderzoek zich richt op het aantrekkelijk maken van het gastouderschap is alleen de klanttevredenheid van deze groep onderzocht. Dit is gedaan aan de hand van een 'focus meeting' met de gastouders en een aantal vragenlijsten over klanttevredenheid die de gastouders hebben ingevuld (zie § 4.3). De belangrijkste bevindingen waren dat de verwachting die elke gastouder had toen zij gastouder werd, uitgekomen is<sup>2</sup> en dat in de huidige situatie de gastouders graag gastouder blijven, maar zij vinden wel dat ze een hogere vergoeding en meer waardering verdienen voor wat ze doen. Met name met betrekking tot financiële afhandeling hechten de gastouders veel waarde aan de neutraliteit van het gastouderbureau.

Verder is van belang bij de kwaliteit dat tijdens het schrijven van dit rapport de sector kinderopvang van De Oude Ulo werkte aan een traject dat moet leiden tot certificering van de vormen van kinderopvang. Dit gebeurt aan de hand van de eisen welke gesteld worden in de harmonisatie kwaliteitsbeoordeling zorgsector (HKZ), vergelijkbaar met ISO normering, certificatieschema. Het doel is dat uiteindelijk de organisatie gestructureerd en continu aan kwaliteitsverbeteringen werkt via een vastgelegd kwaliteitszorgsysteem. Bovendien worden de voormalige en huidige strategieën van het gastouderbureau Leek schriftelijk vastgelegd. Op dit moment liggen de strategieën alleen vast in het hoofd van de medewerkster.

In de productactiviteiten van het gastouderbureau Leek hebben zich een tweetal *vernieuwingen* voorgedaan. Sinds kort heeft het gastouderbureau een computerprogramma (Gokids) aangeschaft, om het bemiddelingsproces in de toekomst te verbeteren. Volgens een medewerkster van het gastouderbureau Leek wordt op dit moment echter nog weinig voordeel met het programma behaald.

Daarnaast is het franchiseproject Thuishuis in Groningen opgestart. Thuishuis is een stichting die als franchisegever ondersteuning biedt aan de zelfstandig ondernemers. De stichting is ontstaan uit de samenwerking van onder meer drie gastouderbureaus uit de provincie Groningen: het gastouderbureau Leek, stichting Sprong (provinciale steunorganisatie voor Welzijn en Zorg) en het regionaal bureau onderwijs (RBO). Franchising is een betrekkelijk nieuw verschijnsel in de kinderopvang. Het wil zeggen

---

<sup>2</sup> De gastouders waren allen vrouw, vandaar dat voor de vrouwelijke vorm is gekozen.

dat je als zelfstandig ondernemer een bedrijf voert volgens een vaststaande formule, onder een al bestaande naam.

Tot slot de *werknemersvaardigheden* en prestaties. Bij het gastouderbureau Leek runt één werknemer parttime het gastouderbureau. Het aantal koppelingen is in de jaren langzaam gegroeid en zodoende is er gemiddeld minder tijd per koppeling. Deze werkneemster is drie dagen aanwezig. De gastouders waarmee is gesproken tijdens het diepte-interview hebben dit allen als nadelig ondervonden. Verder is gebleken dat de gastouders zeer positief zijn over de werkneemster. Met alle wensen wordt, volgens de gastouders, rekening gehouden. Ondanks de kortere tijd die de medewerkster gemiddeld per koppeling kan besteden, zijn hierover geen klachten bij de gastouders. De financiële handelingen die nodig zijn bij het gastouderbureau worden gedaan door een financieel medewerker van de Oude Ulo. In hoeverre gast- en vraagouders met deze persoon tevreden zijn, is niet onderzocht.

## § 2.4 Conclusie

Gastouderbureau Leek is een dienstverlenende organisatie die bemiddelt tussen vraag- en gastouders. Het aantal gastouders bleef altijd achter bij het aantal vraagouders. Tot het jaar 2001 nam het aantal vraag- en gastouders toe. De vraag doet zich voor of 2001 een punt is geweest waar de daling heeft ingezet en in hoeverre het tekort aan gastouders hier debet aan is. Het werven van gastouders is in de loop van de tijd van steeds groter belang geworden voor het gastouderbureau. Op dit moment gebeurt dit door advertenties en mond-tot-mondreclame. De laatstgenoemde wervingsmethode, die alleen tot stand komt door de tevreden gast- en vraagouders, is volgens gastouderbureaus de meest geschikte manier om gastouders te werven.

De interne analyse leidde in eerste instantie tot de volgende zwakke punten:

1. De missie en doelen die het gastouderbureau heeft opgesteld, zijn niet goed geformuleerd waardoor ze niet hanteerbaar zijn.
2. Gastouders voelen zich ondergewaardeerd door het negatieve imago van het gastouderschap.
3. Gastouders zijn geen professionele begeleiders.
4. Bereikbaarheid
5. Geen gebruik van computerprogramma Gokids.

Als sterke punten kwamen naar voren:

1. Het bureau voldoet volgens de gastouders uitstekend aan het profiel van gastouderbureau en daarbij rekening houdt met de wensen en eisen van beide partijen.
2. Neutraliteit van het gastouderbureau bij het oplossen van conflicten.
3. Gastouderschap is flexibel, kleinschalig, op maat, relatief goedkope en legaal.
4. De financiële positie is op dit moment goed.

5. Gastouders zijn tevreden over de kwaliteit en de contacten. Hieronder valt ook de kwaliteit van de medewerker.
6. Het gastouderbureau is een onderdeel van een grotere organisatie, waaronder ook buitenschoolse opvang valt. Samenwerking met de BSO verbetert de dienstverlening. Bovendien biedt een grotere organisatie meer kansen om de dienstverlening uit te breiden en te combineren met andere vormen van dienstverlening, zoals een boodschappendienst.
7. Franchiseproject Thuishuis Samenwerkingsproject met drie gastouderbureaus in Groningen.
8. Certificering

In met name het onderzoek onder de huidige en potentiële gastouders zullen een aantal zwakke en sterke punten verder worden onderbouwd.



## Hoofdstuk 3 De externe analyse

### § 3.1 Inleiding

Met behulp van een externe analyse kunnen kansen en bedreigingen worden geïdentificeerd, zodat het gastouderbureau hiermee in de toekomst rekening kan houden en de prestaties kan verbeteren. De externe analyse bestaat uit een consumentenanalyse (§ 3.2), concurrentenanalyse (§ 3.3), marktanalyse (§ 3.4) en een omgevingsanalyse (§ 3.5). De analyses hebben betrekking op de markt van gastouderopvang in de gemeente Leek, maar trends die voor heel Nederland (en dus ook voor de gemeente Leek) gelden, worden ook meegenomen. In de concurrentenanalyse komen ook andere gastouderbureaus aan de orde komen. Deze behoren eigenlijk niet tot de externe omgeving, omdat ze andere geografische gebieden bedienen. Maar een vergelijking met deze gastouderbureaus kan wel bijdragen tot het identificeren van kansen en bedreigingen.

### § 3.2 Consumenten/aanbiedersanalyse

Zowel de gast- als de vraagouder kan als consument worden gezien. Als wordt gekeken naar wie daadwerkelijk wat consumeert, dan is de vraagouder de consument. Deze krijgt een dienst voor geld, namelijk het onderbrengen van het kind bij een gastouder tegen betaling. De gastouder ontvangt geen consumptie, maar wordt wettelijk ook niet als werknemer gezien ([www.rabobank.nl](http://www.rabobank.nl), cijfers en trends). De gastouder kan het beste worden omschreven als een soort leverancier voor het gastouderbureau. De gastouder levert een dienst en ontvangt hiervoor geld. Het gastouderbureau fungeert als intermediair tussen gast- en vraagouder. Omdat het in de consumentenanalyse gaat over de consument en niet over de leverancier (die dan in de concurrentenanalyse aan de orde zou moeten komen) en dit onderzoek wel een duidelijk beeld van de gastouder verlangt, worden in deze paragraaf zowel gast- als vraagouders behandeld.

#### Profiel en segmentatie vraagouder

Het profiel van de vraagouder is samengesteld uit diepte-interviews met andere gastouderbureaus en luidt bij alle geïnterviewde gastouderbureaus:

**Vraagouders** zijn ouders/verzorgers die vanwege werk of studie opvang zoeken voor hun kind(eren).

Er wordt hierbij geen aandacht besteed aan leeftijd en inkomen. De ouders zullen over het algemeen redelijk jong zijn aangezien alleen kinderen tot 12 jaar voor gastouderopvang in aanmerking komen. Volgens de geïnterviewde medewerkers van de gastouderbureaus zijn flexibiliteit, kleinschaligheid en



opvang op maat de belangrijkste redenen om bij een gastouderbureau aan te kloppen. Daarnaast wordt de legaliteit van een gastouderbureau genoemd als reden, in verband met het vergoeden van onkosten door de werkgever. Gesteld kan worden dat vraagouders niet onder te verdelen vallen in segmenten en er eigenlijk maar één groep is met de volgende kenmerken:

**Vraagouders** zijn ouders/verzorgers van kinderen tot en met twaalf jaar die vanwege werk of studie flexibele, kleinschalige en legale opvang op maat zoeken voor hun kinderen.

### **Profiel en segmentatie gastouder**

Volgens medewerkers van de gastouderbureaus vinden gastouders het leuk om een kind op te voeden of om zich heen te hebben en helemaal dat zij daar ook nog een vergoeding voor krijgen. Bovendien vinden gastouders het prettig om thuis te werken.

Uit de interviews met medewerkers kwamen verschillende profielen van gastouders naar voren:

- De gemiddelde gastouder is een vrouw tussen de 35 en 45 jaar die zelf kinderen heeft.
- De gemiddelde gastouder is gastmoeder tussen de 20 en 65 jaar.
- De gemiddelde gastouders zijn voornamelijk jonge moeders (in de twintig).
- De gastouder is of een vrouw met kleine kinderen (jonger dan twaalf) of heeft volwassen kinderen. Eigenlijk zijn het vrouwen tussen de 25 en 68 jaar, maar het gros zijn dertigers en veertigers. Waarbij de helft rond de veertig of ouder is.

Er fungeren dus weinig tot geen mannen als gastouder en verschillen de leeftijden van de gastouders per gastouderbureau niet veel. Van alle leeftijden (van 21 tot 68 jaar) zijn er wel een paar gastouders, maar de 65-plussers ontbreken. De gastouders zijn onder te verdelen in twee groepen:

- Vrouwen met kleine kinderen die het leuk vinden om met kinderen te werken en hierbij een zakcentje te verdienen. Ze zijn hierbij aan het werk en kunnen thuis zijn voor hun eigen kinderen.
- Vrouwen met pubers of kinderen die al het huis uit zijn, die graag met kleine kinderen werken en daarmee een zakcentje kunnen verdienen.

---

## § 3.3 Concurrentenanalyse

De concurrentenanalyse van het gastouderbureau heeft tot doel de huidige en potentiële concurrenten te identificeren.

### § 3.3.1 Potentiële en huidige concurrenten

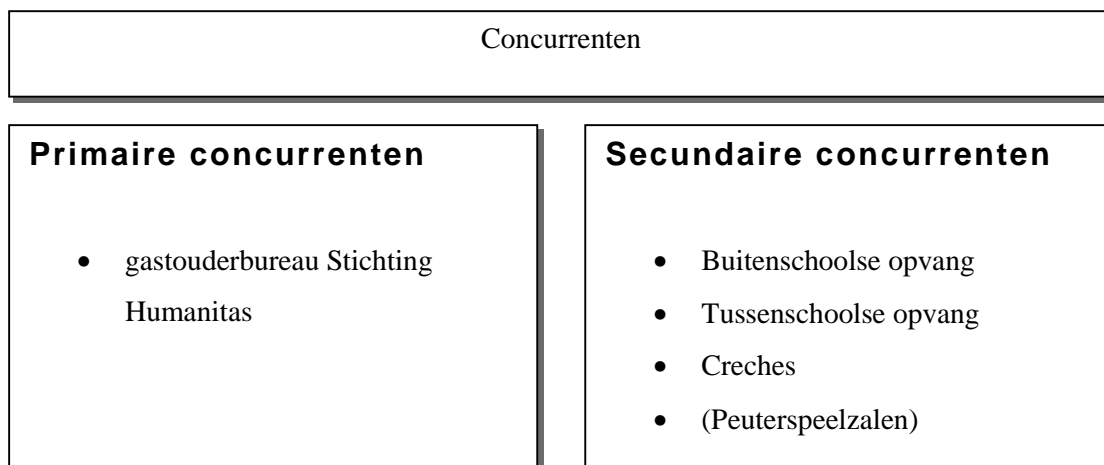
#### Huidige concurrenten

De huidige concurrenten kunnen worden ingedeeld op verschillende niveaus waarop concurrentie kan plaatsvinden: het primaire en het secundaire niveau. Op het primaire niveau bevinden zich de overige gastouderbureaus. Indien een consument gekozen heeft voor een gastouderbureau als kinderopvangvorm, moet vervolgens gekozen worden bij welk gastouderbureau men zich inschrijft. Voordat een vraagouder kiest voor een gastouderbureau, heeft vaak een oriëntatie op de gehele markt van kinderopvang plaatsgevonden. Dit is het secundaire niveau. Het werkterrein van het gastouderbureau Leek is de gemeente Leek. In Leek is geen enkel ander gastouderbureau gevestigd. Dit betekent dat het gastouderbureau geen directe concurrent heeft binnen hetzelfde gebied. Er zijn echter ook kinderopvangcentra die zich richten op een groter gebied, zoals de Stichting Humanitas. Deze stichting beschikt naast andere vormen van kinderopvang over een gastouderbureau dat tevens de gemeente Leek bedient, waardoor er toch een directe concurrent op het eerste niveau aanwezig is. Als buiten het werkgebied gekeken wordt, dan zijn de concurrenten op het eerste niveau andere gastouderbureaus uit omliggende streken. Uit gesprekken met gastouderbureaus in Groningen en Drenthe is gebleken dat deze gastouderbureaus elkaar niet als concurrenten ziet. Liever spreekt men over collega's die elkaar op bepaalde momenten bij kunnen staan. Zo bestaat er een overlegorgaan in de provincie Groningen van verschillende gastouderbureaus. Ook het gastouderbureau Leek is hierin betrokken. Bij deze bijeenkomsten wordt er inhoudelijk werkoverleg gehouden. De gastouderbureaus informeren elkaar informeel, waarbij ze bijvoorbeeld hun werkwijzen op elkaar afstemmen.

Onder het secundair niveau van concurrentie vallen alle andere vormen van kinderopvang: kinderopvangcentra, buitenschoolse opvangmogelijkheden, tussenschoolse opvangmogelijkheden, crèches, peuterspeelzalen en dergelijke. Peuterspeelzalen worden niet tot de branche gerekend, aangezien zij geen expliciete functie in het kader van de combinatie van zorg en arbeid hebben ([www.rabobank.nl/cijfers en trends van kinderopvang](http://www.rabobank.nl/cijfers-en-trends-van-kinderopvang)). De overige mogelijkheden tot kinderopvang zijn ogenschijnlijk duidelijke concurrenten van gastouderbureau Leek. In Leek zijn meerdere buitenschoolse kinderopvangcentra aanwezig, waaronder het BSO (Buitenschoolse opvang) Het Festein binnen De Oude Ulo zelf. Van interne concurrentie kan volgens medewerkers van beide afdelingen nauwelijks worden gesproken aangezien er juist samenwerking plaatsvindt. Zo kan een kind dat niet snel geplaatst kan worden bij een gastoudergezin, voor korte tijd worden opgenomen bij het BSO. Zodra een gastouder gevonden wordt, zal het kind daar onmiddellijk gebruik van mogen maken. Daarnaast bevinden in Leek twee kinderdagverblijven, de Organisatie KDV De Jonge Wereld

en KDV Bubbel. Op het secundaire niveau heeft het gastouderbureau dus twee externe concurrenten en één interne concurrent. Indien buiten de gemeente Leek zou worden gekeken, dan zijn er vele andere kinderopvangcentra die onder secundaire concurrenten vallen (bijlage II). Alle gevallen (alle kinderopvangcentra) betreffen zorginstellingen. Uit de gesprekken met medewerkers van alle gastouderbureaus kwam naar voren dat het kind boven alles staat. Als een kind een goed onderkomen heeft, zijn de gastouderbureaus (en kinderopvangcentra) tevreden.

De concurrenten zijn in figuur 3.1 schematisch weergegeven.



Figuur 3.1 Concurrenten

Gastouderbureau Leek heeft dus slechts één concurrent op het primaire niveau, namelijk de Stichting Humanitas en drie concurrenten op het secundaire niveau, namelijk het BSO Het Festein van De Oude Ulo en KDV De Jonge Wereld en KDV Bubbel.

### Potentiële toetreders

Naast het belang om je huidige concurrenten te kennen, is het belangrijk te beseffen dat andere organisaties de markt kunnen gaan betreden. Aaker besteedt aandacht aan verschillende mogelijkheden waarop potentiële concurrenten kunnen toetreden.

De eerste mogelijkheid is 'market expansion'. Gastouderbureau Leek krijgt hiermee te maken als bestaande grote bureaus zich gaan vestigen in Leek omdat zij hier een nieuwe markt zien. Een tweede mogelijkheid is 'product expansion'. Hiervan is sprake als de huidige concurrenten (ook overige kinderopvang) een nieuwe dienst aanbieden. De meeste organisaties bieden al verschillende vormen van opvang aan ([www.rabobank.nl/cijfers en trends van kinderopvang](http://www.rabobank.nl/cijfers-en-trends-van-kinderopvang)). De Oude Ulo biedt zelf twee vormen van kinderopvang, dus het is zeer waarschijnlijk dat andere bureaus ook nieuwe vormen van kinderopvang gaan toepassen.

Markuitbreiding kan ook door ‘Backward’ en/of ‘forward’ integration; het opnemen van een voorwaartse dan wel achterwaartse schakel in het ‘productieproces’. Bij een gastouderbureau kan dit gebeuren door direct gastouders in dienst te nemen in plaats van met vergoeding te werken (achterwaartse integratie). Van voorwaartse integratie is bijvoorbeeld sprake als bedrijven (waar vraagouders werken) zelf gastouders gaan zoeken of kinderopvang gaan verzorgen. Als dit leidt tot het buiten spel plaatsen van het gastouderbedrijf dan kan sprake zijn van een bedreiging. Meer wanneer het gastouderbureau zelf haar diensten aanbiedt aan dergelijke bedrijven (aan één groot bedrijf of freelance bij meerdere bedrijven) dan kunnen dergelijke tendensen tot kansen worden omgevormd.

Via ‘the export of assets of competencies’ kunnen eveneens potentiële concurrenten toetreden. Dit punt heeft voornamelijk te maken met samenwerkingsverbanden tussen bedrijven om sterke punten te versterken en zwakke punten verminderen. Een bedrijf dat nu zwakke punten heeft, kan een fusie aangaan met een groot bedrijf om de zwakke punten om te buigen in sterke punten. Tot slot kunnen concurrenten de strategie van ‘retaliatory or defensive strategies’ hanteren. Het gaat hierbij vooral om het behouden van sterke punten en het minimaliseren van de zwakke punten.

### § 3.3.2 Andere gastouderbureaus

Vanuit het oogpunt dat andere gastouderbureaus concurrenten zijn van het gastouderbureau Leek vormen hun sterke en zwakke punten kansen en bedreigingen voor het gastouderbureau Leek. Op basis van diepte-interviews met de verschillende gastouderbureaus zijn de sterke en zwakke punten van deze bureaus onderzocht.

#### **Stichting Kinderopvang Noord Groningen (SKNG)**

De SKNG is in 1991 ontstaan door de samenvoeging van een gastouderbureau in Bedum, een kinderdagverblijf in Delfzijl en activiteitengebondenopvang in Appingedam. Op basis van de stimuleringsmaatregelmaatregel kinderopvang werd besloten om een regionale stichting voor kinderopvang op te richten. Sinds de start is het aantal kindplaatsen gestegen van 113 tot ruim 450 in 2000. Bij de SKNG zijn 8 gemeenten in Noord Groningen aangesloten. De SKNG verzorgt verschillende vormen van opvang, nl. kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en activiteitengebondenopvang. Het gastouderbureau van de SKNG, gastouderbureau Noord-Groningen, bestaat al 13 jaar (informatiemap SKNG).

- *Marketing/promotie* Het adverteerbeleid is volgens de medewerker erg belangrijk. Zonder advertenties melden gastouders zich zelden aan. Daarnaast besteedt men aandacht aan de naamsbekendheid: de medewerker schrijft regelmatig stukken in het Nieuwsblad van het Noorden over gastouderbureaus in het algemeen of over gast- en vraagouders met behulp van interviews. Aangezien de plaatselijke bevolking de belangrijkste (enige) doelgroep is, geeft het bij deze vorm van adverteren niet dat andere gastouderbureaus hier ook baat bij hebben.

- *Bereikbaarheid/binding* Drie medewerkers werken 20, 24 en 30 uur per week. Dagelijks is één medewerker aanwezig, die eventuele telefonische vragen van vraag- en gastouders kan beantwoorden. De medewerkers gaan 1 à 2 keer per jaar bij alle gastouders langs. Vanwege het grote werkgebied zou vaker bezoeken ten koste gaan van de bereikbaarheid op het bureau.
- *Koppelingen* Twee jaar geleden realiseerde het gastouderbureau 175 koppelingen. Dit is gestegen tot 250. Het aantal bedrijfsplaatsen is in 2001 van 45 naar 88 plaatsen gestegen.

*Sterkten/zwakten*

De bereikbaarheid en het promotiebeleid zijn sterke punten. De binding met de gastouders is een zwak punt.

**Stichting KinderOpvang Oostermoer (SKOM)**

In 1990 werd door de voormalige gemeentebesturen van Zuidlaren, Gasselte, Gieten en Anloo besloten om, door gebruik te maken van een stimuleringsmaatregel, kinderopvang in de verschillende gemeenten vorm te geven. Omdat de Stichting KinderOpvang Zuidlaren (SKOZ) over de nodige kennis en ervaring beschikte, is het voorstel gedaan om SKOZ op te laten gaan in een nieuwe stichting onder de naam SKOM. SKOM is een verzamelnaam van verschillende soorten kinderopvang. Naast drie kinderdagverblijven in Zuidlaren, Annen en Gieten, buitenschoolse opvang in Zuidlaren, en Gieten heeft SKOM ook een gastouderbureau (informatiemap SKOM). Dit gastouderbureau wordt vanuit van uit Zuidlaren en Gieten gerund. De twee medewerkers hebben onderling veel contact, maar bedienen elk hun 'eigen' regio.

- *Marketing/promotie* Advertenties worden gezet in bijvoorbeeld de Oostermoer of de Schakel in de vorm van 'haasjes'. Bij het nieuwe schooljaar plaatst het gastouderbureau één algemene, grotere advertentie. De advertenties leveren weinig respons op (één of twee reacties). Dit is overigens heel wisselend. De ene keer vijf en de andere keer geen één. Er is gekeken waar dat aan zou kunnen liggen, maar het bleek volledig willekeurig te gebeuren.
- *Bereikbaarheid/binding* Men hecht veel waarde aan de bereikbaarheid van het bureau en de binding tussen het gastouderbureau en de gast- en vraagouders. Dit uit zich in het organiseren van activiteiten en het uitdelen van allerlei spullen. Hoewel beide medewerkers parttime werken, en niet altijd iemand van het gastouderbureau aanwezig is kunnen ouders bij het in pandige kinderdagverblijf in Gieten terecht, waar altijd iemand tijdens kantooruren aanwezig is. Deze weet precies waar de medewerker is en zo kan het gastouderbureau altijd bereikt worden. Ook het vermelden van de privé-nummers op visitekaartjes bevordert de bereikbaarheid.
- *Koppelingen* Op dit moment zijn in Gieten 107 en in Zuidlaren 55 koppelingen gerealiseerd. Van het totale aantal heeft 66% betrekking op bedrijfs, en ongeveer 33% op particuliere plaatsen.

*Sterkten/zwakten* De bereikbaarheid en binding zijn sterke punten van dit bureau, maar de werving is zwak, waardoor het gastouderbureau onbekend is.

### **Stichting Kinderopvang Humanitas**

Stichting Humanitas is één van de grootste kinderopvangorganisaties in Nederland en verzorgt de opvang van meer dan 10.000 kinderen in heel Nederland. Humanitas heeft 100 vestigingen waaronder kindercentra, buitenschoolse opvang, bemiddelingsbureaus voor gastouderopvang, een Landelijk Meldpunt Kinderopvang en peuterspeelzalen. De vestigingen van de Stichting Kinderopvang Humanitas bevinden zich voornamelijk in het Westen en Centraal Nederland, Zuid-Gelderland, Brabant en Limburg. In het Noorden van Nederland is slechts één vestiging. Het hoofdkantoor van Stichting Kinderopvang Humanitas is gevestigd in Heerlen. Bij eventuele moeilijkheden kunnen de afdelingen op dit centrale punt terugvallen (zie koppelingen).

In Noord Nederland heeft de Stichting Kinderopvang Humanitas alleen een gastouderbureau. Dit is ongeveer tien jaar geleden opgestart in Buitenpost. Inmiddels is Humanitas verhuisd naar Norg, een, volgens de medewerkers, zeer goede plek om vanuit te kunnen werken. Norg ligt centraal en van hieruit zijn alle plaatsen in Noord Nederland (en Duitsland) goed te bereiken.

- *Werkgebied* Groningen, Friesland, Drenthe en Overijssel tot aan Zwolle. Zelfs een plaats in Duitsland wordt bediend.
- *Marketing/promotie* De stichting heeft een centrale Public Relations afdeling. Van hieruit probeert men het gastouderschap aantrekkelijker te maken. De PR-afdeling produceert folders en verspreidt deze bij de afdelingen, die de folders kunnen uitdelen bij scholen, bibliotheken, buurthuizen en dergelijke. Hierdoor kunnen de bureaus zich geheel richten op het creëren van koppelingen. Bovendien bespaart het centraal maken van folders vele kosten (kwantumkorting, schaalvoordelen). Ook de kennis voor het juist opstellen van een folder hoeft slechts op één plaats aanwezig te zijn. Bij werving kiest het gastouderbureau voor huis-aan-huisbladen en dan op de pagina waar de gemeenteberichten ontstaan. Volgens de medewerkers is dit de meest gelezen pagina. Meestal komen hierop wel reacties binnen. Indien dit niet het geval is, gaat het bureau het land in. Het werven van gastouders gaat dan gewoon op de man af. De medewerkers gaan dan letterlijk bij scholen, buurthuizen en dergelijke staan om de folders uit te delen. Daarnaast vertellen ze 'iedereen' wat gastouderschap is en waarom het leuk is om te doen.
- *Bereikbaarheid/binding* Vanwege de omvang van het werkgebied, is gekozen voor een telefonisch spreekuur. De twee medewerkers werken parttime en er zijn momenten dat er niemand aanwezig is op het gastouderbureau. Op dat moment kan het bureau in het geval van calamiteiten niet ogenblikkelijk te hulp schieten.
- *Koppelingen* Op dit moment zijn er 80 koppelingen gerealiseerd. Dit aantal is in de loop van de jaren langzaam gegroeid. Met name in de laatste drie jaar is het aantal koppelingen flink gestegen. Van de koppelingen heeft 97% betrekking op bedrijfsplaatsen en slechts 3% op particuliere plaatsen. Het gastouderbureau heeft geen subsidieplaatsen of alleenstaande ouderplaatsen.

*Sterkten/zwakten* Humanitas is een zeer grote onderneming waardoor relatief veel middelen beschikbaar zijn, voor bijvoorbeeld promotie en begeleiding van het personeel. Het aantal koppelingen is dan ook fors gestegen. Door het grote werkgebied is er weinig persoonlijk contact tussen het gastouderbureau en de vraag- en gastouders. Bovendien is buiten het telefonische spreekuur het gastouderbureau niet altijd bereikbaar.

### **Stichting Kinderopvang en Peuterspeelzaal Werk (SKPW)**

De SKPW is een zelfstandige organisatie, ontstaan in januari 1999 uit particulier initiatief. De SKPW wordt voor een deel gesubsidieerd door de overheid. De SKPW bevindt zich in Sappemeer, maar bedient de gemeenten Hoogezand-Sappemeer en Slochteren. De opvangvoorzieningen die onder SKPW vallen zijn: drie kinderdagverblijven, twee buitenschoolse opvangcentra, een tussenschoolse opvang op 3 basisscholen, een gastouderbureau en peuterspeelzalen. Op het gastouderbureau zijn drie parttime medewerkers, van wie er altijd iemand aanwezig is.

- *Marketing/promotie* SKPW adverteert in regionale kranten. De advertenties worden gewoonlijk zelf gemaakt, maar op het moment van schrijven is men bezig met een regionale campagne. Naast adverteren hangen er posters bij scholen, winkelcentra en sociëteiten. Via scholen komen ook vraagouders binnen doordat de medewerkers contact hebben met leerkrachten die gastouders zoeken.  
Buiten het actieve promoten, melden gastouders zich spontaan aan. Volgens de medewerkers komt dit omdat het een relatief arm gebied betreft waar veel vrouwen niet op de arbeidsmarkt actief zijn.
- *Bereikbaarheid/binding* Elke medewerker bestrijkt een eigen gebied. Er is altijd iemand aanwezig, zodat het gastouderbureau altijd te bereiken is. Er is daarnaast één keer per maand een koffieochtend. Verder worden er jaarlijks vele activiteiten georganiseerd voor de gastouders, zoals een kerstpakket, een dag van de gastouder, één keer per jaar een cursus voor nieuwe gastouders (samen met Haren), elk jaar een losse EHBO cursus waarop alle gastouders zich kunnen inschrijven, workshops en werkavonden.
- *Koppelingen* Het aantal koppelingen groeide gestaag. Soms kon een kind niet worden geplaatst door speciale omstandigheden (allergie of iets dergelijks). Aangezien elke werknemer haar eigen gebied heeft, kan het aantal koppelingen per gebied worden vastgesteld. Hoogezand heeft 55 koppelingen in 2001, waarvan 37 bedrijfs-, 6 particuliere en 12 gesubsidieerde plaatsen. Sappemeer heeft 22 koppelingen, waarvan 15 bedrijfsplaatsen, 2 particulier en 5 gesubsidieerde plaatsen. In Slochteren zijn 54 koppelingen. De verdeling over verschillende soorten plaatsen is hier niet bekend. Het totaal aantal koppelingen is dus 131. Het beleid is dat het percentage particuliere plaatsen niet meer dan 15% van het totaal aantal plaatsen mag bedragen, omdat volgens de medewerkers hieraan niet wordt verdiend.

*Sterkten/zwakten* SKPW heeft vele kinderopvangmogelijkheden, doet veel aan acquisitie en binding van gastouders, de bereikbaarheid is goed en gastouders bieden zich spontaan. Het aantal koppelingen groeit dan ook.

### **Vergoeding**

In tabel 3.1 staan de vergoedingen per uur per kind van de bovenstaande gastouderbureaus weergegeven. De tabel laat zien dat de vergoeding per bureau varieert van 5,50 tot 7,50 gulden per uur. De gemiddelde vergoeding bedraagt f 6,08. De vergoeding die het gastouderbureau Leek hanteert is f 5,28 en ligt daarmee dus onder het gemiddelde.

Tabel 3.1 Vergoeding per gastouderbureau per 01-01-2002

<i>gastouderbureau</i>	<i>Vergoeding per uur per kind</i>
gastouderbureau Leek	f 5,28
Stichting Kinderopvang Humanitas	f 6, - tot f7,50
Stichting Kinderopvang Noord-Groningen (SKNG)	f 6,06
Stichting Kinderopvang Oostermoer (SKOM)	f 6, -
Stichting Kinderopvang en Peuterspeelzaal Werk (Hoogezand) (SKPW)	f 5,50
<i>Gemiddeld</i>	<i>f 6,08</i>

### **Conclusie gastouderbureaus**

Uit de diepte-interviews met de gastouderbureaus blijkt dat de bureaus allen een vrij gelijke werkwijze hebben van de totstandkoming van een koppeling. Een verschil is te vinden in de betrokkenheid tussen sommige gastouders en gastouderbureaus. Dit uit zich in het aantal malen van opzoeken en de plaats van waaruit het gastouderbureau werkt. Dit heeft voornamelijk te maken met de grootte van het gebied. Verder valt de manier van werven op. Allen maken gebruik van advertenties in lokale bladen. Het ene bureau heeft hier meer geld en tijd voor dan een ander. Of dit ook leidt tot meer koppelingen per jaar, is niet duidelijk. Tot slot blijkt dat het gastouderbureau Leek lagere vergoedingen per uur per kind hanteert dan de overige gastouderbureaus.

## **§ 3.4 Marktanalyse**

In de marktanalyse wordt allereerst de omvang en de groei van de markt bekeken. Vervolgens wordt de winstgevendheid van de markt bepaald met behulp van het vijfkrachtenmodel van Porter. Tot slot worden de markttrends behandeld.



### § 3.4.1 Omvang en groei van de markt

Een marktanalyse start met het bepalen van de omvang van de markt is. Allereerst is gekeken naar de landelijke ontwikkeling in kindplaatsen en de positie van de gastouderkindplaatsen. In de tabellen 3.2a en b is de ontwikkeling voor 1999 en 2000 weergegeven. Uit tabel 3.2.a valt te lezen dat eind 2000 Nederland in totaal 126.192 kindplaatsen telde. Hiervan werden er 9.252 ingevuld door een gastouder. In tabel 3.2.b valt te lezen dat de groei van het aantal kindplaatsen in de eerste 11 maanden van 2000 13.741 plaatsen bedroeg en dat de gastouderopvang door een geringe groei werd gekenmerkt. Of deze groei zich ook in de volgende jaren zal blijven voortzetten is onduidelijk. Wel is duidelijk dat de groei in de gastouderopvang met 0,05% beduidend minder is dan die in de kinderdagopvang (11%) of buitenschoolse opvang (15%).

Tabel 3.2a Het aantal kindplaatsen per 31-12-1999 en 30-11-2000

	<i>31 december 1999</i>	<i>30 november 2000</i>
Kinderdagopvang	76.355	84.736
Buitenschoolse opvang	36.096	41.456
Waarvan gastouderopvang	8.775	9.252
<b>Totaal</b>	<b>112.451</b>	<b>126.192</b>

Tabel 3.2b De groei van het aantal plaatsen in 2000

	<i>Groei in 2000</i>
Kinderdagopvang	8.381
Buitenschoolse opvang	5.360
Waarvan gastouderopvang	477
<b>Totaal</b>	<b>13.741</b>

Bron: G. Schumacher, 16 januari 2001

In Leek waren in 1990 vier kinderopvangorganisaties actief en in 1995 kwamen er twee bij. Het was helaas niet mogelijk om het marktaandeel van gastouderbureau Leek te bepalen, aangezien het marktaandeel van Humanitas niet te achterhalen viel. Bij het Centraal Bureau van Statistiek (CBS) waren nauwelijks gegevens te vinden over de markt van kinderopvang in de gemeente Leek. Al ze wel beschikbaar waren dan waren ze verouderd. In oktober 2000 is het Netwerkbureau Uitbreiding Kinderopvang opgericht door het ministerie van WVS (<http://www.uitbreidingkinderopvang.nl/>). Dit bureau heeft als taak het tempo van de uitbreidingsoperatie kinderopvangplaatsen van het kabinet hoog te houden en de inspanningen van de verschillende landelijke organisaties op elkaar af te stemmen. Het netwerkbureau doet ook onderzoek naar de uitbreiding (monitor) en naar nieuwe organisaties voor kinderopvang (starters). Voor de gemeente Leek zijn de resultaten van dit onderzoek

in tabel 3.3 weer gegeven. Helaas ontbreken ook hier gegevens over gastouderopvang. Tabel 3.4 laat wel zien dat het aantal kindplaatsen in Leek is gestegen, en dat de gemeente haar taakstelling ten aanzien van de uitbreiding van kinderopvangplaatsen in 2001 heeft gerealiseerd. Of deze taakstelling van 83 kindplaatsen voldoende is voor de 2.925 kinderen tot 12 jaar die in Leek wonen is maar zeer de vraag.

Tabel 3.3 Monitor uitbreiding kinderopvang (Aantal kindplaatsen in Leek, laatste update: 15-5-2002)

<i>type opvang</i>	<i>hele dagopvang</i>	<i>buitenschoolse opvang</i>	<i>gastouderopvang<sup>1</sup></i>	<i>totaal</i>	<i>taakstelling<sup>2</sup></i>
Nulmeting <sup>3</sup>				79	83
1999	70	0	0	70	
2000	75	0	0	75	
2001	89	10	0	99	
2002	99	15	0	114	
Leek	Aantal kinderen <sup>4</sup>				
0 - 4 jaar	962				
4 - 12 jaar	1963				

<sup>1</sup> gastouderopvang = aantal kindplaatsen

<sup>2</sup> Het aantal plaatsen dat de gemeente, volgens de afspraken met het ministerie van VWS, moet uitbreiden tot eind 2002.

<sup>3</sup> nulmeting = aantal plaatsen hele dagopvang per 31/12/98 + aantal plaatsen buitenschoolse opvang per 31/12/96

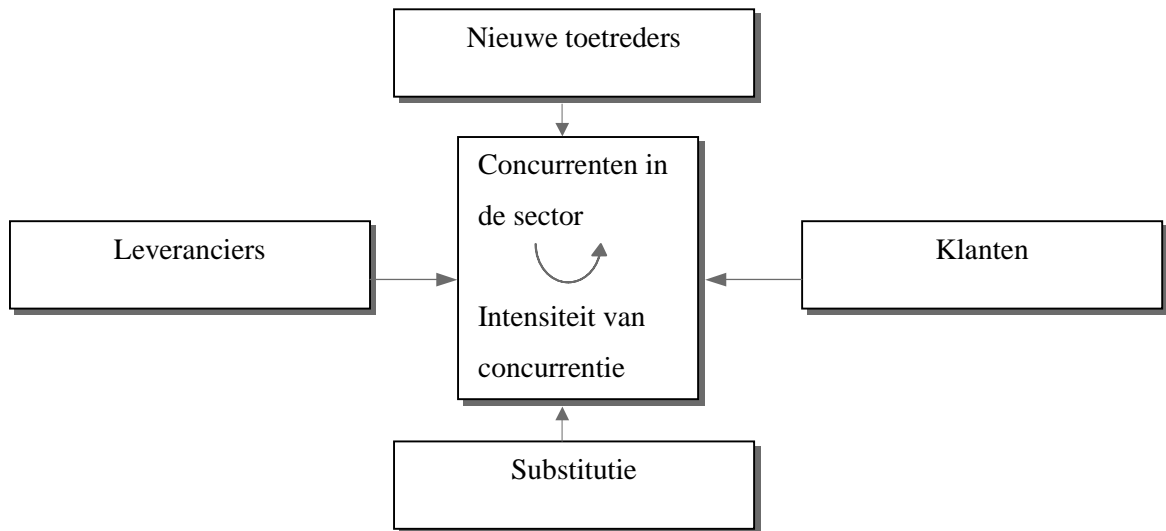
<sup>4</sup> Bron: CBS, januari 2000

NB: Dit zijn de kindplaatsen van centra die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

Bron: Het Netwerkbureau Uitbreiding Kinderopvang

### § 3.4.2 Winstgevendheid van de markt

De winstgevendheid van de markt is afhankelijk van de aantrekkelijkheid van de markt, sterkte van de concurrentie, afnemers en leveranciers en de toekomstverwachtingen. De methode van Porter, het vijfkrachtenmodel, kan worden gebruikt om de onderhandelingsmacht van alle betrokken partijen in kaart te brengen (zie figuur 3.2) en de winstgevendheid te bepalen.



Figuur 3.2 Porter's Vijfkrachtenmodel

### Concurrenten

In de concurrentenanalyse van paragraaf 3.3.3 is niet ingegaan op de intensiteit van de concurrentie. Hiermee wordt bedoeld de hoeveelheid concurrenten, hun grootte en in hoeverre zij afwijken van het gastouderbureau Leek. Uit de concurrentanalyse bleek dat de enige huidige concurrent (op primair niveau) de afdeling Noord van Humanitas met het gastouderbureau in Norg is en dat op het secundaire niveau sprake is van drie concurrenten. Volgens een raming van het sociaal cultureel planbureau (SCP) blijkt dat de opvang voor 0-3-jarigen voor 93,5% plaats vindt bij kinderdagverblijven en voor 6,5% bij een gastouder. Voor 4-12-jarigen is het aandeel gastouderplaatsen met 11% hoger, terwijl het aandeel van BSO 89% is. Deze percentages worden voor de periode 1999-2007 constant verondersteld, aangezien door de toenemend arbeidsmarktparticipatie een kleinere beschikbaarheid aan gastouders komt, terwijl anderzijds de gastouderopvang nog in zijn kinderschoenen staat en groeipotentie heeft (SCP, 2001, p. 41).

Humanitas kan een geduchte concurrent zijn aangezien de organisatie veel groter is en hierdoor schaalvoordelen heeft. Dit uit zich bijvoorbeeld in het professioneel adverteren. Het gastouderbureau Leek kan echter wel profiteren van de imagoverbetering van het gastouderschap dat Humanitas waarschijnlijk bewerkstelligt. De vraag doet zich voor hoe groot de kans is dat nieuwe concurrenten toetreden. Dit is onder andere afhankelijk van de toetredingsdrempels in de gastouderopvang.

De toetredingskosten om gastouderbureaus te worden zijn laag, aangezien een gastouderbureau geen investeringen hoeft te doen in grote gebouwen, dure materialen of distributiekkanalen. Er zijn dus geen schaalvoordelen nodig om toe te treden. Iedereen kan in principe een gastouderbureau starten. Het vinden van gastouders kan de start bemoeilijken of wellicht ontmoedigen. Uittredingsdrempels zijn nog niet beëindigde contracten tussen gast- en vraagouders. Een bureau kan niet zomaar stoppen, zonder de vraag- en gastouders hierover ingelicht te hebben en contracten te ontbinden.

De toetredingsdrempels op de markt van de secundaire concurrenten zijn op dit moment groter dan die bij concurrentie op primair niveau. Voor opvang van kinderen in een centrum, is een opvangplaats nodig in de vorm van een zaaltje of iets dergelijks. Uit een onderzoek dat het Netwerkbureau uitbreiding kinderopvang heeft uitgevoerd blijkt dat één op de vier nieuwe ondernemers in de kinderopvang veel problemen ondervindt bij het opstarten van hun bedrijf. Het is vooral moeilijk een locatie te vinden, vergunningen te krijgen, de financiering te regelen en personeel te vinden. Het nieuwe wetsvoorstel dat in 2004 van kracht wordt moet tot verlaging van de toetredingsdrempels leiden (§ 3.5.2). Dit betekent dat zodra het nieuwe wetsvoorstel ingaat de kans op potentiële (secundaire) concurrenten toeneemt.

### **Substituten**

Het valt te bezien of andere vormen van kinderopvang dan gastouderopvang behoren tot secundaire concurrenten of substituten. Een substituut concurreert over het algemeen minder hevig dan primaire concurrenten. In hoeverre een substituut concurreert met het gastouderbureau in vergelijking met secundaire concurrenten is moeilijk te zeggen. Als substituut voor het gastouderbureau is hier het grijze gebied van zwartwerken gedefinieerd. Volgens een onderzoek van het SCP is de kans dat gekozen wordt ten gunste van formele opvang groter als de vrouw 20 uur of meer per week werkt, in loondienst of hoger opgeleid is of als men in een stedelijk gebied woont. (SCP, 2001, p. 31). Het informele kinderopvangcircuit, neemt volgens Plantenga, 60% van de totale markt in. Ze baseert zich daarbij onder andere op de resultaten van een representatieve enquête die zij heeft gehouden onder 2500 gezinnen met jonge kinderen in de provincies Groningen en Drenthe. Een overgrote meerderheid van hen maakt gebruik van informele zorgarrangementen of combineert formele opvang met informele arrangementen. Daarbij worden vaak drie of meer verschillende schakels ingezet, zoals kinderopvang, naschoolse opvang en verder oma, buurvrouw, opvang aan huis, enzovoorts (Plantenga, 2002).

Volgens medewerkers van de verschillende gastouderbureaus zijn gastouderbureaus en dus ook de voordelen vaak onbekend. Dit geldt veel minder voor het kinderdagverblijf en crèche. Indien ouders een kinderdagverblijf niet een geschikte plaats vinden voor hun kind, dan weet men vaak niet naar welke andere mogelijkheden van kinderopvang nog uitgeweken kan worden. Een voordeel van gelegaliseerde kinderopvang ten opzichte van zwartwerken is dat men dit op kan geven bij de werkgever. Bedrijven leveren soms een bijdrage aan kinderopvang voor hun werknemers (in de toekomst zal dit steeds vaker voorkomen). In zo'n geval gaat een vraaggezin wél op zoek naar alternatieven, indien een kinderdagverblijf of crèche niet een optie is. Op dat moment zal een gastouderbureau ook in de overweging worden meegenomen.

### **Consumentenmacht**

De consumentenmacht op het primaire niveau is laag, want de vraagouder kan niet de prijzen verlagen, meer service vragen en dergelijke. Het gastouderbureau is gebonden aan bepaalde van

tevoreen vastgestelde prijzen, kwaliteit en service en hier kan een vraagouder niets aan veranderen. Daarnaast is de primaire concurrentie voor het gastouderbureau Leek klein (duopolie met Humanitas), waardoor vraagouders geen ruime keus in gastouderbureaus hebben.

Op secundair niveau heeft de vraagouder meerdere mogelijkheden. De vraagouder kan het kind plaatsen in een kinderdagverblijf of in een buitenschoolse opvangcentrum. Echter, de wachtlijsten van deze kinderopvangcentra zijn zeer lang ([www.kinderopvang.nl](http://www.kinderopvang.nl)), zodat hier ook geen echt sterke onderhandelingspositie ontstaat voor de vraagouder.

### **Leveranciersmacht**

De leverancier, de gastouder, heeft over het algemeen meer macht dan het gastouderbureau. De gastouder heeft voldoende werkgelegenheidsalternatieven tot haar beschikking die bovendien vaak meer geld opleveren. Hieronder vallen ook alternatieven waarbij met kinderen gewerkt kan worden, zoals in de verzorging, kinderdagverblijven, of op scholen. Bovendien, als het de gastouder enkel om de liefde van werken met kinderen gaat, zal deze persoon ook op vrijwillige basis aan het werk kunnen. Een gastouder is over het algemeen niet afhankelijk van een gastouderbureau. Dit komt de onderhandelingspositie van het gastouderbureau niet ten goede. Een gastouderbureau kan onder geen beding zonder gastouders. Het zal dus van belang zijn de gastouder van alle wensen te voorzien en goed tevreden te houden.

### *§ 3.4.3 Trends in de markt*

- *Wachtlijsten* De wachtlijsten voor kinderopvang zijn in Nederland, vaak erg lang. Met name in de Randstad zijn de tekorten aan kinderopvangplaatsen voor nul- tot en met driejarigen groot. Dit beeld wordt nog versterkt wanneer men bedenkt dat een fulltime opvangplaats zelden door één kind wordt ingevuld. Kinderen in Nederland gaan meestal niet fulltime, maar gemiddeld zo'n twee à drie dagen in de week naar een kinderdagverblijf. Wanneer er zoals in Groningen 5,36 kinderen per honderd nul- tot driejarigen op de wachtlijst staan voor een fulltime plaats, betekent dit dus dat er ongeveer het dubbele aantal kinderen op de wachtlijst staan. De tekorten in Groningen zijn opvallend groot, met name het relatief grote tekort aan plaatsen voor vier- tot en met twaalfjarige valt op. Ook het tekort aan opvangplaatsen voor baby's en peuters behoort tot de hoogste van Nederland. Deze cijfers zijn extra opmerkelijk wanneer men bedenkt dat het aandeel jongeren in de provincie lager is dan voor Nederland als geheel. (Rabobank, 2001)
- *Tekort aan gastouders.* Landelijke bemiddelingsbureaus hebben steeds meer moeite te voldoen aan de vraag naar gastouders voor kinderopvang. Omdat de kinderdagverblijven vol zijn geraakt, is de vraag naar gastouders explosief toegenomen. Een andere reden voor het tekort aan gastouders is de krappe arbeidsmarkt. Voornamelijk vrouwen geven het gastouderschap op voor een beter betaalde baan. Deze ex-gastouders hebben zelf ook weer een nieuwe gastouder nodig,

waardoor een groter tekort aan gastouders ontstaat en tegelijk de vraag vergroot ([www.reformatorischdagblad.nl](http://www.reformatorischdagblad.nl)).

- *Nieuwe vormen van kinderopvang* De afgelopen jaren is er een duidelijke trend naar uitbreiding van de opvangmogelijkheden binnen de kinderopvang. Zo bestaan er nu mogelijkheden om kinderen alleen tijdens de vakantie op te vangen, op wisselende tijden en/of dagen, of 's nachts. Voorbeelden van deze nieuwe opvangmogelijkheden zijn ([www.statline.cbs.nl](http://www.statline.cbs.nl)):
  - vakantieopvang (opvang uitsluitend tijdens de vakantieperioden voor kinderen die de basisschool bezoeken)
  - flexibele opvang (opvang van 0-12 jarigen gedurende de dag tijdens wisselende dagen en/ of wisselende tijden)
  - 24-uurs opvang (opvang van 0-4 jarigen, geplaatst op grond van roosterdiensten van de ouders)
  - verlengde opvang (opvang buiten de normale openingstijd, met name 's ochtends en 's avonds)
  - tieneropvang (opvang voor 13-16 jarigen voor en/of na schooltijd en in vakanties)
  - peuterspeelzaal-plus (peuterspeelzalen met een verlengde openingstijd)
  - opvang van voornamelijk allochtone kinderen waarvan de ouders aan volwassenen educatie en inburgeringactiviteiten doen
  - voorschoolse opvang
  - leidster aan huis
  - kinderopvang met extra zorg
  - kinderopvang voor winkelend publiek.
  - sportclubs als kinderopvang ([www.ad.nl](http://www.ad.nl))
- *Grotere macht vraagouders* In de kinderopvang wordt aanbodgestuurde (gesubsidieerde) opvang steeds meer vervangen door vraagsturing, waarbij ouders, overheid en werkgevers alle een financiële bijdrage leveren (MDW Persoonlijke diensten, p. 25). Ouders zullen binnen de opvang een versterkte positie innemen en daarmee zullen verbeteringen komen in de dienstverlening. De ondernemers gaan zich de komende jaren steeds meer richten op extra producten voor ouders om de combinatie arbeid en zorg te verlichten. Gedacht moet worden aan flexibele opvang, de boodschappenservice en oppascentrale. Hiermee ontwikkelen ondernemers zich duidelijk van aanbod- naar vraaggerichte sector ([www.kinderopvang.nl](http://www.kinderopvang.nl)).
- *Algehele toename wervingsbudget bij gastouderbureau* Volgens de medewerkers van de verschillende gastouderbureaus in Bedum, Hoogezand, Gieten en Norg is het steeds moeilijker om te werven. In plaats van één advertentie zijn nu vaak meerdere malen van adverteren nodig om een gastouder te vinden. Dit werd bevestigd door de directeur van Hop Marjanneke, een van de grootste landelijk opererende bemiddelingsbureaus voor kinderopvang in Bodegraven, waar nog

geen tekort is, 'Maar we hebben ons wervingsbudget voor gastouders inmiddels moeten verviervoudigen' (Financieel Dagblad, 23 mei 2000).

- *Prijsverhogingen* In december 2001 schreef BOinK (Belangenvereniging van Ouders in de kinderopvang) een brief aan de Nederlandse Mededingingsautoriteiten (NMA). BOinK gaf daarin aan dat er soms wel heel makkelijk bedragen worden verhoogd in de kinderopvang. Ouders hebben onvoldoende keuzevrijheid en worden gedwongen de prijsverhogingen te betalen ([www.boinknet.nl](http://www.boinknet.nl)). Kinderopvang was in 2001 9% duurder geworden. Een volledige plaats kostte 11.359 in 2001 tegen 10.419 een jaar eerder. Volgens Kintent, naar eigen zeggen de grootste uitvoerder van bedrijfskinderopvang, is de stijging even hoog als in voorgaande jaren. De prijzen nemen al jarenlang toe met zo'n 4 a 5% boven de inflatie, stelt Kintent (Financieel dagblad, 8 januari 2002).
- *Meer concurrentie* Overheidsmaatregelen, zoals de wet basisvoorziening kinderopvang (WBK) die per 1 januari 2004 van kracht worden zullen steeds meer gericht zijn op het stimuleren van concurrentie. In de volgende paragraaf wordt hier dieper op ingegaan.
- *Zwartwerken* Door de verandering van het belastingstelsel in 2001 (zie § 3.5.2) kan zwartwerken door gastouders in de hand worden gewerkt. De vraag is of deze trend zich gaat doorzetten, omdat de nieuwe WBK alleen betrekking heeft op de formele kinderopvang. Hetgeen betekent dat alleen formele kinderopvang door werkgevers en de overheid wordt vergoed.

De gastouderbureaus geven zelf de volgende verwachtingen aan:

- Daling van het aantal koppelingen in de komende jaren dalen als gevolg van de belastingherziening (zie § 3.5.2). Vraag- en gastouder zullen meer onderling gaan regelen, verdwijnen uit het bestand van het gastouderbureau en begeven zich in het zwarte circuit.
- Particuliere aanbieders van kinderopvang zullen in de toekomst verdwijnen als gevolg van het verplicht certificeren en het halen van een kwaliteitsnorm.
- Toename aantal kinderen bij een bestaande gastouder. Dit is een vaak voorkomend fenomeen. Gastouders zitten veel voller dan vroeger. Men neemt steeds vaker een extra kind.
- Gastouders zullen weinig beschikbaar zijn voor tussenschoolse en naschoolse opvang, omdat men dan de hele dag thuis moet blijven voor een paar uurtjes oppas.

### 3.5 Omgevingsanalyse

Tot de omgevingsanalyse behoren nationale en regionale ontwikkelingen die betrekking hebben op de markt van kinderopvang. Deze ontwikkelingen zijn onderverdeeld in: technologie, overheid, economie, cultuur en demografie.

### § 3.5.1 Technologie

Voor de markt van gastouderbureaus is technologie minder van belang dan in branches zoals de telecommunicatie, transport of bankwezen. Echter, steeds meer aankopen en informatievoorziening vinden via internet plaats. Een internetsite waarop vraagouders en/of kinderen die een gastouder zoeken en gastouders worden gepresenteerd en een uitgebreide uitleg over wat gastouders zijn, kan dan ook bijdragen in de bekendheid van het gastouderbureau.

Het gastouderbureau Leek maakt op dit moment geen gebruik van de nieuwe technologische ontwikkelingen, behalve het eerder genoemde computerprogramma Gokids. Er wordt wel gewerkt aan een internetsite voor de Oude Ulo in zijn geheel. Voor alsnog is deze site bedoeld ter informatievoorziening. Een interactieve site kan voor de toekomst belangrijk worden. Naast het hierboven genoemde voorbeeld van het presenteren van een kind of gastouder kan ook gedacht worden aan een *Snelle Oplossingen voor Problemen*-site voor gastouders. Zij kunnen dan snel informatie vinden over EHBO en dergelijke. Een voorbeeld van een bestaande landelijke website waarop vraagouders, kinderopvang kunnen zoeken is <http://www.kinderopvang.net/ouders/>. Ouders die in de buurt van Leek kinderopvang zoeken, kunnen dan via deze site bij het adres van het gastouderbureau Leek terechtkomen.

### § 3.5.2 Overheid

De overheid is een belangrijke partij in de markt van kinderopvang. Op 1 januari 1996 vond een decentralisatie van de kinderopvang van het Rijk naar de Gemeenten plaats. Hier werd voor het eerst gesproken over kwaliteitsregels in de kinderopvang. In de daaropvolgende vijf jaar werd in het kader van het Tijdelijke besluit kwaliteitsregels kinderopvang, minimumeisen aan de kwaliteit van de gemeentelijke kinderopvangvoorzieningen gesteld. Voor gastouderbureaus gingen deze eisen in 1998 in. Van dit kwaliteitssysteem zou een zelfregulerende werking uit moeten gaan. Met de Regeling uitbreiding kinderopvang en buitenschoolse opvang is de overheid bezig met een inhaalslag met betrekking tot het vergroten van het aantal beschikbare kinderopvangplaatsen. Tot het jaar 2003 is 850 miljoen gulden beschikbaar om 71 duizend nieuwe kinderopvangplaatsen te creëren ([www.ad.nd.nl](http://www.ad.nd.nl)). Het aantal plaatsen moet dan zijn uitgegroeid tot 160 duizend. Als dit gerealiseerd is komt nog steeds slechts 20% van de baby's en peuters in aanmerking voor opvang en 8% van de 4 tot 12-jarigen. De decentralisatie en het daarmee betrokken zijnde kwaliteitssysteem is opgevolgd door de wet basisvoorziening kinderopvang (WBK) die in 2004 van kracht gaat. De WBK richt zich op dagopvang, buitenschoolse opvang en gastouderopvang voor kinderen tot in beginsel 12 jaar.

De wet regelt de financiering (waaronder ouderbijdragen) van kinderopvang, de kwaliteit en het toezicht op kinderopvang en de verdeling van verantwoordelijkheden. De WBK hanteert hierbij de volgende uitgangspunten:

- Meer keuzevrijheid voor ouders. Niet meer de gemeenten, maar ouders krijgen het geld voor kinderopvang in handen (vraagfinanciering). Zij bepalen hoe en waar ze hun kinderen laten



opvangen. Werkgevers betalen eenderde, ouders betalen een inkomensafhankelijke bijdrage en de overheid de rest. Als werkgevers niet bereid zijn mee te betalen of als de ouder als zelfstandige werkzaam is, dan betaalt de overheid een inkomensafhankelijk compensatie voor het gemiste werkgeversdeel. Ouders zonder werkgever zoals uitkeringsgerechtigden en herintreders krijgen het werkgeversdeel vergoed van de gemeente of de uitkeringsinstantie.

- Meer marktwerking. Een systeem van vraagfinanciering zal meer evenwicht brengen tussen vraag en aanbod. Het verschil in soorten opvangplaatsen (gesubsidieerd, bedrijfsplaats of particulier) verdwijnt en concurrentie tussen aanbieders van kinderopvang wordt bevorderd.
- Kwaliteit en toezicht worden wettelijk verankerd. Er komen landelijke kwaliteitseisen in plaats van lokale die getoetst worden door de Gemeentelijke Gezondheidsdiensten.
- Minder toetredingsproblemen voor nieuwe aanbieders. Landelijke kwaliteitseisen bevorderen eenduidigheid voor ondernemers. Ook wordt het makkelijker om bouw- en exploitatievergunningen te verkrijgen.

N. Bot, directeur van een van de grootste bemiddelaars in de kinderopvang Stichting Uitvoering Kinderopvang verwacht dat bemiddelaars ook in het nieuwe stelsel een rol behouden. 'Ouders krijgen nu zelf de rekening voor kinderopvang en moeten die betalen uit drie verschillende geldstromen. We verwachten dat veel ouders deze rompslomp liever uitbesteden.' (Volkskrant, 26 febr. 2002). De WBK zal tot gevolg hebben dat de concurrentie toeneemt. Voor een aantal kinderopvangcentra is dit een grote verandering. Ze verliezen hun gemeentelijke subsidies en daarmee het vangnet in de bedrijfsvoering. Aangezien er veel kleine organisaties zijn, is de verwachting dat samenwerkingsprocessen een versnelling krijgen. De verwachting is dat door de concurrentie en onderlinge fusies de huidige 1500 instellingen voor kinderopvang uitdunnen tot zo'n 500 (Rotterdams Dagblad, 16 april 2002). Maar ook andere organisatievormen, zoals holdings, zullen hun intrede in de kinderopvang. Voor de toekomstige ondernemers (huidige kinderopvangcentra) is het belangrijk zich voor te bereiden op 2004. Met name voor de traditionele organisaties is het van belang de bedrijfsvoering tijdig aan te passen. Zij leunen namelijk soms te veel op exploitatie- of investeringssubsidies ([www.rabobank.nl](http://www.rabobank.nl)).

Hoewel de WBK ook gevolgen heeft voor gastouderopvang wordt aan de positie van de gastouderopvang in 2003 en daarna geen aandacht besteed. In een brief aan de leden van de vaste commissies voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Financiën, Onderwijs en Economische Zaken van de Tweede Kamer der Staten Generaal wijzen BOinK, (Belangenvereniging van ouders in de kinderopvang), VNG, (vereniging van Nederlandse gemeenten), de VOG, (ondernemersorganisatie voor welzijn, hulpverlening en opvang) en de branchevereniging voor ondernemers in de kinderopvang er op dat het Kabinet moet verhelderen wat zijn visie is ten aanzien van de gastouderopvang en op welke wijze de beleidsvoornemens ten aanzien van vraagfinanciering en vastgestelde ouderbijdragen ingang zullen vinden in de gastouderopvang (gezamenlijke reactie, 7 november 2000). Het is daarom moeilijk om de consequenties voor het

gastouderbureau Leek in te schatten. Als alle vraagouders gezamenlijk hetzelfde bijdragen als de gemeente in het verleden heeft gedaan, is er financieel niets aan de hand. Het certificeringssysteem dat het gastouderbureau Leek bezig is op te zetten is in een concurrerende markt van belang, aangezien certificering een toetsingselement voor de klant is.

Het nieuwe belastingsysteem dat in 2001 is ingevoerd kan van invloed zijn op het aanbod van gastouders in het formele opvangcircuit. Tot 2001 betaalde de gastouder geen loonbelasting en kon zij een deel van het belastingvrije bedrag overdragen naar haar partner. Hierdoor betaalde de partner minder belasting. Daarnaast kon de gastouder gebruik maken van een belastingkorting: de *invorderingsvrijstelling*. Dit betekende dat de gastouder vrijgesteld werd van inkomstenbelasting (mits het inkomen niet meer dan 4.364 bedroeg). In het nieuwe belastingsysteem vervalt het *belastingvrije* bedrag. In plaats hiervan komen er kortingen op de belasting: heffingskortingen. Elke gastouder heeft in ieder geval recht op de algemene heffingskorting van 1507,00 die niet overdraagbaar is aan de partner. Daarbovenop kan de gastouder aanvullende kortingen krijgen, zoals bijvoorbeeld de arbeidskorting. Deze persoonsgebonden kortingen krijgt de gastouder niet automatisch, maar moet worden aangevraagd bij de Belastingdienst. In het nieuwe belastingsysteem verdwijnt ook de *invorderingsvrijstelling*. Hiervoor in de plaats krijgt de gastouder tijdelijk een hogere algemene heffingskorting, een korting op haar belasting dus, en op de lange termijn een hoger uurloon. Op het moment dat het hogere uurloon zijn maximum heeft bereikt - dit is in 2006 - vervalt de tijdelijke, hogere belastingkorting en krijgt de gastouder alleen de 'normale' algemene heffingskorting.

Voor gastouders is een speciale overgangsregeling getroffen.

- De algemene heffingskorting wordt tijdelijk verhoogd en vanaf 2001 stapsgewijs in 5 jaar met 20 % afgebouwd.
- Als de gastoudervergoeding lager is dan 3868,02 (f 8.524) en er zijn verder geen andere inkomsten dan gaat men er de komende jaren op vooruit.
- De vooruitgang wordt wel ieder jaar 20% minder maar door een verhoging van de gastoudervergoeding wordt dit gecompenseerd.

Het gevolg is dat met de invoering van het nieuwe belastingstelsel de gastouders er met hun eigen netto inkomen op vooruit gaan. Echter de gevolgen voor het inkomen van de partner en daarmee op het netto gezinsinkomen is voor ieder verschillend. Volgens de Fiscalist Ten Hoopen krijgen gastouders de neiging om zwart te gaan werken als ze direct of geleidelijk hun invorderingsvrijstelling verliezen. (Flevopost, woensdag 1 maart 2000).

### § 3.5.3 Cultuur

Trends op cultureel gebied kunnen eveneens van invloed zijn op de vraag naar en het aanbod van kinderopvang. In sommige culturen wordt bijvoorbeeld meer zorg besteed aan de opvoeding van een

kind dan in andere culturen. In Nederland heerst voor een groot deel de moederschapideologie. De moeder zorgt voor het kind en de vader gaat aan het werk (Algemeen Dagblad, 24 december 2001). Uit onderzoek van het Demografisch Instituut (NIDI) blijkt dat de groep vrouwen die stopt met werken omdat ze kinderen krijgt, groter is dan verwacht. Ongeveer eenderde van de circa negenhonderd ondervraagde vrouwen stopt met werken, omdat er kinderen komen. De helft van deze vrouwen wordt weer actief op de arbeidsmarkt als hun kroost wat ouder is (1 febr., ANP 2002).

Echter, vrouwen in Nederland verrichten steeds vaker betaald werk. Deze wens om te werken, dwingt vrouwen ertoe om - vrijwel pal na de conceptie - tegelijk met de kraamzorg ook de opvang voor het kind te regelen. Hulp bij de ingewikkelde keuze tussen oppas-oma's, gastmoeders of kinderdagverblijven wordt nauwelijks geboden. Terwijl de lijst boeken met uiteenlopende visies op zwangerschap en opvoeding gestaag groeit, gaan ze nog bijna allemaal uit van het ideaal van de zorgende moeder die eigenlijk onvervangbaar is. Dit is een typisch Nederlandse houding (E. Singer, Algemeen Dagblad, 24 december 2001). Het uitbesteden van zorg is intussen allang een realiteit geworden. Ouders hebben tegenwoordig de regie over de opvoeding, maar zijn er niet noodzakelijk de hele dag zelf bij betrokken (NRC 29 oktober 1998). Desondanks, maken ouders enkel gebruik van kinderopvang indien dit echt noodzakelijk is. De gastouders in Leek stonden positief tegenover werkende moeders die hun kinderen laten opvangen, maar zelf zouden ze hun kinderen niet gauw laten opvangen door een kinderdagverblijf of gastouder (zie §4.3.1). In de toekomst, wanneer de overheid meer kinderopvangplaatsen heeft geregeld, zal het algemene beeld bijgesteld worden.

Het veranderde beeld over kinderopvang, zal een positieve invloed kunnen hebben op het beeld dat de omgeving van de gastouders heeft over het gastouderschap. Als het idee van kinderopvang meer geaccepteerd wordt, zal het belang ervan ook ingezien worden. Hoe meer mensen met gastouderopvang in aanraking komen hoe beter het is voor het imago. Een 'nadeel' dat de cultuurverandering met zich meebrengt is dat steeds meer mensen hun kinderen laten opvangen. Ook het gastouderbureau zal steeds meer vraagouders krijgen. Dit betekent dat steeds moeilijker aan de vraag kan worden voldaan doordat tegelijkertijd het aantal gastouders afneemt.

#### *§ 3.5.4 Economie*

Economische ontwikkelingen kunnen een rol spelen bij het aanbod van gastouders. Belangrijke economische factoren hierbij zijn, werkloosheid, participatiegraad van vrouwen en economische groei. Tussen 1992 en 1994 steeg de werkloosheid in Nederland in een hoog tempo. Daarna zette een daling in en halveerde in vijf jaar tijd (1995-2000) het aantal geregistreerde werklozen. In 2001 nam zowel bij de mannen als bij de vrouwen het aantal geregistreerde werklozen af. De geregistreerde werkloosheid onder vrouwen bleef echter hoger dan die onder mannen. In 2001 was 2,4 % van de

vrouwen in de beroepsbevolking werkloos en 1,8% van de mannen.<sup>3</sup> Omdat veel vrouwen die werk zoeken op de arbeidsmarkt niet ingeschreven staan bij een arbeidsbureau, zijn de verschillen in werkloosheid tussen mannen en vrouwen feitelijk groter (Centraal Bureau van de Statistiek).

In het algemeen zal de behoefte aan kinderopvang toenemen naarmate beide partners betaald werk verrichten en naarmate zij beiden meer uren per week werken. Deze ontwikkeling blijkt zich inderdaad voor te doen. Uit Van Dijk (in SCP Naar andere tijden, 1999) blijkt bijvoorbeeld dat men in tweeverdienergezinnen vaker gebruik maakt van formele kinderopvang. Ook kinderen van hoogopgeleide vrouwen gaan veel vaker naar formele kinderopvangvoorzieningen dan kinderen van lager opgeleide vrouwen. Vooral werkgevers van hoger opgeleide werknemers kopen bedrijfsplaatsen in (E6560 DOR/GB 05-02-2002, zie ook paragraaf Substituten). In Nederland werkt inmiddels meer dan de helft van alle vrouwen. Daarmee is ons land één van de koplopers in Europa. De stijgende participatiegraad van vrouwen heeft het aantal tweeverdienergezinnen doen toenemen en hiermee ook de vraag naar kinderopvang. De verwachting is dat het aanbod van gastouders zal afnemen als gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt.

In Groningen daalde de economische groei- na een stijging van 9.1% in 1996 - in 1997 en 1998 met 2.8 respectievelijk 1%. In 1999 nam de economische groei weer toe met 1.8% (bron CBS). In tabel 3.4 is de ontwikkeling van de niet werkende, werkzoekende over de jaren 1996-2001 weergegeven voor de gemeente Leek. Dit zijn alle werkzoekenden die ingeschreven staan bij het arbeidsbureau én die niet werken of minder dan twaalf uur per week werken. De tabel laat zien dat het aantal werkzoekende in Leek, zowel in percentage van de beroepsbevolking als in absolute aantallen in periode 1996-2001 sterk daalde.

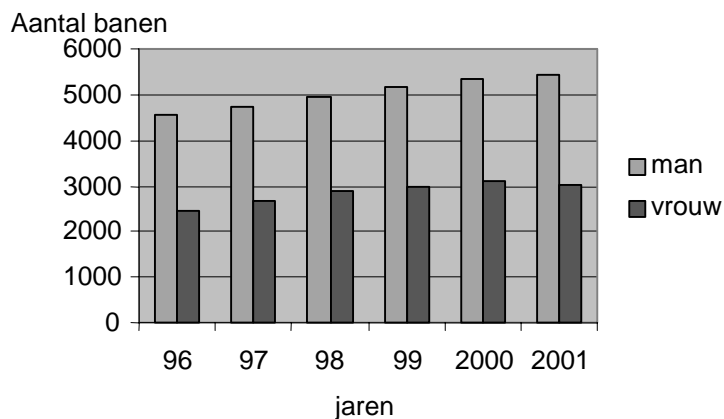
Tabel 3.4 De niet werkende, werkzoekende in de gemeente Leek (aantallen, % van de beroepsbevolking)

<i>jaar</i>	<i>aantal</i>	<i>%</i>
1996	891	12.0
1997	838	11.0
1998	765	9.9
1999	665	8.4
2000	503	6.3
2001	501	6.3

Bron: Arbeidsvoorziening Noord-Nederland

<sup>3</sup> De potentiële beroepsbevolking zijn alle inwoners tussen de 15 en 65 jaar, de beroepsbevolking is het deel dat minstens 12 uur per week werkt of wil werken. De participatiegraad geeft informatie over de mate waarin de bevolking werkt of wil werken.

Volgens cijfers van het CBS steeg het percentage vrouwen in de beroepsbevolking van Leek van 38,2% in 1997 naar 39% in 2000<sup>4</sup>. In figuur 3.3 is de werkgelegenheid in absolute aantallen banen in Leek weergegeven naar geslacht over de periode 1996-2001. De werkgelegenheid in Leek is zowel voor vrouwen als mannen toegenomen. Van de 3031 (is 35,8% van het totaal aantal banen) die in 2001 in Leek door vrouwen bezet werden, waren 992 banen parttime, 1970 banen fulltime (meer dan 15 uur per week) en 69 uitzendbanen. Dit betekent dat van de vrouwen die in Leek werken, 65% een fulltimebaan heeft (Provinciaal Werkgelegenheidsregister Groningen).



Figuur 3.3 Werkgelegenheid in Leek naar geslacht

Bron Provinciaal Werkgelegenheidsregister Groningen

Kortom de ontwikkelingen in de werkgelegenheid in Leek lijken door het toenemend aantal tweeverdieners te wijzen op meer vraag naar gastouders en een dalend aanbod van gastouders onder de beroepsbevolking van 15 tot 65 jaar. Dit geldt nog sterker als ook nog de meeste gastouders vrouwen zijn.

### § 3.5.5 Demografie

Tabel 3.5 laat zien dat de bevolking van Leek de afgelopen vijf jaren is gestegen. Ten opzichte van 1997 nam de bevolkingsgroei in 1998 en in 1999 af. Het percentage 0 tot 14 jarigen daalde in 1998 iets, maar nam in 1999 weer toe. De groep 0-14 jaren is dus nog steeds erg groot (zie ook figuur 3.4) Verder nam het aantal werkzoekenden onder mannen en vrouwen sterk af. Al zette de daling onder vrouwen pas in 1997 in en verliep deze wat geleidelijker.

<sup>4</sup> Beroepsbevolking: de mensen die minstens 12 uur per week werken (de werkzame beroepsbevolking) plus de mensen die actief op zoek zijn naar een baan van minstens 12 uur per week (de werkloze beroepsbevolking).

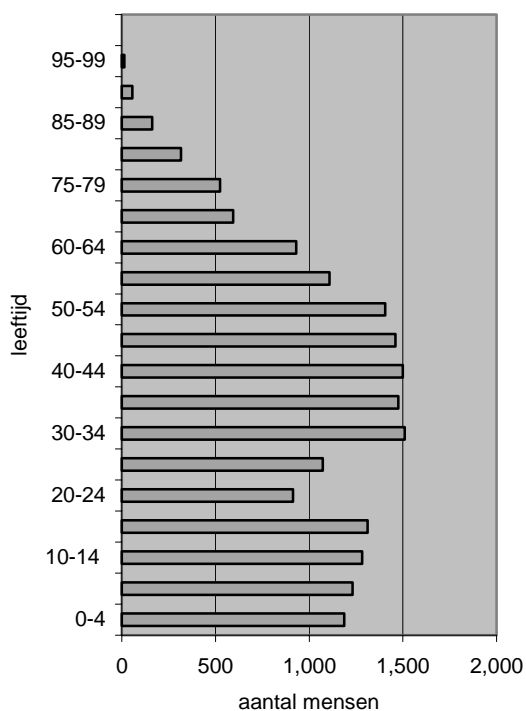
Tabel 3.5 Demografische gegevens van Leek 1996-1999

	<i>1-1</i> 1996	<i>1-1</i> 1997	<i>1-1</i> 1998	<i>1-1</i> 1999
Bevolking	18.242	18.511	18.633	18.716
Bevolkingsgroei	-	117	82	91
-% 0-14 jarigen	20.0	20.0	19.5	19.7
Werkzoekenden:				
- Mannen	541	470	415	339
- Vrouwen	350	368	350	326

\* Bevolkingsgroei = geboorteoverschot + migratieoverschot + saldo administratieve correcties

Bron: Statistisch jaarboek voor het Noorden, 1997-2000

Figuur 3.4 laat de bevolkingsopbouw van de gemeente Leek zien per januari 2000. De grootste bevolkingsgroep in Leek is tussen de 30 en 34 jaar. Opvallens is verder het grote aantal kinderen van 0-14 jaar. Dit betekent enerzijds meer vraagouders, anderzijds kan het ook meer gastouders betekenen, namelijk moeders die graag thuis willen blijven en tegelijkertijd iets willen bijverdienen



Figuur 3.4 Leeftijdsopbouw van de bevolking gemeente Leek per 1 januari 2000.

Bron: Leek in feiten en cijfers 1999-2000, zie ook bijlage III.

### 3.6 Conclusie

De arbeidsmarktparticipatie van vrouwen in Nederland is de laatste jaren gestegen, waardoor steeds meer tweeverdieners in de maatschappij ontstaan. In Leek heeft 65% van de vrouwen die werken een fulltimebaan. De traditionele opvatting dat één van de ouders het kind moet opvoeden maakt steeds meer plaats voor de gedachte dat kinderopvang ook moet kunnen. De vraag naar kinderopvang zal hierdoor toenemen. De overheid wil dan ook het aantal kinderopvangplaatsen uitbreiden en met de Wet Basisvoorziening Kinderopvang (WBK) wil de overheid meer marktwerking in de kinderopvang introduceren. Instrumenten hierbij zijn het instellen van kwaliteitsnormen en vraagfinanciering. De WBK heeft betrekking op de formele kinderopvang (40% van de totale markt). De kans dat vraagouders kiezen voor formele opvang is groter als de vrouw 20 uur of meer per week werkt, in loondienst is, hoger opgeleid is of als men in een stedelijk gebied woont.

Vraagouders die kiezen voor een flexibele, kleinschalige en op maat gerichte kinderopvangmethode komen terecht bij een gastouderbureau. Gastouders zijn of vrouwen met kleine kinderen die het leuk vinden om met kinderen te werken en hierbij een zakcentje te verdienen, of ze willen werk en thuis zijn voor hun eigen kinderen combineren of het zijn vrouwen met pubers of kinderen die al het huis uit zijn, die graag met kleine kinderen werken en daarmee tegelijkertijd een zakcentje willen verdienen.

De kansen en bedreigingen die op basis van de externe analyse voor het gastouderbureau Leek naar voren zijn gekomen zijn:

#### Bedreigingen

1. *Meer concurrentie.* Met name Stichting Humanitas kan een geduchte concurrent worden. Daarnaast is de kans groot dat concurrentie vanaf 2004 gaat toenemen vanwege de WBK.
2. *Tekort aan gastouders.* Volle kinderdagverblijven, een krappe arbeidsmarkt veroorzaken een explosieve vraag naar gastouders. Bovendien neemt het aanbod van gastouders af door dezelfde krappe arbeidsmarkt en waarschijnlijk ook door het nieuwe belastingsysteem, dat zwartwerken in de hand kan werken. Deze trend doet zich ook landelijke voor. Voor Leek geldt bovendien dat groep 0-14-jarigen relatief groot is. De gastouder is hierdoor een belangrijke speler geworden.
3. *Het veranderen van welzijnsinstelling naar zakelijke dienstverlener.* Dit betekent verlies van de gemeentelijke subsidie en waarschijnlijk een andere bedrijfsvoering gericht op meer dienstverlening.

#### Kansen

1. *Minimale concurrentie* Nu de concurrentie nog gering kan nu de kans worden gegrepen om een voorsprong op te bouwen in de kinderopvangmarkt in Leek door de naamsbekendheid te vergoten en de binding met gastouders uit te bouwen. Instrumenten hierbij zijn het ontwikkelen van een interactieve website en het aanmelden bij instanties, zoals de Gouden Gids.

2. *Doelgroep gastouders handhaven en uitbreiden.* De grootste bevolkingsgroep in Leek is tussen de 30 en 34 jaar en bijna een vijfde van de bevolking tussen de nul en 14 jaar. Dit kan meer gastouders betekenen, namelijk moeders die graag thuis willen blijven en tegelijkertijd iets willen bijverdienen. Om deze gastouders te werven zal het gastouderbureau de vergoeding moeten verhogen. Deze vergoeding ligt nu onder het gemiddelde, bovendien is de kinderopvang in 2000, 9 procent duurder is geworden. Maar aangezien een vrij grote groep vrouwen in Leek fulltime werkt, zal het gastouderbureau haar doelgroep moeten uitbreiden onder mannen en 65-plussers.
3. *Certificering.* In een concurrerende markt is certificering belangrijk als toetsingselement voor de klant. De certificering waaraan het gastouderbureau Leek nu werkt is dus een kans om de concurrentie te overleven.
4. Het *computerprogramma* Gokids kan het matchen van gastouders en vraagouders bij samenwerkingsverbanden met bijvoorbeeld ander gastouderbureaus.
5. *Uitbesteden papierwinkel* die de WBK voor ouders tot gevolg heeft.





## Hoofdstuk 4 Profiel gastouders

### § 4.1 Inleiding

Uit de interne en externe analyse bleek dat de grootste bedreiging voor het gastouderbureau het tekort aan gastouders is. In dit hoofdstuk wordt daarom onderzocht wie de potentiële en huidige aanbieders van gastouderopvang in de gemeente Leek zijn en onder welke voorwaarden zij gastouderopvang willen aanbieden. Om de potentiële gastouders in kaart te brengen is een schriftelijke enquête gehouden onder 200 inwoners in de gemeente Leek. De resultaten hiervan zijn opgenomen in § 4.2. Naar aanleiding van de resultaten is vervolgens een onderzoek onder de huidige gastouders van het gastouderbureau gehouden. Dit bestaat uit een analyse van 26 inschrijfformulieren van gastouders (zie § 4.3.1) en een ‘focus group meeting’, inclusief een vragenlijst onder 6 gastouders (zie § 4.3.2).

### § 4.2 Wie zijn de potentiële gastouders in Leek

#### § 4.2.1 Schriftelijke enquête

Om de motieven te achterhalen waarom mensen gastouder zouden willen worden, is geprobeerd de mening en de houding van respondenten met betrekking tot het onderwerp ‘gastouderopvang’ in een enquête te peilen.

#### **Steekproeftrekking**

De populatie in het onderzoek naar de meningen met betrekking tot gastouderschap bestaat uit particuliere huishoudens in de gemeente Leek die gastouder zouden kunnen worden. Op 1 januari 2000 had Leek 7.262 particuliere huishoudens (CBS). Gezien de beschikbare tijd en financiering is uit het totale aantal van particuliere huishoudens een steekproef van 200 huishoudens getrokken. Via een aantal, na elkaar te verrichten, afzonderlijke steekproeftrekkingen is tot de uiteindelijke steekproef gekomen. In dit geval is gekeken naar het percentage 0-12 jarige kinderen in de dorpen van de gemeente Leek, aangezien dit de leeftijd is van de kinderen die voor opvang door een gastouder in aanmerking komen. De dorpen die samen ten minste 80% van het totale aantal 0-12 jarige kinderen herbergen zijn geselecteerd voor de steekproef. Dit zijn de dorpen Leek, Tolbert en Zevenhuizen. (zie tabel 4.1)

Tabel 4.1 Aantal en percentage 0-12 jarigen per dorp in de gemeente Leek

<i>Dorp</i>	<i>Aantal 0-12 jarigen</i>	<i>Percentage</i>	<i>Cumulatief</i>
Leek	1430	44,86	44,86 %
Tolbert	915	28,70	73,56 %
Zevenhuizen	465	14,59	88,15 %
Oostwolde	149	4,67	92,82 %
Enumatil	90	2,82	95,64 %
Midwolde	86	2,70	98,34 %
Lettelbert	48	1,50	99,84 %
Boerakker	5	0,16	100,00 %
<b>Totaal</b>	<b>3188</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00%</b>

Per geselecteerd dorp is vervolgens 1 straat per beginletter uit een stratenlijst van de gemeente Leek getrokken. Per straat zijn afhankelijk van het totaal per dorp te trekken elementen minimaal 1 en maximaal 6 particuliere adressen per straat getrokken. Deze adressen zijn verkregen via [www.telefoonboek.nl](http://www.telefoonboek.nl).

Tabel 4.2 Bepaling van het aantal steekprofelementen per geselecteerd dorp

<i>Dorp</i>	<i>Aantal 0-12 jarigen</i>	<i>Percentage</i>	<i>Steekprofelementen per dorp</i>
Leek	1430	50,89	102
Tolbert	915	32,56	65
Zevenhuizen	465	16,55	33
<b>Totaal</b>	<b>2810</b>	<b>100,00</b>	<b>200</b>

Het versturen van 200 enquêtes betekende dat er 102 in Leek, 65 in Tolbert en 33 in Zevenhuizen werden verstuurd (zie tabel 4.2).

### Onderbouwing vraagstelling

De uiteindelijke vragenlijst is tot stand gekomen op basis van: interviews met andere gastouderbureaus in de regio; gesprekken met de medewerkers van het gastouderbureau Leek en het naar eigen inzicht formuleren van vragen door de onderzoeker die ter beoordeling werden voorgelegd aan de onderzoeksbegeleider en de medewerkers van het gastouderbureau. Tot slot is de enquête aan 3 proefpersonen (2 vrouwen en 1 man) voorgelegd. Hen is gevraagd de vragenlijst in te vullen en eventuele onduidelijkheden en suggesties erbij te schrijven.

De vragenlijst bestaat uit vijf onderwerpen met vragen (zie bijlage IV). De onderwerpen zijn opgenomen in tabel 4.3. De volgorde van de onderwerpen is gebaseerd op de classificatie van de drie

informatietypen: de basisinformatie, de classificatie-informatie en de identificatie-informatie (Malhotra 1999, p. 310).

Tabel 4.3 Classificatie van informatietypen

<i>Type informatie</i>	<i>Onderwerpen</i>
Basisinformatie	Kinderopvang algemeen, Gastouderopvang, Organisatievormen, Stellingen.
Classificatie-informatie	Persoonlijke informatie
Identificatie-informatie	Geen

Het beantwoorden en retourneren van de vragenlijsten vond anoniem plaats. Hieronder wordt kort ingegaan op de vragen die in de onderwerpen aan de orde komen:

- *Kinderopvang algemeen* De antwoorden op de vragen 1 tot en met 3 geven aan in hoeverre de respondent op de hoogte is van het bestaan van verschillende vormen van kinderopvang en hoe ze met deze vorm van kinderopvang in aanraking zijn gekomen. Hieruit kan blijken of het gastouderbureau op de juiste manier werft en hoe ze de potentiële gastouder beter zou kunnen bereiken. Vraag 4 gaat in op de houding van de respondent ten opzichte van kinderopvang, zodat vastgesteld kan worden of de betreffende respondent daadwerkelijk gastouder zou willen worden.
- *Gastouderopvang* Vraag 5 en 6 gaan in op de naamsbekendheid van het gastouderbureau. De houding van de respondent ten opzichte van gastouderopvang komt in vraag 7 en 8 aan de orde. De laatste vraag geeft een beeld van wat de potentiële doelgroep een redelijke vergoeding per uur per kind vindt.
- *Organisatievormen* Een paar verschillende organisatievormen van gastouderopvang worden kort uitgelegd. De respondent wordt gevraagd zijn/haar voorkeur kenbaar te maken, de redenen hiervan aan te geven en zelf suggesties aan te reiken, zodat zoveel mogelijk opvattingen en ideeën ten aanzien van gastouderopvang worden verzameld.
- *Stellingen* De respondenten krijgen 5 stellingen voorgelegd. Om de status van het gastouderschap te bepalen heeft de eerste stelling betrekking op het gastouderschap als beroep. De overige 4 stellingen moeten vanuit het oogpunt van de vraagouder worden beantwoord. Het doel is te achterhalen of het gastouderbureau haar doelgroep kan uitbreiden. Aangezien het aantal alleenstaanden, huismannen, ouderen en allochtonen de laatste jaren is gegroeid, zou het een kans zijn voor het gastouderbureau als deze groepen door vraagouders geaccepteerd zouden worden als gastouder.
- *Persoonlijke informatie* Deze vragen hebben tot doel de potentiële aanbieders van gastouderopvang in de gemeente Leek te beschrijven aan de hand van kenmerken zoals leeftijd, geslacht, opleiding, al dan niet werkende, wel of geen kinderen.

### **De mailing**

De mailing bestond uit een begeleidende brief (zie bijlage V), een informatiefolder en een retourenvelop. De informatiefolder gaf uitgebreidere informatie over gastouderopvang dan de begeleidende brief, zodat de vragen goed beantwoord konden worden. In de folder staat beschreven wat gastouderopvang is, wat een gastouderbureau is, hoe een gastouderbureau werkt, welke mensen er gebruik van maken en wat 'vraagouders' en 'gastouders' zijn. Op de retourenvelop staat een antwoordnummer vermeldt, zodat de respondent geen kosten hoeft te maken om de enquêtes te retourneren. De mailing werd op 6 november 2001 vanuit Leek verzonden. Er was geen uiterlijke inzendingdatum opgenomen, maar 4 weken werd aangehouden als sluitingsdatum.

### *§ 4.2.2 Resultaten schriftelijke enquête*

Van de 200 enquêtes zijn er 38 teruggestuurd, waarvan er 35 daadwerkelijk ingevuld waren. Het responspercentage was dus 17,5%. Het gemiddelde responspercentage op postenquêtes bedraagt volgens Malhotra (1999, p. 193) op 47.3%, maar wanneer het gaat om een postenquête, zoals in dit onderzoek het geval was, die gestuurd wordt naar willekeurig geselecteerde respondenten, waarmee geen contact is geweest voor en/of na ontvangst, bedraagt het responspercentage meestal minder dan 15%. Een percentage van 17,5% is dus een normaal responspercentage. In de tabellen in deze paragraaf zijn de antwoordmogelijkheden en/of redenen voor een bepaalde keuze opgenomen in de volgorde van meest naar minst genoemd, zodat de rangorde in één oogopslag duidelijk is. Slechts wanneer er een rangorde is in de keuzemogelijkheden, is de volgorde waarin ze in de vragenlijst staan, aangehouden. De resultaten worden per vraag besproken en de vragen zijn onderverdeeld in de vijf onderwerpen uit tabel 4.3.

### **Kinderopvang algemeen**

#### *1 Welke vormen van kinderopvang kent u?*

In tabel 4.4 staat per vorm van kinderopvang aangegeven hoeveel respondenten deze vorm kennen, met het bijbehorende percentage. De tabel laat zien dat de peuterspeelzaal onder de respondenten de meest bekende vorm van kinderopvang is, op kleine afstand gevolgd door de buitenschoolse opvang en het kinderdagverblijf. Meer dan 80% van alle respondenten kent deze vormen. De minst bekende vormen zijn de flexibele dagopvang en de 24-uurs opvang. Gastouderopvang is bij 66% van de respondenten bekend. Het totaal laat zien dat de respondenten gemiddeld tussen de 4 en 5 vormen van kinderopvang kennen.

Tabel 4.4 Aantal respondenten dat verschillende vormen van kinderopvang kent (meerdere antwoorden mogelijk)

<i>Vorm van kinderopvang</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Peuterspeelzaal	34	97,1
Buitenschoolse opvang	33	94,3
Kinderdagverblijf	31	88,6
Gastouderopvang	23	65,7
Opvang aan huis	18	51,4
Tussenschoolse opvang	12	34,3
Flexibele dagopvang	7	20,0
24-uurs opvang	4	11,4
<b>Totaal</b>	<b>162</b>	<b>462,8</b>

2. Via welke bronnen bent u met deze vorm van kinderopvang in aanraking gekomen?

Tabel 4.5 geeft aan door hoeveel respondenten de betreffende bron is aangegeven, het bijbehorende percentage en het totale aantal. Meest genoemde bron is, via vrienden en/of enquêtes (71%). Daarna kwam de gemeentegids, de advertentie in een huis-aan-huisblad, de folder of poster die gezien is bij het buurthuis of een school en de advertentie in een regionaal blad (23 tot 17%). Minder dan 10% gaf de overige bronnen aan. Het totaal laat zien dat de respondenten samen 65 keer een bron hebben genoemd, dat betekent dat het gemiddeld genoemde aantal bronnen per respondent 1,9 is.

Tabel 4.5 Bronnen via welke de respondent kinderopvangvormen kent (meerdere antwoorden mogelijk)

<i>Bron</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Vrienden/ bekenden	25	71,4
Gemeentegids	8	22,9
Advertentie huis-aan-huisblad	8	22,9
Folder/ poster bij buurthuis/ school	7	20,0
Advertentie regionaal blad	6	17,1
Werk	3	8,6
Media	3	8,6
Zelf crèche gehad	2	5,7
Gouden Gids	1	2,9
Telefoonboek	1	2,9
Algemene ontwikkeling	1	2,9
<b>Totaal</b>	<b>65</b>	<b>185,9</b>

### 3. Maakt (heeft) u zelf gebruik (gemaakt) van kinderopvang?

Vijftien respondenten maakten gebruik van kinderopvang. Tabel 4.6 laat zien hoeveel van de 15 respondenten van de betreffende vorm gebruik maken/hebben gemaakt. Het totaal is boven de 15, omdat sommige respondenten van meerdere vormen gebruik maken/hebben gemaakt. Het meest wordt gebruik gemaakt van de peuterspeelzaal, gevolgd door opvang aan huis, kinderdagverblijf, gastouder en tussenschoolse opvang. De 24-uurs opvang is de enige vorm die niet genoemd is. Elke respondent heeft 1,5 vormen heeft genoemd.

Tabel 4.6 Kinderopvangvormen waarvan de respondenten gebruik maken/hebben gemaakt

<i>Kinderopvangvorm</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Peuterspeelzaal	9	60,0
Opvang aan huis	6	40,0
Kinderdagverblijf	2	13,3
Gastouder	2	13,3
Tussenschoolse opvang	2	13,3
Buitenschoolse opvang	1	6,7
Flexibele dagopvang	1	6,7
<b>Totaal</b>	<b>23</b>	<b>153,3</b>

### 4 Hoe staat u tegenover werkende ouders die hun kinderen laten opvangen in de kinderopvang?

In tabel 4.7 staat per antwoordcategorie aangegeven hoeveel respondenten de betreffende categorie kozen, het bijbehorende percentage en het cumulatieve percentage. Van de respondenten is 9% tegen of helemaal tegen, 40% neutraal en de overige 51% staat positief tegenover werkende ouders die hun kinderen naar de kinderopvang brengen. Een aantal respondenten merkte op dat de houding afhankelijk is van het aantal opvangdagen. Als het met mate gebeurt, is het prima, maar niet als de kinderen bijvoorbeeld drie of meer dagen per week naar de opvang gaan.

Tabel 4.7 Mening met betrekking tot het gebruik maken van kinderopvang

<i>Antwoordcategorie</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>	<i>Cumulatief</i>
Helemaal tegen	2	5,7	5,7
Tegen	1	2,9	8,6
Neutraal	14	40,0	48,6
Voor	15	42,8	91,0
Helemaal voor	3	8,6	100,0
<b>Totaal</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

### § 4.2.3 Gastouderopvang

#### 5. Was u bekendheid van het gastouderbureau Leek en zo ja hoe?

Van de 35 respondenten waren 23 op de hoogte van het bestaan van het gastouderbureau Leek, 12 waren niet op de hoogte. Aan de respondenten die deze vraag positief beantwoordden, is vervolgens gevraagd aan te geven via welke bron(nen) zij gehoord hebben van het gastouderbureau. Tabel 4.8 geeft de bronnen weer waaruit de 23 respondenten konden kiezen. De meest genoemde bron was vrienden en/of bekenden (15 respondenten). Geen van de respondenten kent het gastouderbureau Leek uit de gouden gids of het telefoonboek. Het totaal laat zien dat de respondenten gemiddeld 1,6 bronnen hebben genoemd. Twee respondenten gaven aan het gastouderbureau Leek via hun werk te kennen.

Tabel 4.8 Bronnen via welke de respondent het gastouderbureau Leek kent (meerdere antwoorden mogelijk, 23 respondenten)

<i>Bron</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Vrienden/ bekenden	15	62,2
Advertentie huis-aan-huisblad	10	43,5
Advertentie regionaal blad	5	21,7
Gemeentegids	4	17,4
Folder/ poster bij buurthuis/ school	3	13,0
Gouden Gids	0	0,0
Telefoonboek	0	0,0
<b>Totaal</b>	<b>37</b>	<b>157,8</b>

#### 6 Wat zijn voor u redenen om gastouder te worden?

Slechts zeven vrouwelijke respondenten, in de leeftijd van 25 jaar tot en met 44 jaar, beantwoordden deze vraag. Vijf van hen hebben kinderen, twee niet. Vier zijn getrouwd en 3 wonen samen. Drie hebben hoger beroepsonderwijs/wetenschappelijk onderwijs gevolgd, 3 middelbaar beroepsonderwijs en 1 lager beroepsonderwijs. Drie hebben geen baan in loondienst, 2 hebben een deeltijdbaan en 1 heeft een volledige baan. Zij besteden veel tijd aan de huishouding en de opvoeding van eigen kinderen. Tabel 4.9 geeft hun motivatie weer. De belangrijkste redenen waren het leuk vinden met kinderen om te gaan en de extra inkomsten.



Tabel 4.9 Redenen om gastouder te worden

<i>Reden</i>	<i>Aantal</i>
Leuk om met kinderen om te gaan	3
Extra inkomsten/ financiële motieven	3
Leuk als je zelf ook schoolgaande kinderen hebt	1
Leuke eigen tijdbesteding	1
Werk aan huis, dus thuis voor eigen jonge kinderen	1

### 7. Wat zijn voor u redenen om geen gastouder te worden?

Deze vraag is wel door bijna alle respondenten beantwoord. In tabel 4.10 worden de redenen opgesomd die werden genoemd met het aantal keren dat de betreffende reden voorkwam. De meest genoemde reden om geen gastouder te willen worden, is het fulltime/parttime werkzaam zijn. Andere redenen zijn: gastouderschap beperkt de vrijheid, al druk genoeg met het eigen gezin, zichzelf te oud vinden, te druk met andere dingen, ouders behoren hun eigen kinderen op te voeden, niet weer in de kleine kinderen willen zitten en al genoeg kinderen zien in de werksituatie.

Tabel 4.10 Redenen om geen gastouder te worden

<i>Reden</i>	<i>Aantal</i>
Fulltime/ parttime werkzaam	11
Beperking van je vrijheid	5
Druk met opvoeding/ opvang eigen kinderen/ druk met eigen gezin	5
Te oud	4
Te druk met andere dingen (studie, huishouding, sport, hobby's)	3
Genoeg kinderen in werksituatie	3
Ouders behoren zelf hun kinderen op te vangen en op te voeden.	2
Niet weer 'in de kleine kinderen zitten'	2
Onrust in eigen gezin (bij opvang buiten normale uren)	1
Het is niet mijn beroep	1
Opvang vriendjes van eigen kinderen (zonder vergoeding)	1
Niet op andermans kinderen willen passen	1
Te kleine behuizing	1

### 8. Welke vergoeding voor de gastouder vindt u reëel?

Gastouderbureaus hanteren een vaste vergoeding per uur per kind voor gastouders. Tot de WBK is ingevoerd is deze brutovergoeding gelijk aan de nettovergoeding. In tabel 4.11 staan de vergoedingen per uur per kind waaruit de respondent kon kiezen met daarachter vermeld hoeveel respondenten voor de betreffende vergoeding hebben gekozen en het percentage. De meeste respondenten (9) kozen voor

een vergoeding van f7,- per uur per kind. Het gemiddelde is f6,44 ( 2,92) per uur per kind. De respondent kon een andere vergoeding invullen. Een aantal respondenten koos voor deze mogelijkheid gekozen en gaf aan dat de vergoeding per geval bekeken dient te worden. Een criterium dat bij het vaststellen van de vergoeding gehanteerd zou kunnen worden, is het inkomen van de vraagouder. Een andere opmerking die is gemaakt, is dat de vergoeding afhankelijk van wat er van de gastouder verwacht wordt tussen de 5 en 8 gulden (tussen 2,27 en 3,63) per kind per uur kan liggen.

Tabel 4.11 Redelijke vergoeding per uur per kind

<i>Vergoeding</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
f5,- per uur per kind ( 2,27)	7	20,0
f6,- per uur per kind ( 2,72)	6	17,1
f7,- per uur per kind ( 3,18)	9	25,7
f8,- per uur per kind ( 3,63)	5	14,3

### Organisatievormen

De respondenten kregen uitleg over vijf organisatievormen (zie tabel 4.12) alvorens werd gevraagd naar welke organisatievorm de voorkeur uitgaat en waarom. Achtentwintig respondenten hebben de vraag beantwoord. Tabel 4.12 geeft het aantal respondenten dat voor een organisatievorm koos en het percentage. De helft koos voor ‘Kinderopvang bij de vraagouder thuis’, een kwart voor ‘Gastouder in loondienst’ en bijna 18% voor het gastouderbureau. Niemand koos voor een vereniging voor vraagouders.

Tabel 4.12 Aantal stemmen per organisatievorm (28 respondenten)

<i>Organisatievorm</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Kinderopvang bij de vraagouder thuis	14	50,0
Gastouder in loondienst	7	25,0
Gastouderbureau	5	17,9
Franchise	2	7,1
Vereniging voor vraagouders	0	0,0
<b>Totaal</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

De redenen waarom men voor een bepaalde organisatiestructuur koos zijn te vinden in tabel 4.13. Op de vraag of de respondent zelf nog suggesties heeft kwamen de volgende opmerkingen naar voren:

- Kleine vergoeding is prima, maar het is meer naastenliefde. Het is belangrijk dat mensen om de goede redenen gastouder worden.
- Vaker informatie naar buiten brengen.

- Afschaffen, mensen moeten zelf voor de zorg en opvoeding van hun kinderen zorgen, alleenstaanden zijn een uitzondering.

Tabel 4.13 Reden per organisatievorm om voor deze vorm te kiezen (28 respondenten)

<i>Organisatievorm</i>	<i>Redenen</i>
Franchise	Je bent ‘ondernemer’, dit komt de inzet ten goede Het is een echte baan
Gastouderbureau	Het is prima geregeld Gastouderschap is een soort ‘roeping’, het kind is het belangrijkste, commercialisering dient voorkomen te worden. Er staan goede voorwaarden op papier. Bij de andere vormen zal er een soort cursus/opleiding voor gastouders moeten komen.
Gastouder in loondienst	Afhankelijk van de hoeveelheid tijd die je in het gastouderschap steekt, wil je er iets aan overhouden. De gastouder zijn verzekerd (sociale voorzieningen/ verzekeringen) en hebben een vast inkomen, kan uitkomst zijn voor mensen met een uitkering. Betere controle en geen financiële rompslomp voor de gastouder, betere regulatie.
Kinderopvang bij de vraagouder thuis	Kind blijft in zijn eigen omgeving, waar het kan spelen met eigen vriendjes en eigen speelgoed. Er wordt al teveel met kinderen heen en weer gesleept, dus laat ze maar veilig en rustig thuis.

### Stellingen

In tabel 4.14 zijn de stellingen en de meningen per stelling van alle respondenten weergegeven met het aantal keren dat per stelling voor een bepaalde antwoordcategorie is gekozen. Eén respondent heeft de tabel niet ingevuld. Tabel 4.15 is een vereenvoudiging van 4.14, door de respondenten die ‘neutraal’ hebben ingevuld weg te laten, de categorieën ‘helemaal oneens’ en ‘oneens’ samen te voegen evenals de categorieën ‘eens’ en ‘helemaal eens’. Zowel het totale aantal respondenten dat een mening had als het aantal en percentage per categorie is per stelling weergegeven. Uit de tabellen volgt t.a.v. van:

- Stelling 1, dat de mening van 12 respondenten neutraal is en dat van de overige 22, 73% het gastouderschap als beroep ziet.

- Stelling 2, dat 13 respondenten neutraal zijn en dat van de overige 21, 95% het prima vindt als een man op zijn/haar kinderen zou passen.
- Stelling 3, dat 7 respondenten neutraal zijn en dat van de overige 27, 96% het geen enkel probleem vindt als een alleenstaande voor zijn/haar kinderen zou zorgen.
- Stelling 4, dat 12 respondenten onverschillig zijn en van de overige 12, 86% het prima vindt als zijn/haar gastouder een allochtoon zou zijn.
- Stelling 5, dat 15 respondenten neutraal zijn en dat van de overige 19, 63% het prima vindt dat zijn/haar gastouder ouder is dan 60 jaar. Opgemerkt werd dat dit afhankelijk is van de lichamelijke fitheid van de persoon.

Een respondent plaatste de opmerking dat haar gastouder een persoon zou moeten zijn aan wie zij vol vertrouwen haar kinderen overlaat. Het moet een warme persoon met begrip voor kinderen zijn, kundig en actief betrokken bij de kinderen. Dan maakt het niet uit of hij/zij alleenstaand, oudere of allochtoon is.

Tabel 4.14 Mening ten aanzien van de stellingen van alle respondenten

<i>Stelling</i>	<i>Helemaal oneens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Eens</i>	<i>Helemaal eens</i>
1. Gastouderschap is een beroep.	3	3	12	8	8
2. Als ik kinderen zou hebben dan vind ik het prima dat mijn gastouder een man is.	0	1	13	6	14
3. Als ik kinderen zou hebben dan vind ik het prima dat mijn gastouder een alleenstaande is.	0	1	7	11	15
4. Als ik kinderen zou hebben vind ik het prima vinden dat mijn gastouder een allochtoon is.	1	2	12	8	11
5. Als ik kinderen zou hebben vind ik het prima vinden dat mijn gastouder ouder dan 60 jaar is.	2	5	15	3	9

Tabel 4.15 aantal en percentage dat het met de stelling eens/ oneens is

<i>Stelling</i>	<i>Aantal</i>	<i>Oneens</i>	<i>Eens</i>
1. Gastouderschap is een beroep.	22	6 27,3%	16 72,7%
2. Als ik kinderen zou hebben dan vind ik het prima dat mijn gastouder een man is.	21	1 4,8%	20 95,2%
3. Als ik kinderen zou hebben dan vind ik het prima dat mijn gastouder een alleenstaande is.	27	1 3,7%	26 96,3%
4. Als ik kinderen zou hebben vind ik het prima vinden dat mijn gastouder een allochtoon is.	22	3 13,6%	19 86,4%
5. Als ik kinderen zou hebben vind ik het prima vinden dat mijn gastouder ouder dan 60 jaar is.	19	7 36,8%	12 63,2%

### **Persoonlijke informatie**

Dit onderwerp behandelt 9 vragen over de gezinssituatie van de respondent, het opleidingsniveau en aan welke activiteiten de respondent tijd besteedt. Waar mogelijk wordt ook aangegeven hoe de situatie in de gemeente Leek is. Alle respondenten hebben de Nederlandse nationaliteit.

#### *Geslacht*

In tabel 4.16 staat aangegeven hoeveel mannen en hoeveel vrouwen de enquête hebben teruggestuurd en het percentage dat deze aantallen vertegenwoordigen. In de laatste kolom staat de verhouding man/vrouw in de gemeente Leek (dorpen Leek, Tolbert en Zevenhuizen) genoemd. Van de respondenten is 30% man en 77% vrouw. Van het totale aantal inwoners van de dorpen Leek, Tolbert en Zevenhuizen is helft man en de helft vrouw. De verdeling man/vrouw onder de respondenten is dus niet representatief voor de verdeling man/vrouw in de gemeente Leek.

Tabel 4.16 Geslacht van de respondent

<i>Geslacht</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>	<i>Percentage gem. Leek *</i>
Man	8	22,9	49,9
Vrouw	27	77,1	50,1

\* Bron: *Leek in feiten en cijfers 1999-2000*, tabel no. 4.

#### *Geboortjaar*

De ingevulde geboortejaren lopen uiteen van 1921 tot 1976. Tabel 4.17 geeft de geboortejaren in klassen weer. In de laatste kolom wordt het percentage van de inwoners van de gemeente Leek per klasse weergegeven. Van de respondenten heeft 17% een leeftijd tussen de 81 en 62 jaar, 46% tussen de 61 en 42 en 37% tussen de 41 en 22 jaar. In de gemeente Leek zijn deze percentages 22%, 41% en

37%. Omgerekend naar aantal respondenten betekent dit dat er 8 in de eerste, 14 in de tweede en 13 respondenten in de derde klasse hadden moeten zitten.

Tabel 4.17 Geboortejaar van de respondent

<i>Geboortejaren</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>	<i>Percentage gem. Leek *</i>
1920-1939	6	17,14	21,6
1940-1959	16	45,72	41,1
1960-1979	13	37,14	37,3

\* Bron: *Leek in feiten cijfers 1999-2000*, tabel no. 8.

### *Burgerlijke staat*

In tabel 4.18 staat aangegeven hoeveel respondenten alleenstaand, samenwonend of gehuwd zijn. Ook is het percentage per antwoordmogelijkheid gegeven. In de laatste kolom zijn de percentages per categorie weergegeven voor de gemeente Leek. Van de respondenten is 71% getrouwd, 20% alleenstaand en 9% is samenwonend. Deze komen niet geheel overeen met de gemeente Om representatief te zijn hadden de aantallen 26, 7 en 3 moeten zijn.

Tabel 4.18 Burgerlijke staat van de respondent

<i>Burgerlijke staat</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>	<i>Percentage gem. Leek*</i>
Alleenstaand	7	20,0	14,7
Samenwonend	3	8,6	11,2
Gehuwd	25	71,4	74,1

\* Bron: *CBS-STATLINE*, tabel 'Bevolking naar plaats in het huishouden naar regio, 1-1-2000'.

### *Kinderen*

Tabel 4.19 laat zien welk aantal en welk percentage van de respondenten kinderen heeft en hoe deze percentages in de gemeente Leek liggen. Van de respondenten heeft 89% kinderen. Over de hele gemeente Leek gezien, heeft 38% van de inwoners kinderen. Dit verschil wordt veroorzaakt doordat bij de steekproeftrekking alleen de dorpen meegenomen zijn waar samen ten minste 80% van de kinderen van 0-12 jaar wonen. Dit vergroot de kans dat de enquête terecht zou komen bij iemand met kinderen.

Tabel 4.19 Heeft respondent kinderen

<i>Kinderen</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>	<i>Percentage gem. Leek*</i>
Ja	31	88,6	38,4
Nee	4	11,4	61,6

\*Bron: *CBS-STATLINE*, tabel 'Bevolking naar plaats in het huishouden naar regio, 1-1-2000'

Tabel 4.20 geeft het aantal kinderen per leeftijdsklasse voor de respondenten aan. Hier is gecorrigeerd voor vertekening van de steekproef door in de laatste kolom in plaats van de gemeente Leek, de dorpen Leek, Tolbert en Zevenhuizen te nemen. Uit de tabel blijkt dat de meeste respondenten kinderen in de leeftijd van 8-12 jaar en 18 jaar of ouder hebben. De percentages per leeftijdsklasse uit de enquête wijken met name voor deze twee leeftijdsklasse af van de percentages in de gemeente Leek.

Tabel 4.20 Aantal kinderen van respondent per leeftijdsklasse

<i>Leeftijdsklasse</i>	<i>Respondenten</i>	<i>Kinderen totaal</i>	<i>Gemeente Leek</i>
0-2 jaar	2	2 (2,6%)	438 (2,6%)
2-4 jaar	2	2 (2,6%)	397 (2,4%)
4-6 jaar	1	1 (1,3%)	439 (2,6%)
6-8 jaar	6	7 (9,0%)	405 (2,4%)
8-12 jaar	13	21 (26,9%)	891 (5,4%)
12-18 jaar	9	10 (12,8%)	1670 (9,9%)
18 jaar en ouder	14	35 (44,9%)	12611 (74,8%)
<b>Totaal</b>	<b>47</b>	<b>78 (100,1%)</b>	<b>16851 (100,1%)</b>

\* Bron: *Leek in feiten cijfers 1999-2000*, tabellen no. 8 en 10

#### *Opleidingsniveau*

Tabel 4.21 geeft acht opleidingsniveaus waaruit de respondent kon kiezen om zijn/haar hoogste afgeronde opleidingsniveau aan te geven. Iets meer dan de helft van de respondenten heeft een opleiding in het hoger beroepsonderwijs of wetenschappelijk onderwijs genoten. Daarna volgt het middelbaar beroepsonderwijs met 27%.

Tabel 4.21 Opleidingsniveau van de respondent (33 respondenten)

<i>Opleidingsniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
HBO/ WO	17	51,5
MBO	9	27,3
VMBO	0	0,0
LBO	1	3,0
VWO	1	3,0
HAVO	1	3,0
MAVO	3	9,1
Basisonderwijs	1	3,0
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>99,9</b>

*Baan in loondienst*

Tabel 4.22 geeft het aantal en percentage van de respondenten aan met geen, een parttime of volledige baan in loondienst. In de laatste kolom zijn de percentages per categorie voor de gemeente Leek te zien. Van de respondenten heeft 43% geen baan in loondienst. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan het percentage voor de gemeente Leek, maar gelet op de mensen die wel een baan hebben is in de enquête de groep met een deeltijdbaan het grootst, terwijl in de gemeente Leek de groep met een volledige baan het grootst is.

Tabel 4.22 Heeft respondent een baan in loondienst

<i>Baan in loondienst</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>	<i>Percentage gem. Leek*</i>
Nee	15	42,9	42,2
Ja, deeltijd baan	12	34,2	10,5
Ja, volledige baan	8	22,9	47,3
<b>Totaal</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\* Bron: *Leek in feiten cijfers 1999-2000*, tabel no. 33

*Activiteiten*

Tabel 4.23 geeft de door de onderzoeker en de respondent genoemde activiteiten weer waaraan de respondent veel tijd besteedt. Meer dan de helft van de respondenten (51%) besteedt veel aan het huishouden, 43% aan de opvoeding van eigen kinderen en 37% aan vrijwilligerswerk. Het totale aantal en percentage laten zien dat elke respondent gemiddeld twee activiteiten heeft genoemd.

Tabel 4.23 Activiteiten waaraan respondent tijd besteedt.

<i>Activiteiten</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Huishouding	18	51,4
Opvoeding eigen kinderen	15	42,9
Vrijwilligerswerk	13	37,1
Reizen/ uitstapjes	8	22,9
Sport	5	14,3
Studie	3	8,6
Hobby's	2	5,7
Tuinieren	2	5,7
Oppaswerkzaamheden	2	5,7
Schoonmaken bij derden	1	2,9
Sociale contacten	1	2,9
<b>Totaal</b>	<b>70</b>	<b>200,1</b>



#### § 4.2.4 Conclusie

De meest bekende vorm van kinderopvang is de peuterspeelzaal, gastouderopvang staat op een vierde plaats. De meeste respondenten kwamen met kinderopvang of met het gastouderbureau Leek in aanraking door vrienden/bekenden. Van de respondenten was 66% al voor het ontvangen van de mailing op de hoogte van het bestaan van het gastouderbureau Leek.

De meeste respondenten maakten gebruik van de peuterspeelzaal als kinderopvang en 2 respondenten van gastouderopvang. Meer dan de helft van de respondenten (51%) staat positief tegenover werkende ouders die hun kinderen laten opvangen in de kinderopvang. Zeven vrouwelijke respondenten gaven redenen aan waarom ze gastouder zouden willen worden. De meest genoemde redenen waren: 'leuk om met kinderen om te gaan' en 'extra inkomsten/financiële motieven'. De belangrijkste reden om geen gastouder te willen worden is het hebben van een fulltime of parttime baan. De meeste respondenten vonden een vergoeding van f7,-- ( 3,18) redelijk. De meest genoemde organisatievorm is: 'Kinderopvang bij de vraagouder thuis' en geen van de respondenten was voor een 'vereniging voor vraagouders'. De meeste respondenten hadden een voorkeur voor de opvang bij de vraagouder thuis, omdat dit in het belang van het kind is (eigen omgeving, behoudt normale dagritme behoudt)

Het merendeel ziet gastouderschap als een beroep. Men heeft geen bezwaar tegen een gastouder die man, allochtoon of alleenstaande is. Ook iemand die ouder is dan 60 jaar komt in aanmerking voor het gastouderschap.

Opvallend was dat meer dan de helft van de respondenten (52%) een opleiding heeft afgerond in het hoger beroepsonderwijs of wetenschappelijk onderwijs. Hiervan wil 82% geen gastouder worden. Desondanks zijn ze blijkbaar toch voldoende in het onderwerp geïnteresseerd om de enquête terug te willen sturen.

Gezien het kleine aantal enquêtes waarop deze conclusie is gebaseerd, kunnen de uitkomsten niet zomaar gegeneraliseerd worden naar de bevolking van de gemeente Leek. De enquête geeft wel een indicatie dat naast vrouwen ook andere groepen mensen als gastouder worden geaccepteerd. Om verder uit te diepen, hoe men gastouders kan werven, is onderzocht waarom de huidige gastouders **wel** gastouder geworden en wat hen zo uniek maakt? De volgende paragraaf gaat op dit onderzoek in.

### § 4.3 Huidige gastouders van het gastouderbureau Leek

Om een profiel te schetsen van de huidige gastouders is zowel kwantitatieve als kwalitatieve informatie gebruikt. De kwantitatieve informatie is gebaseerd op het 'inschrijfformulier gastouder' dat het gastouderbureau Leek gebruikt om nieuwe gastouders bij het bureau in te schrijven. De formulieren van alle 26 gastouders zijn meegenomen. Deze gegevens zijn aangevuld met kwalitatieve informatie die tijdens een 'focus meeting', met 6 gastouders is verkregen. Dit gesprek heeft

plaatsgevonden op 14 januari in het gebouw van de buitenschoolse opvang in Leek. Deze gegevens zijn aangevuld met een vragenlijst die door de 6 gastouders is ingevuld.

#### § 4.3.1 Kwantitatieve informatie

Uit de formulieren blijkt dat alle gastouders moeders zijn met de Nederlandse nationaliteit. Van de gastouders zijn er 9 geboren tussen 1950 en 1959 en 17 (65%) tussen 1960 en 1979. Alle gastouders zijn getrouwd op een na die samenwoont. Vijf gastouders hebben een deeltijdbaan en de overige (81%) hebben geen baan in loondienst. De meeste gastouders (54%) hebben een middelbare of lagere opleiding gevolgd (zie tabel 4.24). De meerderheid (54%) kent het gastouderbureau Leek via advertenties (zie tabel 4.24). De meeste genoemde redenen om gastouder te worden zijn: leuk/gezellig om met kinderen om te gaan, om iets te doen te hebben en om thuis te zijn voor de eigen kinderen (tabel 4.26).

Alle gastouders geven aan positief te staan tegenover werkende ouders en kinderopvang, maar zij zouden het zelf niet willen. Ze respecteren de keuze van anderen om wel te gaan werken en gebruik te maken van kinderopvang.

Tabel 4.24 Opleidingsniveau huidige gastouders

<i>Opleidingsniveau</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
HBO/ WO	2	7,7
MBO	5	19,2
LBO	3	11,5
VMBO	0	0,0
VWO	0	0,0
HAVO	2	7,7
MAVO	5	19,2
LHNO	9	34,6
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>

Tabel 4.25 Bronnen via welke de gastouder het gastouderbureau Leek kent

<i>Bron</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Advertentie	14	53,9
Buurvrouw	3	11,5
Bestaande gastouder	2	7,7
Bestaande vraagouder	1	3,8
Projecten Ulo (Stap In/ 2 Kinderwerk)	2	7,7

Gerichte folder	2	7,7
Gemeentegids	1	3,8
Van horen zeggen	1	3,8
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>

Tabel 4.26 Redenen van gastouders om gastouder te worden

<i>Reden</i>	<i>Aantal</i>
Leuk/ gezellig om met kinderen om te gaan	23
Leuk om iets te doen te hebben	18
Thuis zijn voor eigen kinderen	13
Leuke contacten voor eigen kinderen	6
Extra inkomen/ financiële motieven	6
Iets voor iemand anders betekenen	5

#### § 4.3.2 'Focus group' bijeenkomst

Op 14 januari 2002 is een 'focus group' bijeenkomst met zes gastouders gehouden. Aan het eind van het groepsgesprek kregen de gastouders vragenlijsten (zie bijlage VI) uitgedeeld om te voorkomen dat belangrijke informatie gemist werd.

#### Mondelinge informatie

Het groepsgesprek met de zes gastouders is gevoerd aan de hand van een lijst met de volgende onderwerpen: bekendheid, tevredenheid, waarom gastouder en niet een andere baan en zwart werken. Daarnaast zijn er tijdens het gesprek nog andere onderwerpen aan bod gekomen. Er zijn geen gerichte vragen gesteld. Als een gastouder iets wilde zeggen over een bepaald onderwerp gaf zij dit zelf aan. De informatie is zoveel mogelijk opgenomen conform het verloop van de bijeenkomst.

Het gesprek begon met de *redenen* waarom men voor het gastouderschap had gekozen. Als belangrijkste reden kwam naar voren het kunnen combineren van werk en thuis zijn voor de eigen kinderen. Deze gastouders willen dan ook niet in het huis van de vraagouder oppassen. De kans is dan bovendien groot dat er snel gevraagd wordt - met het idee dat een gastouder niet de hele tijd met de kinderen bezig is - of de gastouder ook andere huishoudelijke klusjes wil doen.

Bovendien vervult de gastouder ook een sociaal-maatschappelijke functie, doordat de keuze voor thuiswerken andere mannen/vrouwen de mogelijkheid biedt om buitenshuis te gaan werken. Ook het omgaan met kinderen werd genoemd als reden: het is gezellig om kinderen om je heen te hebben en je hebt iets te doen. Ook de mogelijkheid dat een gastouder gewoon weg kan werd als reden genoemd: je neemt de kinderen gewoon mee en je kunt ook leuke dingen met de kinderen gaan doen. Een

gastouder heeft dus veel vrijheid, werkt thuis, maar is niet de hele tijd aan huis gebonden. De extra inkomsten worden gezien als iets extra's, maar zijn niet de belangrijkste reden om gastouder te worden. Als je het geld echt nodig hebt, kun je beter een andere baan zoeken.

Een paar gastouders paste ook al op kinderen van anderen voordat ze voor het gastouderbureau werkten. Zij stapten over naar het gastouderbureau omdat in het geval van zwart oppassen de betaling soms problemen geeft en het vragen om geld als vervelend werd ervaren. Het gastouderbureau daarentegen heeft goede schriftelijke voorwaarden en regelt automatisch de betaling. Een aantal gastouders past ook buiten het bureau om op kinderen. Dat verloopt prima, zolang de verstandhouding met de ouders van het kind goed is en zij weten wat er verwacht kan worden en de vraagouders niet proberen de oppas andere klusjes te laten doen.

Eén gastouder vond het nadelig als de gastouder buiten de kern van het gebied woont. Deze is dan moeilijk te bemiddelen, omdat de vraagouder het liefst een gastouder wil die zo dicht mogelijk in de buurt woont. Gastouders die buiten de kern wonen hebben snel problemen met vervoer, bijvoorbeeld bij het halen en brengen van de kinderen. Als een gastouder geen vervoer tot haar beschikking heeft, dan is het moeilijk de kinderen ergens mee naar toe te nemen.

*Werving:* drie gastouders geven aan dat ze via vrienden/bekenden bij het gastouderbureau Leek terecht zijn gekomen, twee via een advertentie in een plaatselijke krant en 1 via eerste werving door het bureau.

De gastouders vinden de *werkwijze* van het gastouderbureau heel soepel: het is duidelijk hoe het werkt en wat van de gastouder verwacht wordt en wat de gastouder zelf kan verwachten. Positief is dat bij het inschrijven veel vragen worden gesteld over wie je bent en wat je wilt, zodat er goede koppelingen tot stand komen. Het overleg verloopt goed, dit is niet alleen in de beginperiode het geval, maar ook na verloop van tijd blijft het contact goed.

Wanneer de gastouder een probleem heeft, belt ze de medewerkster en zoeken beide gezamenlijk naar de beste oplossingsmethode. Hierbij wordt afgesproken of de gastouder zelf of de medewerkster de vraagouder gaat bellen om het probleem te bespreken. De gastouder vindt het soms moeilijk om zelf te bellen uit angst het gastkind, waaraan de gastouder gehecht is, kwijt te raken.

Niet alle gastouders maken gebruik van de *faciliteiten* die het gastouderbureau aanbiedt. Één van de aanwezige gastouders was niet op de hoogte van het bestaan hiervan. Alle gastouders vinden het goed dat de faciliteiten aanwezig zijn, zodat ze wanneer ze zelf niet over het materiaal beschikken dit kunnen lenen. Anders zou de gastouder het materiaal met de vraagouder moeten regelen, hetgeen problemen met de financiering zou kunnen opleveren.

Gastouders zien tegen de volgende problemen op: ziekte van het kind, ongelukjes, naschoolse opvang (het uit de hand lopen van de opvangtijden) en het eventueel halen en brengen van de kinderen.

Op de vraag of er nadelen aan het gastouderschap verbonden zijn of bepaalde zaken waren tegengevallen, kwam naar voren dat gastouders het soms moeilijk vinden om af te bellen bij de vraagouder, bijvoorbeeld bij ziekte. De gastouder weet dat de vraagouder vaak niet op het laatste moment een andere oppas kan vinden, zodat het kind de dupe is. Aangezien de gastouders heel begaan zijn met hun gastkinderen, zullen ze zich dan ook niet snel ziek melden. Hiermee samenhangend vinden gastouders het moeilijk te bepalen wanneer bij ziekte wel of niet thuis te blijven. Het liefst zien de gastouders dat het gastouderbureau deze grens aangeeft. Het beleid is echter is dat de gastouder zelf in dergelijke situaties haar grenzen moet bepalen.

Eén gastouder vond het nadelig dat alleen van maandag tot en met woensdag een werknemer van het gastouderbureau aanwezig is, zodat gastouders op de andere dagen niet hun problemen of verhalen kwijt kunnen. Geheel onbereikbaar op deze dagen is het gastouderbureau niet, want gastouders kunnen in geval van problemen de medewerkster thuis bellen.

De grootste tegenvaller die alle gastouders hebben ervaren is de negatieve waardering van hun omgeving. De omgeving ziet gastouderschap niet als echt werk, omdat een gastouder toch gewoon thuis kan zijn. Laat staan dat de omgeving het gastouderschap als baan ziet, omdat gastouders geen salaris, maar een vergoeding ontvangen. De gastouders vinden zelf deze vergoeding te laag voor het werk dat ze verzetten. De lage waardering vinden de gastouders onterecht. Dankzij gastouders krijgen mensen die graag buitenshuis willen werken daar de mogelijkheid voor. Er wordt opgemerkt dat het makkelijker zou zijn gastouders te vinden als de vergoeding hoger zou zijn. Niet iedereen is het hiermee eens. Je moet er gewoon het type voor zijn.

Vrienden en bekenden van de gastouders zouden zelf geen gastouder willen worden. De belangrijkste reden hiervoor is dat het te weinig verdient. Dit wordt beaamd door sommige gastouders. De lage vergoeding kan het voor sommige vrouwen onmogelijk maken om samen met het inkomen van de partner met het hele gezin van te leven. Dit komt doordat de maatschappij steeds meer op tweeverdieners is gericht. Om comfortabel te leven heeft een gezin tegenwoordig gewoon twee inkomens nodig.

Met betrekking tot de vergoeding wordt verder opgemerkt dat het vreemd is dat er voor het tweede kind uit een gezin een lagere vergoeding wordt ontvangen dan voor het eerste kind uit hetzelfde gezin, terwijl je wel van elk kind evenveel werk hebt. Wanneer je twee kinderen hebt uit verschillende gezinnen ontvangt de gastouder wel weer twee keer de volledige vergoeding per uur per kind. De medewerkster van het gastouderbureau geeft aan dat dit systeem in de hele markt van kinderopvang gehanteerd wordt.

Alle gastouders waren van mening dat een man ook gastouder kan zijn, omdat hij ook helpt de eigen kinderen op te voeden, er mee speelt etc. Ook zouden ze het prima vinden als zij een man als

gastouder voor hun eigen kinderen zouden hebben. Dat ligt niet aan het man of vrouw zijn, maar puur aan de persoon. Het moet klikken.

Vijf van de zes gastouders staan positief tegenover werkende ouders/kinderopvang. Zelf kiezen ze ervoor thuis te zijn voor de eigen kinderen, maar ze hebben er geen problemen mee als andere ouders dat niet doen. Het is ieders eigen keuze. Één van de gastouders heeft tegenstrijdige gevoelens over dit onderwerp. Bij sommige mensen is het goed, bij anderen niet. Het ligt eraan hoe die mensen er mee omgaan, hoeveel dagen de kinderen naar de opvang gaan etc.

### **Resultaten vragenlijst**

De vragenlijst die aan het eind van het gesprek aan de aanwezige gastouders is uitgedeeld, bevat 11 vragen (zie bijlage VI). Uit de lijst blijkt dat alle gastouders tevreden zijn over het aantal contactmomenten met het gastouderbureau. Als een gastouder een probleem heeft waar deze zelf niet uitkomt, staat de medewerkster van het gastouderbureau altijd klaar om te helpen. De ene helft van de gastouders vindt het bureau voldoende bereikbaar in geval van problemen en de andere helft niet, omdat op donderdag en vrijdag er geen aanspreekpunt bij het gastouderbureau aanwezig is. Alle gastouders vinden dat problemen naar tevredenheid worden opgelost op één gastouder na, omdat voor haar de vraag niet van toepassing was.

De gastouders verwachtten van het gastouderbureau:

- duidelijkheid (terug kunnen vallen op een achterban);
- steuntje in de rug en hulp bij problemen;
- dat je als gastouder op een prettige manier, tegen vergoeding, kinderen in je eigen huis opvangt.

Deze verwachtingen zijn voor alle gastouders uitgekomen. Maar ten aanzien van de huidige vergoeding vinden alle gastouders dat deze te laag is. De vergoeding voor elk kind uit hetzelfde gezin zou in ieder geval even hoog moet zijn. De gastouders gaven niet aan hoe hoog die vergoeding per kind zou moeten zijn. Alle gastouders vinden verder dat het gastouderbureau hun voldoende informeert over veranderingen in de markt van gastouderopvang. Als gevolg daarvan heeft niemand aangeven welke informatie zij nog graag hadden willen ontvangen. Van de zes gastouders is één bereid om de kinderen in het huis van de vraagouder op te vangen. Zij heeft hierbij opgemerkt dat ze dat alleen wil als het echt niet anders kan. De andere vijf gastouders willen het niet, omdat ze thuis willen zijn voor de eigen kinderen.

De gastouders hebben geen opmerkingen/suggesties gegeven die het gastouderbureau Leek kunnen helpen om het contact met en de begeleiding van haar gastouders te verbeteren (vraag 11).

§ 4.3.3 *Conclusie*

De gastouder van het gastouderbureau Leek is een vrouw van Nederlandse nationaliteit in de leeftijd van 21 tot 55 jaar. Ze is getrouwd en heeft kinderen. Het opleidingsniveau varieert van Huishoudschool tot Middelbaar Beroepsonderwijs. Als ze een baan in loondienst heeft, is dat hooguit een deeltijdbaan. Haar houding ten opzichte van werkende ouders/kinderopvang is positief, maar ze zou hier nooit zelf voor kiezen, omdat ze thuis wil zijn voor haar eigen kinderen. Daarnaast wil ze wel graag iets om handen hebben. Deze combinatie maakt het gastouderschap de ideale ‘baan’ voor haar.

De gastouder ziet de volgende positieve aspecten aan het gastouderschap: gezelligheid, thuis zijn, vrijheid/flexibiliteit, goede schriftelijke voorwaarden, automatische betaling en hulp in geval van problemen. De negatieve aspecten aan het gastouderschap zijn: lage vergoeding, ondergewaardeerd, medewerkster gastouderbureau niet elke dag aanwezig, lagere vergoeding voor tweede kind en naschoolse opvang.

Er zijn geen specifieke voorwaarden waaraan voldaan moet worden om er voor te zorgen dat de huidige gastouders gastouderopvang blijven aanbieden. Als de situatie blijft zoals deze nu is, zullen de gastouders graag gastouder blijven, maar zij vinden wel dat ze een hogere vergoeding en meer waardering verdienen voor wat ze doen. Het valt niet te verwachten dat deze gastouders uit hun omgeving nieuwe gastouders zullen aanbrengen, gezien de negatieve reacties uit deze omgeving.

# Hoofdstuk 5 Swotanalyse en aanbevelingen

## § 5.1 Inleiding

De analyses uit de vorige hoofdstukken hebben geleid tot het formuleren van de interne sterkten en zwakten en de externe kansen en bedreigingen van het gastouderbureau Leek. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste met elkaar gecombineerd in een SWOT-matrix, zodat inzicht kan worden verkregen in toekomststrategieën voor het gastouderbureau Leek. Uit deze strategieën zijn groeistrategieën geselecteerd. In hoeverre deze strategieën haalbaar zijn komt in § 5.4 aan de orde.

## § 5.2 Identificeren strategische alternatieven

In tabel 5.1 zijn de belangrijkste sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen van het gastouderbureau Leek met elkaar gecombineerd. Op basis hiervan kunnen vier soorten strategische alternatieven worden geformuleerd. Dit zijn strategieën:

- die de sterke punten gebruiken om de kansen te benutten (cel 1);
- die de sterke punten gebruiken om de bedreigingen af te weren (cel 3);
- die voorkomen dat de zwakke punten verhinderen om de kansen te benutten (cel 2);
- die voorkomen dat de zwakke punten verhinderen om de bedreigingen af te weren (cel 4).



Tabel 5.1: SWOT-matrix

	<i>Sterkten</i>	<i>Zwakten</i>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. gastouder hoeft weinig zelf te regelen</li> <li>2. persoonlijke contact</li> <li>3. thuiswerken</li> <li>4. certificering</li> <li>5. relatief goedkoop</li> <li>6. samen met BSO onderdeel van grote organisatie.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. negatief imago</li> <li>2. lage vergoeding gastouders</li> <li>3. lage vergoeding 2e kind</li> <li>4. geen professionele begeleiders</li> <li>5. dalend aantal reacties op advertenties</li> <li>6. geen gebruik van gokids</li> <li>7. bereikbaarheid</li> </ol>
<i>Kansen</i>	<b>SK-Strategieën</b>	<b>ZK-Strategieën</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. doelgroep gastouders verbreden</li> <li>2. kosten kinderopvang stijgen</li> <li>3. grote groep 0-14-jarigen</li> <li>4. enige gastouderbureau in Leek</li> <li>5. mond-tot-mondreclame</li> <li>6. franchiseproject</li> </ol>	<p><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">K1,K4,K5, S1,S2,S3,S4</span></p> <p>Doelgroep gastouders verbreden door meer geld in te zetten om sterkten te benadrukken m.b.v. media.</p> <p><b>1</b></p>	<p><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">K1,K2,K4,K5,Z1,Z4,Z5</span></p> <p>Imago verbeteren.</p> <p><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">K1,K2,K3,K4,Z1,Z3</span> Hogere vergoeding gastouders in combinatie met afschaffen lagere vergoeding 2e kind.</p> <p>K6,Z6 Gokids inzetten in franchiseproject of andere samenwerkingsvormen.</p> <p><b>2.</b></p>
<i>Bedreigingen</i>	<b>SB-Strategieën</b>	<b>ZB-Strategieën</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. wegvallen subsidie</li> <li>2. toename concurrentie</li> <li>3. stijgende arbeidsparticipatie vrouwen</li> <li>4. belastingherziening, zwartwerken</li> </ol>	<p>S4,B1,B2 certificering toetsingselement in de markt.</p> <p>S6,B2 uitbreiding dienstverlening door samenwerking met gastouderbureaus en andere vormen van kinderopvang</p> <p>B4,S1,S2,S3,S4 Reduceer zwartwerken door gastouders te overtuigen van sterkten van gastouderopvang</p> <p><b>3.</b></p>	<p>B3,Z4 Zwartwerken voorkomen door prijzen van de dienst te verlagen</p> <p>B1,B2,B3,B4,Z1,Z5 Stoppen met gastouderbureau in huidige organisatievorm</p> <p><b>4.</b></p>

  = geselecteerde strategie

### § 5.3 Selecteren strategie

Op basis van een SWOT-analyse kan een organisatie besluiten door te gaan op de huidige voet, te groeien of te stoppen met de huidige activiteiten. Hoewel de kwaliteit van de dienstverlening van het gastouderbureau Leek goed is, lijkt het niet verstandig om op dezelfde wijze door te gaan. De verwachting is dat het aantal gastouders zal blijven dalen, waardoor steeds minder aan de vraag kan worden voldaan. Stoppen is een optie indien het gastouderbureau niet in staat is om meer gastouders aan te trekken. Gezien de ontwikkelingen in de kinderopvang op landelijk en regionaal niveau zou het mogelijk moeten zijn om door te gaan met het aanbieden van de dienst. Met een nieuwe strategie moet het mogelijk zijn om meer gastouders te interesseren voor het gastouderschap en daarom wordt gekozen voor een groeistrategie.

Drie van de negen geïdentificeerde strategieën in tabel 5.1 zijn groeistrategieën. Op basis van het onderzoek kan worden uitgegaan van een toename in het aantal vraagouders, dus het probleem van afnemend aantal gastouders ligt aan de te volgen strategie ten grondslag.

Het gastouderbureau kan groeien door:

- vergoeding voor gastouders te verhogen;
- imago gastouderschap te verbeteren;
- doelgroep gastouders te verbreden.

De gekozen strategie is marktpenetratie door middel van prijsstrategie. De prijs is hier datgene dat de vraagouder (consument) per uur per kind betaalt en tegelijk de vergoeding die de gastouder voor opvang van een kind per uur ontvangt. Doordat de vergoeding verandert, zal eveneens een beter imago worden gecreëerd, hetgeen een nieuwe potentiële gastouderdoelgroep moet aanspreken. Op deze wijze leidt de ene strategie tot de volgende.

#### **Vergoeding voor gastouders verhogen**

Uit het onderzoek is gebleken dat huidige gastouders vinden dat zij te weinig vergoeding krijgen voor het werk dat zij doen. Daarnaast vindt de omgeving (kennissen, burens, vrienden, maatschappij) dat gastouderschap niet echt een beroep is. Dit is mede een gevolg van de lage vergoeding die een gastouder ontvangt. De lage waardering en vergoeding gaan ten koste van de motivatie. Indien de vergoeding per kind omhoog gaat, zullen gastouders meer het gevoel hebben dat ze gewaardeerd worden. Meer waardering zal leiden tot meer tevredenheid en plezier van de gastouder in zijn/haar werk. Hierdoor zullen gastouders minder geneigd zijn te stoppen. Daarnaast is mond-tot-mondreclame een goede methode om aan nieuwe gastouders te komen.

Uit het onderzoek is ook gebleken dat de vergoeding aan de gastouders bij het gastouderbureau Leek lager is dan bij de andere gastouderbureaus die bezocht zijn. Bovendien is de gemiddelde redelijke vergoeding die de respondenten van de enquête hebben aangegeven hoger dan de vergoeding die het gastouderbureau Leek hanteert. Op basis van deze gegevens wordt aangeraden de vergoeding te verhogen.

### **Imago van gastouderschap verbeteren**

Hoewel een verhoging van de vergoeding bijdraagt aan het verbeteren van het imago van gastouderschap, zal het gastouderbureau zelf ook hieraan ook moeten bijdragen. Het gastouderbureau zal de sterke punten ten opzichte van andere vormen van kinderopvangmogelijkheden naar buiten moeten brengen. Dit zal niet alleen meer vraagouders, maar ook meer gastouders moeten inspireren te kiezen voor het gastouderschap.

Het imago kan worden verbeterd door veel in de publiciteit te treden. Voorbeelden om de aandacht te richten op het gastouderbureau Leek zijn het houden van een open huis en het plaatsen van artikelen over positieve ervaringen van vraag- en gastouders in regionale dagbladen en/of op internet.

Een andere mogelijkheid om meer publiciteit te genereren is door overal de naam gastouderbureau Leek te laten vallen. Hiermee wordt bedoeld dat wanneer iemand een kinderopvangplaats zoekt, deze bij de bronnen waar hij/zij informeert ook het gastouderbureau Leek kan vinden. Met andere woorden: zorg dat potentiële gast- en vraagouders het gastouderbureau kunnen vinden door vermelding in de Gouden Gids, internetsites, en overige media.

Daarnaast moet het gastouderbureau vijf dagen per week bereikbaar zijn. Indien dit niet kan door het aanstellen van een tweede medewerker bij het gastouderbureau, kan gedacht worden aan telefonische bereikbaarheid of aan de nieuwe mogelijkheden die het internet biedt.

### **Doelgroep gastouders verbreden**

Indien het imago verbeterd is kan de doelgroep van gastouders worden verbreed. Dit kan door het taalgebruik in advertenties aan te passen aan verschillende groepen waar het gastouderbureau zich op richt, zodat ook mannen en 65-plussers positief reageren op de advertenties. Uit de enquête blijkt dat men geen bezwaar heeft tegen een gastouder die man, allochtoon of alleenstaande is. Aangezien de belangrijkste reden om *geen* gastouder te willen worden het hebben van een fulltime of parttime baan is, is het van belang om de doelgroep uit te breiden naar 65-plussers.

## **§ 5.4 Haalbaarheid**

Het gastouderbureau kan de strategieën die tot beter resultaat moeten leiden alleen invoeren als ze ook haalbaar zijn. Het onderzoek laat de mening van vraagouders grotendeels achterwege. Er kan wel worden geconcludeerd dat het aantal vraagouders zal toenemen en dat vraagouders voor opvang op maat meer geld over zullen hebben. Bovendien is er nog steeds sprake van wachtlijsten in de kinderopvangcentra, zodat de prijs verhoogd kan worden. Ook is gebleken dat de vergoeding die het gastouderbureau Leek aan haar gastouders biedt, relatief laag is.

Het aantal gastouders zal hoogstwaarschijnlijk toenemen indien de de gastoudervergoeding wordt verhoogd. Het verschil in inkomen met een andere baan (bijvoorbeeld zorg) wordt dan kleiner, waardoor voordelen van het gastouderschap zoals thuiswerken aantrekkelijker worden.

Tot slot doet zich de vraag voor wat de gevolgen zullen zijn voor het gastouderbureau als de nieuwe wet in 2004 in werking treedt. De subsidie die eerst rechtstreeks aan het gastouderbureau werd verstrekt, komt dan terecht bij de vraagouders. In principe hoeven de inkomsten van het gastouderbureau hierdoor niet te veranderen, maar vindt een verschuiving plaats van inkomsten vanuit de overheid naar inkomsten vanuit de vraagouder. De verwachting is wel dat de concurrentie gaat toenemen, waardoor vraagouders meer keuzemogelijkheden kunnen krijgen. Het gastouderbureau Leek is met de certificering en met het aangaan van samenwerkingsverbanden met andere gastouderbureaus of kinderopvangcentra, zoals het franchiseproject, op de goede weg.



---

## Afkortingenlijst

Boink	Belangenvereniging van Ouders in de kinderopvang
BSO	Buitenschoolse Opvang
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
EHBO	Eerste Hulp Bij Ongelukken
HAVO	Hoger Algemeen Voorbereidend Onderwijs
HBO	Hoger Beroepsonderwijs
HKZ	Harmonisatie kwaliteitsbeoordeling zorgsector
ISO	International Organization for Standardization
KDV	Kinderdagverblijf
LBO	Lager Beroepsonderwijs
LHNO	Lager Huishoud- en Nijverheidsonderwijs
MAVO	Middelbaar Algemeen Voorbereidend Onderwijs
MBO	Middelbaar Beroepsonderwijs
NMA	Nederlandse Mededingings Autoriteiten
RBO	Regionaal Bureau Onderwijs
SCP	Sociaal en Cultureel Planbureau
SKNG	Stichting Kinderopvang Noord-Groningen
SKOM	Stichting Kinderopvang Oostermoer
SKOZ	Stichting Kinderopvang Zuidlaren
SKPW	Stichting Kinderopvang en Peuterspeelzaalwerk
TSO	Tussenschoolse Opvang
VMBO	Voorbereidend Middelbaar Beroepsonderwijs
VWO	Voorbereidend Wetenschappelijk Onderwijs
WBK	Wet Basisvoorziening Kinderopvang
WO	Wetenschappelijk Onderwijs



## Referenties

- Aaker, D.A., *Developing Business Strategies*, 1995, New York: John Wiley & Sons, Inc. e.a.
- Aaker, D.A., *Strategic Market Management*, Sixth Edition, 2001, New York: John Wiley & Sons Inc.
- Birnberg, J.G., Turopolec, L. and Young, S.M., *The organizational context of accounting*, Graduate School of Business, University of Pittsburgh
- Bontje, J.C.B., *Ondernemersboek, Maak zelf uw ondernemingsplan*, 1993, Alphen a.d. Rijn: Zaventem Centraal Bureau voor de Statistiek, *PB02-012*, 18 januari 2002
- Gemeente Leek, *Leek in feiten en cijfers 1999-2000*.
- Hart 't, H. et al., *Onderzoeksmethoden*, derde druk, 1998, Amsterdam: Boom
- Lovelock, Vandermerwe & Lewis, *Services Marketing, A European Perspective*, 1996, Hampshire: Ashford Color Press Ltd.
- Malhotra, N.K., *Marketing research, an applied orientation*, derde druk, 1999, Londen: Prentice Hall International.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, ministerie van Financiën, *Hoofddijnen Wet Basisvoorziening Kinderopvang*, Den Haag, juni 2000.
- Mondelinge uitspraak Hof Leeuwarden E I, d.d. 31-12-1997, nr. 199/97, jaar 1995, Bestelnummer: 25309.
- Plantenga, J. *Het kind en de rekening*, oratie Rijksuniversiteit Groningen, januari 2002.
- Rabobank, *Cijfers & Trends, Groningen*, Utrecht, November 2001
- Sociaal en Cultureel Planbureau, *De vraag naar kinderopvang, raming voor 2003-2007*, Den Haag, april 2001.
- Schumacher, G. e.a., *Monitor uitbreiding, eerste meting*, Netwerkbureau Uitbreiding Kinderopvang, 16 januari 2001, Referentienr: 102841901/.
- Stichting Kinderopvang Oostermoer 1992-1997, *onderneming in de groei*.
- Brochure Stichting Kinderopvang Humanitas, *Gastouderopvang? Kinderopvang op maat!*
- Oude Ulo de, Strategisch Plan 1999, *Van Hummel tot Lummel*, 1999.

### Internet

- <http://www.boinknet.nl/aktueel/juni.htm>
- <http://www.kinderopvang.net>
- <http://www.arbeidsmarktgroningen.nl/Statistieken/index.html>
- <http://www.uitbreidingkinderopvang.nl/>
- <http://www.minvws.nl>
- <http://www.nd.nl/archief/2000/05/23/nieuws10.htm>
- <http://www.reformatorischdagblad.nl/bin/000523bin11.html>



<http://www.Trouw.nl>

<http://www.humanitas.nl>

<http://www.Leek.nl>

<http://www.telefoonboek.nl>

<http://www.rabobankgroep.nl/kennisbank>

<http://www.Statline.cbs.nl>

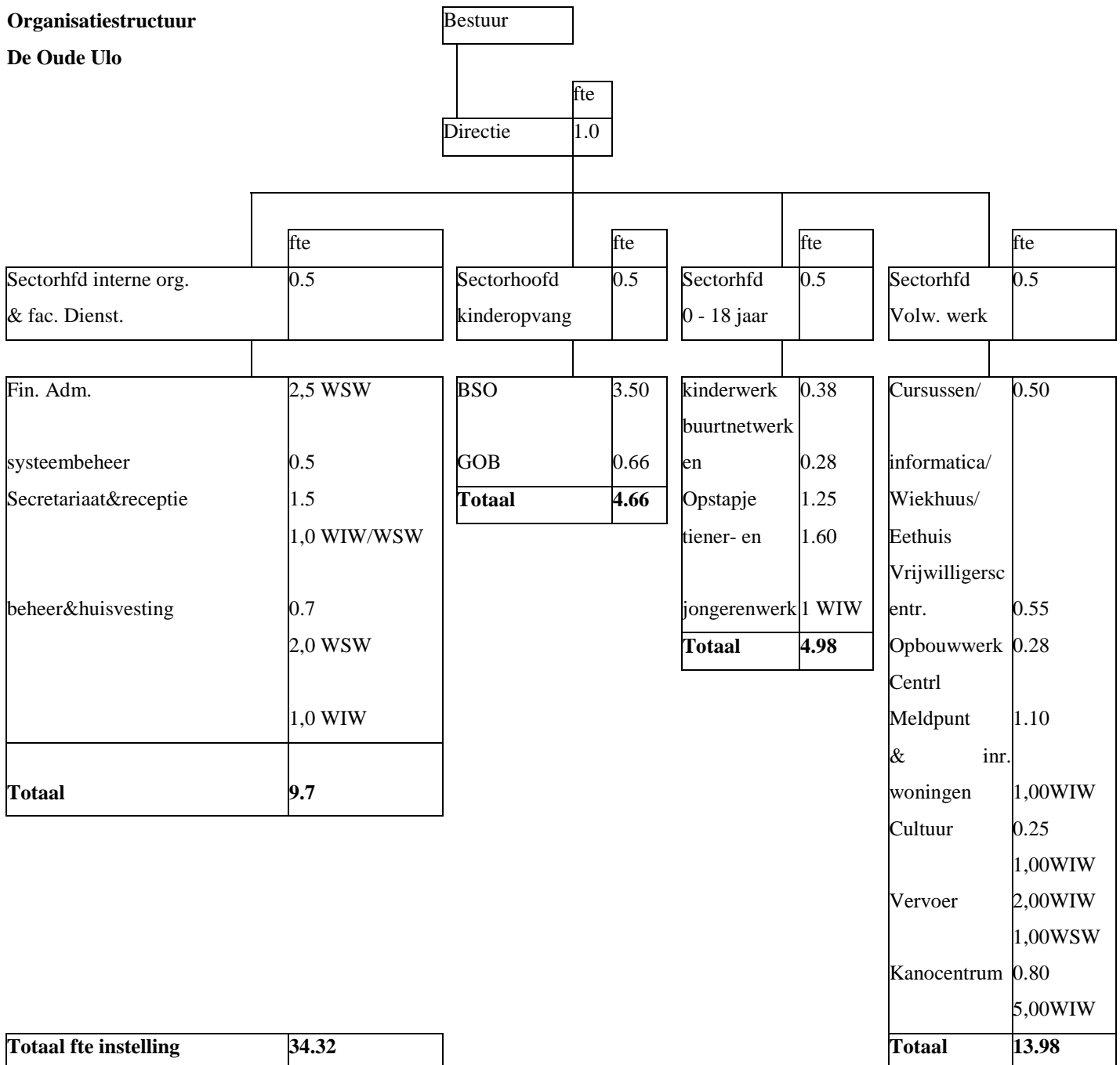
<http://www.telegraaf.nl/archief>

gastouder

# Bijlage I Organigram de Oude Ulo

## Organisatiestructuur

### De Oude Ulo



## **Bijlage II Secundaire concurrenten in Leek**

Kinderdagcentrum Maricja (Stichting De Zijlen)

Oldebertweg 63, 9356 AA Tolbert

tel. 0594 - 850483

Kinderdagverblijf De Jonge Wereld

Waezenburglaan 49

9351 HB Leek

tel. 0594 - 515844

Stichting Kinderopvang Sintmaheerdt Bubbel

Spant 1, 9356 EA Tolbert

tel. 0594 - 850190

Kinderdagverblijf De Basis

De Haspel 16, 9354 XC Zevenhuizen

tel. 0594 - 631266/637001

Buitenschoolse Opvang Het Festein

Oldenoert 23b, 9351 KN Leek

tel. 0594 - 516377

Gastouderbureau Leek

De Oude Ulo

Tolberterstraat 72, 9351 BJ Leek

tel. 0594 – 517877

## Bijlage III Leeftijdsopbouw bevolking Leek

Tabel Leeftijdsopbouw bevolking gemeente Leek, per 1 januari 2000

Leeftijd	Totaal	Percentage
0-4	1.187	6.31
5-9	1.231	6.55
10-14	1.282	6.82
15-19	1.311	6.97
20-24	913	4.85
25-29	1.073	5.70
30-34	1.510	8.03
35-39	1.476	7.85
40-44	1.499	7.97
45-49	1.460	7.76
50-54	1.405	7.47
55-59	1.109	5.90
60-64	930	4.94
70-74	594	3.16
75-79	525	2.79
80-84	316	1.68
85-89	162	0.86
90-94	56	0.29
95-99	14	0.07
100 ev	2	0.01
Totaal	18.793	100.0

Bron: Gemeente Leek, Leek in feiten en cijfers 1999-2000

## Bijlage IV Enquêtevragen

### *Kinderopvang algemeen*

- 1) Welke vormen van kinderopvang kent u? (meer antwoorden mogelijk)
  - Peuterspeelzaal
  - Kinderdagverblijf
  - Buitenschoolse opvang
  - Tussenschoolse opvang
  - Flexibele dagopvang
  - 24-uurs opvang
  - Gastouderopvang
  - Opvang aan huis
  - Geen (ga naar vraag 3)
  
- 2) Kunt u aangeven via welke van de volgende bronnen u daarmee in aanraking bent gekomen? (meer antwoorden mogelijk)
  - Advertentie in huis-aan-huis blad
  - Advertentie in regionaal blad
  - Folder gekregen/ poster gezien bij buurthuis, school enz.
  - Via vrienden/ bekenden
  - Gemeentegids
  - Gouden Gids
  - Telefoonboek
  - Anders, nl.:.....
  
- 3) Maakt/ (Heeft) u zelf gebruik (gemaakt) van kinderopvang?
  - Ja, ik maak / (heb) gebruik (gemaakt) van:.....
  - Nee
  
- 4) Hoe staat u tegenover werkende ouders van wie de kinderen worden opgevangen in de kinderopvang? (omcirkelen wat van toepassing is)  
  
1. Helemaal tegen   2. tegen   3. neutraal   4. voor   5. helemaal voor

*Gastouderopvang*

- 5) Was u voor het ontvangen van deze brief op de hoogte van het bestaan van het gastouderbureau Leek, onderdeel van de Oude Ulo?
- Ja (ga naar vraag 6)
  - Nee (ga naar vraag 7)
- 6) Hoe heeft u van het gastouderbureau van de Oude Ulo gehoord? (meer antwoorden mogelijk)
- Via advertentie in huis-aan-huis blad
  - Via advertentie in regionaal blad
  - Via folder gekregen bij buurthuis, school enz.
  - Via vrienden/ bekenden
  - Gemeentegids
  - Gouden Gids
  - Telefoonboek
  - Anders, nl.....

In de bijgesloten folder heeft u kunnen lezen wat gastouderopvang inhoudt. Enkele andere aspecten van gastouderschap zijn: flexibiliteit, omgaan met kinderen en extra inkomsten ‘in eigen huis’. Ik vraag u op basis van deze aspecten en de informatie in de folder de volgende vragen te beantwoorden. Daarnaast kunt u andere redenen hebben die meespelen bij het beantwoorden van de vragen. Ook die redenen zou ik graag willen weten.

- 7) Wat zijn voor u redenen om gastouder te worden?
- .....
- .....
- .....
- 8) Wat zijn voor u redenen om geen gastouder te worden?
- .....
- .....
- .....
- 9) Wat zou u een redelijke vergoeding voor gastouders vinden?
- f5,- per uur per kind
  - f6,- per uur per kind
  - f7,- per uur per kind

- f8,- per uur per kind
- anders, nl. ....

### *Organisatievormen*

Hieronder worden kort verschillende organisatievormen voor het bieden van gastouderopvang uitgelegd. Ik vraag u deze uitleg te lezen en vervolgens aan te geven welke vorm u het meest aanspreekt en waarom.

#### 1. Franchise

Het gastouderbureau verleent een gastouder het recht tegen bepaalde voorwaarden gebruik te maken van haar kennis en haar naam. De gastouder is in dit geval zelfstandig ondernemer, maar moet zich wel aan bepaalde richtlijnen van het gastouderbureau houden. Daarnaast helpt het gastouderbureau de gastouder bij het opzetten van de onderneming. In dit geval mag een gastouder 6 kinderen opvangen in plaats van het gebruikelijke aantal van 4. Dat betekent dat de gastouder, qua inkomsten, eerder op het niveau van een reguliere (parttime) baan zit.

#### 2. Gastouderbureau

Zoals omschreven in bijgesloten folder.

#### 3. Gastouder in loondienst

Gastouders zijn in loondienst bij het gastouderbureau. Dit betekent dat ze loon ontvangen voor hun werkzaamheden waarover belasting betaald moet worden.

#### 4. Kinderopvang bij de vraagouder thuis

De gastouder vangt de kinderen nu niet op in zijn/ haar eigen huis, maar gaat op de afgesproken tijden naar de vraagouders toe om in hun huis op hun kind(eren) te passen.

#### 5. Vereniging van vraagouders

Vraagouders die voor een zelfde dagdeel een gastouder nodig hebben, zoeken gezamenlijk een gastouder. Dit betekent dat de betreffende gastouder meteen meerdere kinderen in huis krijgt. Op deze manier zal de gastouder, qua inkomsten, eerder op het niveau van een reguliere (parttime) baan zitten.

Organisatievorm die mij het meest aanspreekt:.....

De reden(en) hiervan is (zijn):.....

.....  
.....

Heeft u zelf nog suggesties met betrekking tot de manier waarop gastouderopvang georganiseerd zou kunnen worden?

.....  
 .....  
 .....

**Stellingen**

Hieronder vindt u een aantal stellingen met betrekking tot gastouderopvang. Ik verzoek u aan te geven in welke mate u het met elke stelling eens dan wel oneens bent. (Alstublieft een x plaatsen in het vakje dat het beste uw mening weergeeft).

1 = Helemaal oneens

4 = Eens

2 = Oneens

5 = Helemaal eens

3 = Neutraal

Stelling	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
1. Gastouderschap is een beroep.	1	2	3	4	5
2. Als ik kinderen zou hebben dan vind ik het prima dat mijn gastouder een man is.	1	2	3	4	5
3. Als ik kinderen zou hebben dan vind ik het prima dat mijn gastouder een alleenstaande is.	1	2	3	4	5
4. Als ik kinderen zou hebben vind ik het prima vinden dat mijn gastouder een allochtoon is.	1	2	3	4	5
5. Als ik kinderen zou hebben vind ik het prima vinden dat mijn gastouder ouder dan 60 jaar is.	1	2	3	4	5

*Persoonlijke informatie*

10) Ik ben een:

Man

Vrouw



- 11) In welk jaar bent u geboren? .....
- 12) Wat is uw nationaliteit? .....
- 13) Wat is uw burgerlijke staat?
- Alleenstaand
  - Samenwonend
  - Gehuwd
- 14) Heeft u kinderen?
- Ja (ga naar vraag 15)
  - Nee (ga naar vraag 16)
- 15) Hoeveel kinderen heeft u in de volgende leeftijdsklassen?
- 0-2 jaar .....
  - 2-4 jaar .....
  - 4-6 jaar .....
  - 6-8 jaar .....
  - 8-12 jaar .....
  - 12-18 jaar .....
  - 18 jaar en ouder .....
- 16) Wat is het hoogste opleidingsniveau dat u heeft afgerond?
- Basisonderwijs
  - Lager beroepsonderwijs (LBO)
  - Voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (VMBO)
  - MAVO
  - HAVO
  - VWO (Atheneum/ Gymnasium)
  - Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
  - Hoger beroepsonderwijs (HBO)/ Wetenschappelijk onderwijs (WO)
- 17) Heeft u momenteel een baan in loondienst?
- Ja, een volledige baan (einde enquête)
  - Ja, een deeltijd baan (ga naar vraag 18)
  - Nee (ga naar vraag 18)

---

18) Aan welke van de volgende activiteiten besteedt u veel tijd?

Huishouding

Opvoeding eigen kinderen

Oppaswerkzaamheden

Schoonmaakwerkzaamheden bij anderen thuis

Reizen/ uitstapjes

Vrijwilligerswerk, nl.: .....

Anders, nl.: .....

Dank u voor het invullen van de vragenlijst. Mocht u naar aanleiding van deze enquête meer willen weten over gastouderopvang neem dan contact op met het gastouderbureau Leek.

## Bijlage V Begeleidende brief

Adres van de  
geadresseerde

Gastouderbureau Leek  
Postbus 48  
9350 AA Leek  
bezoekadres: Tolberterstraat 72 in Leek

Betreft: Onderzoek naar mogelijkheden gastouderschap aantrekkelijk te maken.

Leek, 6 november 2001

Geachte heer/mevrouw,

Mijn naam is Birkit Hilbrands. Ik ben studente aan de Rijksuniversiteit van Groningen en verricht in het kader van mijn scriptie een onderzoek, in opdracht van het Gastouderbureau Leek, met als onderwerp gastouderopvang. Voor diegenen die wel eens gehoord hebben van gastouderopvang, maar niet precies weten wat het begrip inhoudt, volgt hier een korte uitleg:

Gastouderopvang is een flexibele vorm van opvang waarbij kinderen in de leeftijd van 0-13 jaar bij een gastgezin thuis worden opgevangen. De gastouder ontvangt voor de opvang een vergoeding per kind per uur en mag maximaal vier kinderen tegelijkertijd opvangen. Ouders die opvang voor hun kind wensen (vraagouders), maken vaak gebruik van een erkend gastouderbureau dat de bemiddeling met een gastouder voor hen regelt.

Een gastouderbureau zoekt op basis van de wensen van vraagouders naar de meest geschikte gastouder. (Zie bijgevoegde folder voor meer informatie).

Voor het gastouderbureau Leek, onderdeel van de Oude Ulo, wordt het steeds moeilijker geschikte gastouders te vinden voor de bij haar ingeschreven vraagouders. De oorzaak hiervan is dat steeds meer mensen hun kinderen willen laten opvangen door een gastouder terwijl steeds minder mensen gastouder willen zijn.

Het doel van mijn onderzoek is de redenen waarom mensen wel of geen gastouder zouden willen worden te achterhalen en mogelijkheden te vinden, voor het Gastouderbureau Leek, om het gastouderschap aantrekkelijker te maken. Graag verzoek ik u mij hierbij te helpen door het bijgevoegde enquêteformulier in te vullen en terug te sturen in de retourenveloppe (een postzegel is niet nodig). Voor een zinvol resultaat is het wenselijk dat de enquête wordt ingevuld door diegene die overdag het meeste thuis is.

Ik bedank u bij voorbaat voor de tijd en moeite die u genomen heeft om mij te helpen.

Met vriendelijk groet,

Birkit Hilbrands

Faculteit Economie van de Rijksuniversiteit te Groningen.

## Bijlage VI Vragenlijst gastouders

*Geachte gastouder!*

*Met betrekking tot het onderzoek dat voor het gastouderbureau Leek wordt gedaan, is het van belang een aantal opvattingen van de gastouders over het gastouderschap te weten. Het onderzoek zou kunnen leiden tot verbetering van de werkwijze van het gastouderbureau. Dit zou in uw voordeel kunnen zijn.*

*We vragen u de onderstaande 11 vragen te beantwoorden.*

*Alvast bedankt voor uw medewerking!*

1. Bent u tevreden over het aantal contactmomenten met het gastouderbureau?

Ja, want \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nee, want \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Is het gastouderbureau voldoende bereikbaar (telefonisch/ persoonlijk gesprek) in geval van problemen?

Ja, want \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nee, want \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Worden eventuele problemen naar tevredenheid opgelost?

Niet van toepassing (ik heb nooit problemen gehad)

Ja, want \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nee, want \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Wat waren uw verwachtingen van het gastouderbureau toen u gastouder werd?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Zijn de verwachtingen die u toen had, uitgekomen?

Ja, want \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nee, want \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Is de huidige vergoeding per kind op dit moment voldoende?

- Ja (ga naar vraag 8)
- Nee, te laag
- Nee, te hoog

7. Wat zou volgens u een redelijke vergoeding per kind zijn?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Wordt u voldoende geïnformeerd over veranderingen in de markt van gastouderopvang die van invloed kunnen zijn op uw situatie als gastouder? (Denk aan belastingveranderingen)

- Ja (ga naar vraag 10)
- Nee

9. Welke informatie had u graag nog willen ontvangen?

---

---

---

10. Zou u bereid zijn de kinderen in het huis van de vraagouder op te vangen?

Ja, want \_\_\_\_\_

---

Nee, want \_\_\_\_\_

---

11. Heeft u opmerkingen/ suggesties die de Oude Ulo kunnen helpen het contact met haar gastouders en de begeleiding van hen te verbeteren?

---

---

---

## Publicaties<sup>5</sup>

- EC 96 E. Beumers, *Beslissende (f)actoren voor hennepsteelt, onderzoek naar het achterwege blijven van hennepsteelt voor de papierindustrie in de Veenkoloniën*, 1997.
- EC 98-I K.J. Driessen, *Internationale uitbesteding door de KLM*, 1997.
- EC 98-II A.M.S. den Ouden, H.B.G. Gelling, *Economische betekenis van een groeiend Schiphol voor bedrijven*, 1997.
- EC 99 M.B.W. Hazewinkel, R.T. Postma, *Financiering monumentenzorg, onderhoud versus restauratie*, 1997.
- EC 100 R. Enting, *Subsidieverdeling voor het stads- en streekvervoer: doelstellingsbewust?*, 1997.
- EC 101 R. Schultink, *Lokale Agenda 21, beleid en indicatoren voor duurzaamheid*, 1997.
- EC 102 drs. F.J. Sijtsma, drs. D. Strijker, M.L.A.W. Hoefsloot, *Duurzame ontwikkeling in Het allerbeste, Waddengebied, een methode voor het afwegen van economie, natuur, milieu en landschap*, 1998.
- EC 103 drs. M.J.H. van Onna, *Kwaliteitsmeting in de economische wetenschap, een goede econoom is meer dan een goede onderzoeker*, 1998.
- EC 104 A. Heine, M. Maatman, *Maatschappelijk verantwoord ondernemen, een analyse van de jaarverslagen van de 25 grootste Nederlandse ondernemingen*, 1998.
- EC 105 R. Hilgenga, *Kennisvergroting in het Roemeense midden- en kleinbedrijf, de rol van de ontwikkelingsprogramma's van de Europese Unie*, 1998.
- EC 105 ing. K. Bettels, drs. F.J. Sijtsma, *Het Emssperwerk, een evaluatie op duurzaamheid van een waterkering in de Ems*, 1998.
- EC 107 J.W. Boven, *Markt voor natuurvoeding: een supermarkt, de toekomstige ontwikkeling van het netwerk van biologische voedingsmiddelen*, 1998.
- EC 108 J. Idema., *Stock Markets in Transition Economies, the case of the Tallinn stock exchange*, Estonia, 1998.
- EC 109 P.A.M. Lohle, *Arbeidspool, een (arbeidsmarkt)instrument om flexibiliteit en bestaande zekerheid te combineren*, 1999.
- EC 110 A.P. Postma, drs. F.J. Sijtsma, drs.T.M. Stelder en drs. D. Strijker, *De concurrentiekracht van Weststellingwerf, een economisch-ruimtelijk perspectief*, 1999.
- EC 111 R. de Veer, *Bank stability in transition economics, case study Estonia*, 1999.
- EC 112 R.J. Suhlman, m.m.v. drs. F.J. Sijtsma, *Financiering van monumentale kerken – Verkenning van de effecten van overheidsbeleid*, 1999.

<sup>5</sup> Publicaties in de reeks Publicaties van de Community Research Centre for Economics hebben een EC nummer, krijgen een ISBN nummer en worden uitgebracht op klein formaat, gebonden.

Publicaties uitgebracht in de werkdocumenten reeks, hebben een WD nummer, krijgen geen ISBN nummer en worden uitgebracht op A4 formaat met een metalen ringband.



- EC 113 H. Dijk, *Ware Woorden of Schone Schijn? – De betrouwbaarheid van uitlatingen over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen*, 1999.
- EC 114 W. Dijkstra, *Water zonder grenzen, internationalisering van de Nederlandse watersector*, 1999.
- EC 115 R.P. Brouwer en O.P. Smid, *Magnesiumproductie in de Eemsmond, vorming van clusters van bedrijvigheid rondom magnesiumproductie*, 1999.
- EC 116 A.P. Postma, *Ecologische voetafdruk, betekenis en bruikbaarheid*, 2000.
- EC 117 G. Ypma, *Een onderzoek naar streekgebonden producten in het Waddengebied*, 2000.
- EC 118 G. Molema en P. Olthof, *Vermarkting van dorplandschappen*, 2001.
- EC 119 D. de Jong, *Verstand van Zaken? - Over wetenschap, waarheid en verwaring*, 2001.
- EC 120 E. Brunink, S. Jansen, M. Kasper, drs. E. Kamphuis (red.), *Formule TrendBreuk voor EKO-verkoop: Trendy of Trend?*, 2001.
- EC 121 M. Broekhof, *Transparency in the pharmaceutical industry, a cost accounting approach to the prices of drugs*, 2002.
- EC 122 Elise Kamphuis, *Organic Flower Bulbs from Holland, Outlook for the French Market*, 2002.

## **Werkdocumenten**

- WD 1 drs. Frans J. Sijtsma, Prof. dr. P.H. Pellenbarg en drs. K.G. Lugtenborg, *Naar een goed besluit over vier Friese musea*, 2000.
- WD 2 drs. Elise Kamphuis (red.), *Komt EKO van de grond?, De verwerkingscapaciteit van biologische producten in Noord Nederland*, 2000.
- WD 003 H. Tschochohei, *Do people in developing countries have limited access to essential drugs?*, 2001.
- WD 004 C. Boersma, *Economic issues of antimalarial diagnostics and therapeutics in sub-Saharan Africa*, 2001.
- WD 2002-1 drs. F.J. Sijtsma, M. Broekhof, Prof. Dr. J. van Dijk, drs. G.J. Hoogstra, IKO en PRIKK, *Stimulans voor economische activiteit op het Fries-Groningse platteland? een evaluerend onderzoek naar de IKO en PRIKK regelingen voor investeringen van het kleinbedrijf*, 2002.