



Internationalisering in de kinderopvang

Inspelen op diversiteit in wensen van kennismigranten

'IT TAKES A VILLAGE TO RAISE A CHILD'

DATUM: 19 FEBRUARI 2018

AUTEUR: DEMI WINKENS, 2681919

ONDERZOEKSBEGELEIDER: GEORGES LEDOUX

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt mijn onderzoek naar internationalisering in de kinderopvang, gericht op de diversiteit in wensen van kennismigranten op kinderopvanglocatie X. Toen ik aan dit onderzoek begon, had ik weinig kennis over internationalisering en kennismigranten. Ik heb het dan ook als een uitdaging ervaren om dit onderwerp voor mijn afstudeerscriptie te kiezen. Tijdens mijn stageperiode bij kinderopvanglocatie X, duurde het echter niet lang voor ik helemaal door had hoe groot de rol van internationalisering op deze locatie is. Met een klantenbestand dat voor bijna 50% uit kennismigranten bestaat, kwam ik elke dag in aanraking met kennismigranten en de dingen die zij graag anders zouden willen zien. Ook onder het personeel was internationalisering echt een levend onderwerp. Dit motiveerde mij om enthousiast aan de slag te gaan. Ik ben dan ook trots op het eindresultaat en de aanbevelingen die mijn onderzoek heeft opgeleverd.

Speciale dank voor het meewerken aan mijn onderzoek gaat ten eerste uit naar mijn onderzoeksbegeleider, die heeft geholpen het onderzoek vorm te geven. Mijn stagebegeleider voor de vrijheid en het vertrouwen dat ik van haar heb gekregen, en ten slotte alle medewerkers en kennismigranten op kinderopvanglocatie X, voor hun enthousiaste medewerking en waardevolle informatie.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Demi Winkens

Eindhoven, 1 februari 2018

Inhoud

Inhoud	3
Samenvatting.....	4
Hoofdstuk 1. Probleemanalyse	5
1.1 Context en aanleiding.....	5
1.2 Probleemstelling.....	6
Hoofdstuk 2. Theoretisch kader	7
2.1 Diversiteit	7
2.2 Kennismigranten	9
2.3 Samenwerking met ouders	10
2.4 Inspelen op klantbehoeften	10
2.5 Onderzoeksvraag.....	11
Hoofdstuk 3. Onderzoeksopzet	12
3.1 Beschrijving en verantwoording van dataverzameling	12
3.2 Respondenten	12
3.3 Instrumenten	13
3.4 Wijze van data-analyse.....	14
Hoofdstuk 4. Resultaten	16
4.1 Deelvraag 1: In hoeverre wordt in het aanbod rekening gehouden met de culturele diversiteit van klanten?	16
4.2 Deelvraag 2: In hoeverre wordt in het aanbod rekening gehouden met de diversiteit in opvoedingswaarden van klanten?	18
4.3 Deelvraag 3: In hoeverre wordt in het aanbod rekening gehouden met de sociale diversiteit van klanten?	21
Hoofdstuk 5. Conclusies en aanbevelingen.....	25
5.1 Conclusies.....	25
5.2 Kritische reflectie op onderzoeksproces	28
5.3 Praktische opbrengst en aanbevelingen	29
Literatuurlijst	31

Samenvatting

Dit onderzoek wordt uitgevoerd bij Kinderopvanglocatie X en onderzoekt op welke wijze zij aanbod afstemmen op diversiteit in wensen van kennismigranten. Het doel van dit onderzoek is het geven van zowel praktische als theoretische aanbevelingen die bijdragen aan een optimalere afstemming op diversiteit. Kernbegrippen in dit onderzoek zijn aanbod en diversiteit in wensen.

De wijzen van afstemming zijn voornamelijk onderzocht op basis van verschillende theorieën over diversiteit (Eldering, 2011; Roetma & Schepers, 2011; Singer & Keulen, 2012) en inzichten over wensen van kennismigranten (Brainport, 2016; van den Hurk, 2017). De onderzoeksmethoden die zijn gebruikt, zijn semigestructureerde interviews, een vragenlijst met open en gesloten vragen en een documentenanalyse.

Uit het onderzoek blijkt dat het aanbod van Kinderopvanglocatie X al is afgestemd op de behoeften van kennismigranten door onder andere Engels te communiceren. Ook kunnen alle ouders zich vinden in het gehanteerde dagritme en 76% van de ouders is van mening dat er naar hen geluisterd wordt wanneer zij vragen bepaalde routines anders aan te pakken vanwege diversiteit.

Aanbevelingen die uit het onderzoek naar voren komen zijn het ter beschikking stellen van informatie over verschillende culturen, zodat medewerkers houvast hebben in het afstemmen op diversiteit. Daarnaast kan een optimalisering van de Engelse woordenschat van medewerkers, kennismigranten meer inzicht bieden in de dagbesteding en ontwikkeling van hun kind en ouderbetrokkenheid vergroten. De twee belangrijkste verbeterpunten zijn het aanbieden van een warme lunch en het organiseren van activiteiten waar ouders aan kunnen deelnemen, zodat zij hun sociale netwerk kunnen uitbreiden.

Hoofdstuk 1. Probleemanalyse

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het probleem en de aanleiding van het onderzoek. Er wordt informatie gegeven over de situatie van het kinderdagverblijf en de context waarin het zich bevindt. Vanuit deze aanleiding en contextbeschrijving wordt de probleemstelling opgesteld.

1.1 Context en aanleiding

Volgens de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO, 2017) is Nederland aantrekkelijk voor kennismigranten. Kennismigranten zijn personen die niet in Nederland zijn geboren, maar hier zijn komen wonen om te werken (Van den Hurk, 2017). De verwachting is dat het percentage kennismigranten in Nederland voorlopig zal blijven toenemen, mede door de nieuwe, verhoogde salariseisen voor kennismigranten (SalarisRendement, 2016).

Uit onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Buckx & De Roos, 2016) blijkt dat migrantenouders zowel in contact staan met opvoedtradities in Nederland als opvoedtradities uit het land van herkomst. Op het gebied van kinderopvang leidt dit tot diversiteit (verscheidenheid) in verwachtingen op gebieden als opvoeding en cultuur (Van den Hurk, 2017). Op verschillende kinderdagverblijven, verspreid over heel Nederland, is te zien dat dit om een aanpassing van het aanbod in de kinderopvang vraagt (KinderRijk, 2016; Kreulen, 2006). Het is nog niet duidelijk welke veranderingen precies nodig zijn om in te spelen op de diversiteit in wensen van kennismigranten.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd bij kinderopvang kinderopvanglocatie X. Kinderopvanglocatie X biedt dagopvang aan kinderen van 0 tot 4 jaar. De locatie bevindt zich op campus Y, die erom bekend staat kennismigranten uit verschillende landen aan te trekken (Brainport, 2016). Volgens Brainport (2016) is er sprake van kennismigranten uit ten minste 85 verschillende landen.

Organisatie Z heeft locatie X in 2015 overgenomen, nadat de voormalige eigenaar failliet werd verklaard. Het gebouw stond voor een groot gedeelte leeg en voldeed niet meer aan de nieuwe wetgeving kinderopvang (Van Hoften, persoonlijke communicatie, 11 september 2017), daarom is besloten om te verhuizen naar een nieuw pand dat vanaf september 2017 in gebruik is. Het pand heeft een centrale ligging met veel mogelijkheden, waardoor het mogelijk zou zijn optimaler in te spelen op diversiteit (Van Hoften, persoonlijke communicatie, 11 september 2017). Het realiseren van afstemming tussen verschillende partijen en culturen sluit aan bij de visie van kinderopvanglocatie X: 'It takes a village to raise a child' (Kinderopvanglocatie X, 2017).

Uit marktonderzoek (Van den Hurk, 2017) blijkt dat het aanbod van kinderopvanglocatie X niet volledig aansluit op de diversiteit in wensen en behoeften van kennismigranten. Het marktonderzoek laat daarnaast nog zien dat deze situatie zich ook bij enkele andere kinderopvanglocaties in Regio A voordoet. Met hen is de werkgroep 'Internationalisering' gestart, om te brainstormen over het inspelen op de diversiteit van kennismigranten.

Ook de gebiedsmanager bij kinderopvanglocatie X (persoonlijke communicatie, 11 september 2017), ziet in de praktijk duidelijk dat op locatie X veel klanten met een diversiteit aan culturen zijn. Zij heeft ervaren dat kennismigranten verschillende gewoonten en verwachtingen hebben bij het bieden van kinderopvang. Zo is er vaker de vraag om bepaalde routines anders aan te pakken of bijvoorbeeld 's middags een warme maaltijd aan te bieden.

De ervaringen van het personeel, de regiomanager en de resultaten uit het marktonderzoek vormen de aanleiding tot het uitvoeren van een nieuw onderzoek dat zich specifiek richt op kinderopvanglocatie X, om te onderzoeken op welke wijze het huidige aanbod aansluit bij de diversiteit in wensen van kennismigranten. Wanneer de situatie niet verder onderzocht wordt, zal organisatie Z op den duur klanten mislopen of verliezen omdat zij niet aan de wensen van alle doelgroepen voldoet. Dit zal uiteindelijk leiden tot een terugloop in de winstmarge, terwijl organisatie Z streeft naar een winstmarge van 3% (Van den Hurk, 2017).

Met de informatie uit het onderzoek kan kinderopvanglocatie X een aangepaste strategie hanteren, waarmee de locatie zich uiteindelijk kan profileren als een geschikte locatie voor kennismigranten.

1.2 Probleemstelling

1.2.1 Aanleiding

De gebiedsmanager ziet dat op kinderopvanglocatie X een grote diversiteit in de wensen van kennismigranten zit. De huidige werkwijze beantwoordt niet volledig aan de afwijkende vraag van deze kennismigranten, hierdoor zal kinderopvanglocatie X op den duur klanten mislopen of verliezen. Wanneer dit gebeurt bestaat de kans dat organisatie Z haar streven naar een winstmarge van 3% (Van den Hurk, 2017) niet behaalt.

1.2.2 Focus

Dit onderzoek focust zich op de diversiteit in wensen van kennismigranten met betrekking tot het aanbod van kinderopvanglocatie X

1.2.3 Doel

Het doel van dit onderzoek is informatie verschaffen waarmee het team van kinderopvanglocatie X een optimalere dienstverlening kan realiseren voor kennismigranten door in te spelen op de aanwezige diversiteit.

1.2.4 Probleemstelling

Dit onderzoek richt zich op de afstemming van aanbod op diversiteit in de wensen van kennismigranten, om inzicht te krijgen in de manier waarop Kinderopvanglocatie X omgaat met diversiteit, teneinde een optimalere dienstverlening aan kennismigranten te realiseren.

Hoofdstuk 2. Theoretisch kader

In het theoretisch kader worden de kernbegrippen ‘aanbod’ en ‘diversiteit in wensen van kennismigranten’ toegelicht om de basis te vormen voor de praktische onderzoeksvragen.

2.1 Diversiteit

De Nederlandse samenleving wordt steeds gevarieerder, de diversiteit groeit (Romer, 2015). Met diversiteit bedoelt men het verschijnsel dat er personen zijn met verschillende etnische of culturele achtergronden (Van Dale, 2017). Omgaan met diversiteit kan een uitdaging zijn, het vraagt openheid voor andere mensen en onbekende gewoonten. Er zijn verschillende visies op diversiteit.

MacNaughton (in Singer & Keulen, 2012) heeft op basis van vergelijkend onderzoek vier visies op diversiteit opgesteld, deze zijn uitgewerkt vanuit pedagogisch perspectief. De eerste van zijn visies is dat we allemaal hetzelfde zijn (gelijke rechten). De tweede visie is ‘speciale behoeften en aanpassing (gelijke kansen)’, de derde ‘jij bent anders dan ik (begrip voor verschillen)’ en ten slotte ‘gelijke kansen, antidiscriminatie (zien en gebruiken van ieders talenten)’. Deze visies maken het mogelijk om in de pedagogiek gericht om te gaan met diversiteit.

Volgens Paul Leseman (in Roetma & Schepers, 2011) verdient diversiteit een integrale plaats in de kinderopvangsector. Nederland zou diversiteit meer als prioriteit moeten zien, andere landen zijn hier al verder mee. Het is belangrijk om alle kinderen van jongs af aan bij elkaar te brengen, zodat kinderen leren omgaan met diversiteit. In de toekomst moeten zij zich echter ook kunnen redden in een multiculturele samenleving. Er zijn nog te weinig goede modellen om met diversiteit om te gaan. Wel is het duidelijk dat kinderen zich beter voelen in een groep waar aandacht is voor culturele diversiteit. Op deze groepen valt volgens Ruben Fukkink (in Roetma & Schepers, 2011) nog winst te behalen door de culturele kennis van medewerkers te vergroten. Ook voor Trees Pels (in Van Keulen & Singer, 2012) speelt diversiteit een relevante rol in de kinderopvang. Zij ziet diversiteit en inclusie niet los van elkaar. Pels betreft die inclusie niet alleen op de kinderen, maar op het gehele gezin.

2.1.1 Diversiteit op cultureel gebied

Naast bovengenoemde meningen over het omarmen van diversiteit, zijn er verschillende meningen over het integreren van diverse culturen in de Nederlandse samenleving. Vanbeselaere, Boen en Meeus (2007) spreken in hun onderzoek van acculturatie. “Dit begrip verwijst naar de maatschappelijke veranderingsprocessen die zich voordoen wanneer mensen uit verschillende etnisch-culturele groepen blijvend met elkaar samenleven, met de daaruit volgende veranderingen in de cultuur van alle betrokken groepen.”

Aanvankelijk gebruikt men eendimensionale modellen ten opzichte van acculturatie. Dit model houdt in dat kennismigranten hun eigen cultuur loslaten en zich de Nederlandse cultuur eigen maken. Cultuurbehoud en maatschappelijke aanpassing zouden niet kunnen samengaan (Eldering, 2011; Vanbeselaere et al., 2007). Ook zou het accepteren van diversiteit in culturen voor ergernissen zorgen, omdat over bepaalde zaken anders gedacht wordt (Bronso, 2014).

Naast de eendimensionale visie, spreekt Vanbeselaere et al. (2007) ook van een tweedimensionale visie op acculturatie. Deze tweedimensionale visie stelt dat verbondenheid met de eigen cultuur en verbondenheid met de meerderheidscultuur twee onafhankelijke dimensies zijn. Cultuurbehoud en maatschappelijke aanpassing kunnen wel samengaan. Deze visie beschouwt bi-culturalisme als de ideale uitkomst voor het acculturatieproces en focust zich op een multiculturele maatschappijvisie:

de samenleving bestaat uit diverse etnisch-culturele groepen die gelijkwaardige behandeling verdienen.

Eldering (2011) geeft aan dat het, voor het acculturatieproces, belangrijk is om na te gaan of migranten hun verblijf als tijdelijk of permanent beschouwen. Migranten die van plan zijn naar hun land van herkomst terug te keren, vinden het belangrijk dat hun kinderen de officiële taal van dit land leren beheersen, maar niet van hun cultuur vervreemd raken. Wanneer dit in verband wordt gebracht met de acculturatie van kennismigranten, is het goed om erbij stil te staan dat kennismigranten vaak na maximaal vijf jaar terugkeren naar het land van herkomst (Brainport, 2016; van den Hurk, 2017). Toch is het volgens Eldering (2011) belangrijk om verschillen tussen cultuur binnen het gezin en andere settingen te overbruggen, omdat de kans op problemen bij kinderen anders verhoogt. Een verschil in culturen binnen het gezin kan voor problemen zorgen. Denk bijvoorbeeld aan kinderen die meegaan in de Nederlandse cultuur, terwijl hun ouders geen kennis hebben over deze cultuur. Een manier om verschillende culturen tussen thuis- en opvangsituatie te overbruggen is het aanpassen aan diversiteit in eetgewoonten (Van den Hurk, 2017).

Een ander aspect van cultuur waar rekening mee moet worden gehouden, is de diversiteit in taal. Zoals zojuist aangegeven, hechten migrantenouders er bij zowel tijdelijk als permanent verblijf waarde aan dat hun kinderen de Nederlandse taal leren beheersen (Eldering, 2011; van den Hurk, 2017). In gezinnen waarvan ten minste één van de ouders niet in Nederland is geboren, blijft de herkomsttaal nog dominant in de omgang met kinderen. De Nederlandse taalbeheersing is in deze gezinnen heel laag (Beekhoven, Ince, Kalthoff, & Van der Vegt, 2008; Centraal Bureau van de Statistiek, 2016). Voor kinderen van kennismigranten die tweetalig worden opgevoed, betekent dit vaak een achterstand in de beheersing van de Nederlandse taal. Van den Hurk (2017) en Brainport (2016) benadrukken hierbij het belang van het betrekken van ouders bij buitenschoolse evenementen, zodat ouders hun kennis van de Nederlandse taal vergroten en zo hun kinderen weer kunnen ondersteunen. Voor kennismigranten geldt geen inburgeringsplicht (SER Brabant, 2008). Dit neemt niet weg dat veel kennismigranten in de loop van hun verblijf verbondenheid ontwikkelen met de stad waar ze verblijven. Hier hoort vaak bij dat kennismigranten sociale contacten willen aangaan met Nederlanders. Belangrijk daarvoor is het spreken van de taal en vinden van mogelijkheden om contact te maken met Nederlanders (SER Brabant, 2008).

2.1.2 Diversiteit op opvoedingsgebied

Net als een eigen cultuur, heeft elk gezin eigen waarden en idealen omtrent opvoeding. In sommige gezinnen staat een bepaalde religie centraal, andere gezinnen zijn juist helemaal niet gelovig. Opvattingen van ouders over hun rol en verantwoordelijkheid verschillen naar sociale klasse, etniciteit en cultuur. Deze verschillen gaan over de duur en terreinen waarop ouders verantwoordelijkheden hebben. Zo gaan Amerikaanse ouders ervan uit dat zij vooral opvoedingstaken hebben tot hun kinderen adolescent zijn, terwijl Aziatische ouders zich heel hun leven verantwoordelijk voelen voor hun kind. Japanse moeders voelen zich pas een geslaagde ouder wanneer zij voor de familie van hun man een respectvol, coöperatief en prestatiegericht kind hebben opgevoed (Kâğıtçıbaşı, 1996). Dit sluit aan bij de mening van Aziatische kennismigrant Liu (in Huygen, 2017) dat een kind zich niet thuis hoeft te voelen op school, een school bestaat namelijk om te presteren. Ook van den Hurk (2017) heeft in haar onderzoek gemerkt dat kennismigranten heel prestatiegericht zijn. Eldering (2011) stelt dat opvoeding altijd als doel heeft om een kind tot

competent lid van de samenleving te vormen. De opvattingen over competente volwassenen kunnen van cultuur tot cultuur verschillen.

Om te achterhalen wat allochtone en autochtone ouders belangrijk vinden in de opvoeding van het kind, heeft Pels onderzoek gedaan naar de vier opvoedingswaarden: prestatie, conformiteit, autonomie en sociaal gevoel (in Van Keulen & Singer, 2012). Bij de opvoedingswaarden 'prestatie', 'autonomie' en 'sociaal gevoel', kwamen geen grote verschillen naar voren. Bij de opvoedingswaarde 'conformiteit' kwamen enkele verschillen naar voren. Zo betekent conformiteit voor Nederlandse ouders het respect hebben voor ouderen, goede manieren hebben en ouders gehoorzamen. Wanneer men kijkt naar niet-westerse kennismigranten, richten allochtonen zich meer op religie en leefwijze, zoals het houden aan de islamitische voorschriften. Eldering (2011) sluit zich hierbij aan en voegt nog toe dat personen in niet-westerse samenlevingen vaak een rol toebedeeld krijgen op basis van sekse, leeftijd en afkomst in plaats van op verworven competenties en capaciteiten. Autonome Nederlanders hebben daarom meer vrijheid. De Nederlandse opvoedingsstijl beïnvloedt gezinnen van kennismigranten, maar zij willen graag hun eigen waarden behouden (Van Keulen & Singer, 2012).

Dit bevestigt het onderzoek van De Haan, Winter, Koeman, Hofland en Van Verseveld (2013). Uit de interviews die voor het onderzoek zijn gehouden blijkt dat bijna alle opvoeders opvoeden tussen twee culturen als lastig ervaren. Opvoeders willen dat hun kinderen de herkomstcultuur behouden maar tegelijkertijd goed functioneren in de Nederlandse maatschappij. Wat opvoeders lastig vinden is dat de opvoeding buiten de deur verschilt van die van henzelf, waardoor zij het gevoel hebben harder te moeten werken om de herkomstcultuur te behouden.

2.1.3 Diversiteit op sociaal gebied

Kennismigranten komen in hun eentje naar Nederland, of met hun partner en kinderen (Van den Hurk, 2017). Van kennismigranten bestaat het beeld dat zij in een 'expat bubble' leven (Van Bochoven, Rusinovic & Engbersen, 2010). Volgens dit beeld bestaat het sociale netwerk van kennismigranten vooral uit andere kennismigranten, waarmee zij zich sterk verbonden voelen (Cuperus 2009; Fechter 2007, in Van Bochoven et al., 2010). NicisInstitute (Van Bochoven et al., 2010) heeft onderzoek gedaan naar het sociale netwerk van kennismigranten, hieruit blijkt dat twee derde van de respondenten vooral vrienden en kennissen in het buitenland heeft. De meeste kennismigranten hebben dus vooral een sociaal netwerk in het land van herkomst, en niet in het land waar zij wonen. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen verbonden worden met de eerdergenoemde mening van Pels (in Van Keulen & Singer, 2012) om inclusie niet alleen te betrekken op de kinderen, maar op het hele gezin, om zo het sociale netwerk van de kennismigranten zelf ook te vergroten. Ook sluit dit aan bij de conclusies uit het onderzoek van Brainport (2016) en van den Hurk (2017), om buitenschoolse activiteiten aan te bieden die geschikt zijn voor buitenlandse ouders.

2.2 Kennismigranten

In Nederland zijn veel buitenlandse ouders te vinden, waarvan steeds meer kennismigranten (OESO, 2017). Er zijn veel carrièremogelijkheden binnen regio A, dit maakt het voor kennismigranten aantrekkelijk om naar stad B te emigreren (Van der Zee, 2013). Op de campus Y werken mensen van 85 verschillende nationaliteiten (Brainport, 2016).

Er is geen duidelijke overeenstemming over de juiste definitie van kennismigranten. Soms wordt de kennismigrant gedefinieerd via opleidingsniveau of salaris. In andere gevallen kijkt men naar een bepaalde sector of beroepsgroep (Berkhout, Smidt, & Volkerink, 2010). Binnen dit onderzoek hanteert de onderzoeker de definitie: *‘een kennismigrant is een migrant met een inkomen van minimaal €54.951 per jaar, die in verband met werk en met het gehele gezin, voor een tijdelijke periode of permanent in Nederland verblijft (Van den Hurk, 2017)’*.

2.3 Samenwerking met ouders

Kennismigranten die met hun gezin naar Nederland komen, zijn potentiële klanten voor de kinderopvang. De ouders van deze gezinnen hebben andere gewoonten (Pels, 2012; Roetma & Schepers, 2011; Van Keulen & Singer, 2012). Binnen de kinderopvang is het belangrijk de samenwerking aan te gaan met ouders, zodat ook zij actief betrokken zijn bij de opvang van hun kind (Beekhoven et al., 2008; Pels, 2012, in Van Keulen & Singer, 2012). Pedagogisch medewerkers en ouders hebben niet altijd dezelfde ideeën over kinderen. Toch moeten zij samen door één deur kunnen. Het is in het belang van kinderen om met elkaar te praten over opvoeding, over verschillen in opvoedingsstijlen en wensen van ouders. Het geeft een kind zekerheid als gedragsregels thuis en op de opvang van beide kanten gekend worden. Pedagogisch medewerkers die begrijpen wat de opvoedingsaanpak thuis is, kunnen daar rekening mee houden in de benadering van het kind (Schreuder, Boogaard, Fukink, & Hoex, 2011; Van Keulen & Singer, 2012).

2.4 Inspelen op klantbehoeften

Door een dienst aan te passen aan de behoeften van ouders, blijft het volgens Gielen (2016) mogelijk om te blijven innoveren. Innovatie is cruciaal voor economische groei op de langere termijn. Innovatie kan bereikt worden door te luisteren naar klantbehoeften en in te spelen op nieuwe wensen. Volgens Van der Putte en Rienstra (2012) vraagt het centraal stellen van de klant en het voortdurend bevredigen van diens behoeften om een goed ingericht proces dat bestaat uit het bedenken, implementeren, uitvoeren en bijstellen van het beleid. Naast economische groei op de lange termijn (Gielen, 2016), vergroot inspelen op klantbehoeften de klanttevredenheid. Klanten zullen het idee krijgen dat de organisatie waarde hecht aan hun belangen, dit vergroot het vertrouwen. Tenslotte zorgen tevreden klanten voor een goede reputatie, die weer tot nieuwe klanten kan leiden (Van der Putten & Rienstra, 2012).

Het is voor pedagogisch medewerkers in de kinderopvang van belang dat hetgeen zij in de praktijk doen, aansluit bij het beleid en de visie van de organisatie. Een visie is het beeld waar een organisatie naartoe wil werken, dus waar de organisatie nu mee bezig is en wat ze in de toekomst zullen blijven doen. In de visie van een organisatie staat verder beschreven hoe het gewenste beeld bereikt gaat worden (Marcus & van Dam, 2012; Weber & Doelen, 2014). Dit valt te koppelen aan de opmerking van Van der Putte en Rienstra (2012) dat inspelen op de klantbehoefte kan vragen om een bijstelling van het beleid, vooral wanneer wordt ingespeeld op de klantbehoefte van kennismigranten met diverse culturele achtergronden (Brainport, 2016).

2.5 Onderzoeksvraag

De probleemstelling en informatie uit het theoretisch kader, leiden tot de volgende hoofdvraag:

In hoeverre is het aanbod van Kinderopvanglocatie X afgestemd op de diversiteit in wensen van kennismigranten?

De hoofdvraag zal beantwoord worden met behulp van onderstaande deelvragen:

1. In hoeverre wordt in het aanbod rekening gehouden met de culturele diversiteit van klanten?
2. In hoeverre wordt in het aanbod rekening gehouden met de diversiteit in opvoedingswaarden van klanten?
3. In hoeverre wordt in het aanbod rekening gehouden met de sociale diversiteit van klanten?

Hoofdstuk 3. Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze de onderzoeksvragen zijn beantwoord. De wijze van dataverzameling en –analyse, respondenten en onderzoeksinstrumenten worden toegelicht.

3.1 Beschrijving en verantwoording van dataverzameling

De informatie is verzameld door middel van praktijkgericht kwalitatief onderzoek, dat zich richt op het verkrijgen van inzichten in opvattingen, meningen en achtergronden (Migchelbrink, 2016), waardoor diepgang in de resultaten van het onderzoek komt (Doorewaard, Kil & Van de Ven, 2016). Er is gekozen voor een casestudy, waarbij verschillende visies op de situatie worden onderzocht (Migchelbrink, 2016). Er zijn verschillende onderzoeksmethoden bij verschillende respondenten toegepast, waardoor betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek gewaarborgd zijn door middel van triangulatie (Migchelbrink, 2016).

Er wordt gebruik gemaakt van een digitale vragenlijst om de mening van kennismigranten te achterhalen. Dit was de snelste manier om een zo groot mogelijke groep kennismigranten te bereiken (Baarda, Kalmijn, & De Goede, 2015). Het was belangrijk om alle kennismigranten te benaderen, zodat onderzocht kon worden of meerdere kennismigranten dezelfde wensen hadden omtrent het aanbod van kinderopvanglocatie X. Vanwege de taalbarrière van kennismigranten moest de vragenlijst in het Engels worden opgesteld. Respondenten mochten kiezen of zij de vragenlijst wel of niet anoniem invulden. Niet-anonieme respondenten stelden zich beschikbaar voor de interviews. In de interviews kon dieper worden ingegaan op bepaalde onderwerpen (Doorewaard, et al., 2016). Op basis van de informatie uit de vragenlijsten werden drie kandidaten voor de interviews geselecteerd. Wanneer een kennismigrant aangaf nog wensen te hebben waarmee kinderopvanglocatie X geen rekening hield, was het relevant om deze persoon te interviewen.

Naast kennismigranten was het belangrijk om medewerkers van kinderopvanglocatie X te betrekken bij het onderzoek. Zij zijn degenen die het aanbod afstemmen op diversiteit. Het was belangrijk om medewerkers te vragen naar hun mening over diversiteit, zodat besloten kon worden hoe actief medewerkers in de praktijk bezig zijn met dit onderwerp. Van alle vier de groepen werd één medewerker geïnterviewd. De groepsmedewerkers zijn zodanig op elkaar ingespeeld dat zij binnen één groep dezelfde werkwijze hanteren. Het was voldoende om één medewerkster hierover het woord te laten doen.

Migchelbrink (2016) stelt dat het in een casestudy belangrijk is om de situatie vanuit zoveel mogelijk perspectieven te bekijken. Dit maakte het relevant om de gebiedsmanager te interviewen. Zij heeft een andere rol en daardoor ook een ander perspectief op omgaan met diversiteit.

Om te kijken hoe diversiteit zou moeten terugkomen in het aanbod, is een documentenanalyse uitgevoerd. De interne documenten geven informatie over de manier waarop in het verleden met de situatie is omgegaan (Doorewaard et al., 2016). In verschillende beleidsstukken is gekeken wat over diversiteit beschreven staat. Het is waardevol om te weten hoe volgens het beleid met diversiteit om moet worden gegaan om vervolgens een vergelijking met de realiteit te maken.

3.2 Respondenten

De respondenten van dit onderzoek bestonden uit twee groepen en één individuele respondent. De eerste groep respondenten werd gevormd door kennismigranten die de vragenlijst hebben ingevuld.

Op de kinderopvanglocatie X zijn 26 gezinnen kennismigrant. Zij hebben een diploma vergelijkbaar met hbo- of WO-niveau. Hun verblijfstijd in Nederland varieert van 3 jaar tot permanent. Sommigen van hen woonden al tien jaar in Nederland, anderen nog geen twee jaar. De landen van afkomst waren zeer divers en liggen zowel binnen als buiten Europa. Het was relevant om deze groep te ondervragen, omdat zij beschikten over de kennis die kinderopvanglocatie X als organisatie nodig had om te kijken hoe in het aanbod rekening werd gehouden met de wensen van kennismigranten. De vragenlijst was naar alle 26 kennismigrant gezinnen uitgezet, 13 van hen hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 50%. Uit de respondenten werd een drietal kennismigranten uitgezocht voor de interviews.

De tweede groep respondenten bestond uit vier pedagogisch medewerkers van Kinderopvanglocatie X. Zij zijn allemaal werkzaam op de dagopvang, op groepen van nul tot anderhalf jaar of groepen van anderhalf of twee tot vier jaar. Hun leeftijd varieert van 36 tot 51 jaar. De meeste pedagogisch medewerkers zijn in het bezit van een mbo-4 diploma, enkelen hebben een mbo-3 of hbo-diploma. Het aantal contracturen varieert van 20 uur tot 32 uur per week en het aantal jaar dat zij werkzaam zijn op huidige locatie varieert van 1 tot 25 jaar. Deze groep vormde een relevante bijdrage voor het onderzoek, aangezien zij degenen zijn die in de praktijk afstemmen op diversiteit. Zij konden toelichten hoe zij dit doen. De onderzoeker heeft bewust gekozen voor zowel nieuwe als ervaren medewerkers, zo kon gekeken worden naar het verschil in de manier waarop zij diversiteit ervaren.

Naast de medewerkers is ook de gebiedsmanager geïnterviewd, zij heeft vanuit een andere functie zicht op hoe wordt omgegaan met diversiteit in het aanbod en kan een vergelijking maken met de andere locaties waaraan zij leidinggeeft. De gebiedsmanager werkt sinds de overname ongeveer twee dagen per week op kinderopvanglocatie X.

3.3 Instrumenten

De opgestelde instrumenten zijn gebaseerd op betrouwbare bronnen, dit maakt de instrumenten valide omdat zij hierdoor relevante informatie meten. Er is gebruik gemaakt van de volgende instrumenten:

Vragenlijsten aan kennismigranten

De vragenlijst (bijlage 1) onder alle kennismigranten is opgesteld op basis van de informatie uit het theoretisch kader. Uit het theoretisch kader zijn feiten naar voren gekomen over de kernbegrippen van dit onderzoek, deze feiten zijn omgezet naar vragen en stellingen. De vragen omtrent diversiteit in cultuur zijn gebaseerd op de theorieën van Eldering (2011), Van den Hurk (2016), Vanbeselaere (2007) en De Haan et al. (2013). De vragen en stellingen over diversiteit op sociaal gebied zijn gebaseerd op de theorieën van Van Bochoven et al. (2010), Pels (in Van Keulen & Singer, 2012) en Van den Hurk (2017). De vragen en stellingen op gebied van opvoeding zijn gebaseerd op de theorieën van Huygen (2017), en Kâğıtçıbaşı (1996).

De vragenlijst bevat vragen die de mening van ouders over de aanpassing van aanbod op diversiteit in cultuur, opvoeding en sociale diversiteit weergeven. Ook zijn een aantal vragen opgenomen over persoonlijke kenmerken van ouders, zodat relevante informatie over de respondenten verzameld werd. Een voorbeeld van zo'n vraag is: 'Hoe lang zult u in Nederland verblijven?'

In de vragenlijst staan stellingen met een beoordelingsschaal, hiermee kan onderzocht worden in welke mate respondenten iets vinden (Baarda et al., 2015). Ook bevat de vragenlijst enkele meerkeuzevragen, hier is voor gekozen omdat vooraf al enige kennis aanwezig was over de wensen van de kennismigranten. Wanneer voorkennis aanwezig is, is het efficiënter om meerkeuzevragen te stellen (Baarda et al., 2015). Niet alle antwoordmogelijkheden zijn vooraf bekend, daarom zullen ter aanvulling ook enkele open vragen in de vragenlijst staan. Een voorbeeld van een meerkeuzevraag is: 'Als u iets aan het aanbod van kinderopvanglocatie X zou mogen veranderen of toevoegen, wat zou dit dan zijn?'. Een stelling met beoordelingsschaal luidt: 'Ik kan me vinden in het dagritme dat Kinderopvanglocatie X hanteert'.

Interviews

In de interviews met medewerkers en de gebiedsmanager werd ingegaan op de theorieën van MacNaughton (in Van Keulen & Singer, 2012), Paul Leseman (in Roetma & Schepers, 2011) en Vanbeselaere (et al., 2007) over meningen omtrent het pedagogisch aanbod op de gebieden cultuur, opvoeding en sociale diversiteit. De interviews waren semigestructureerd, waarbij de vragen en antwoorden niet van tevoren vastlagen, maar de onderwerpen wel (Baarda, Van der Hulst, De Goede, 2012). Om deze onderwerpen vast te leggen is van tevoren een topiclijst opgesteld (Doorewaard et al., 2016), deze is toegevoegd in bijlage 2. Tijdens het interview werden open vragen gesteld, waardoor een goed lopend gesprek ontstond. In het interview is doorgevraagd om tot de gewenste informatie te komen.

De interviews met ouders waren ook semigestructureerd. Op basis van de ingevulde vragenlijsten kwamen enkele onderwerpen naar voren die ook op de topiclijst (bijlage 2) te vinden waren, deze onderwerpen vormden de aanleiding voor een gesprek waarin de ouder uitgebreid aan het woord gelaten werd.

Documentenanalyse

Naast ouders en medewerkers heeft onderzoeker andere bronnen onderzocht. Het pedagogisch werkplan en beleid, de toolkit internationalisering, vestigingsboekjes en het document 'oudercommissie' zijn op systematische wijze doorzocht. Voor aanvang van de documentenanalyse is een topiclijst (bijlage 2) opgesteld, vervolgens is gebruik gemaakt van de 'skimming- en scanning'-techniek (Doorewaard et al., 2016) om relevante informatie te sorteren.

3.4 Wijze van data-analyse

Interviews werden op de dag van afname geanalyseerd, dit verkleinde de kans op vertekening van informatie (Baarda et al., 2015). Om validiteit te waarborgen werden analyses door de geïnterviewde gecontroleerd (Doorewaard, 2016), zo wordt ook betrouwbaarheid van de resultaten gewaarborgd (Migchelbrink, 2016). Hieronder wordt beschreven hoe verzamelde informatie tot resultaatbeschrijving geleid heeft.

Vragenlijsten aan kennismigranten

De resultaten van de vragenlijst leidden tot informatie over aspecten die ouders wel of niet herkennen in het aanbod en waar hun behoeftes liggen. Vervolgens werd gekeken welke aspecten veel genoemd werden door per vraag een gemiddelde te berekenen. Gemiddeldes werden berekend aan de hand van een vierpuntschaal. Zeer oneens stond hierbij voor één punt, oneens voor twee, eens voor drie en zeer eens voor vier punten. Wanneer bijvoorbeeld zeven ouders oneens waren met

een stelling en zes ouders zeer eens, leverde dit een gemiddelde op van $(7 \times 2) + (6 \times 4) = 38$. Dit aantal werd gedeeld door de 13 respondenten en leverde een gemiddelde van 2,9 (eens) op. Met behulp van de topiclijst (bijlage 2) werden onderwerpen bij de juiste deelvraag geplaatst. Zo werd iedere vraag of stelling geanalyseerd en aan de betreffende deelvraag gekoppeld.

Interviews

Alle interviews zijn geanalyseerd volgens de 'waar-blijkt-dit-uit?'-techniek (zie bijlage 3). De opnamen werden beluisterd en uitgeschreven in grammaticaal correcte zinnen. Vervolgens is de tekst gecodeerd, waarbij ieder topic een eigen kleur kreeg. Deze kleuren werden gesorteerd, zo is een samenvatting per topic geschreven (Doorewaard et al., 2016). De samenvatting is gecontroleerd door de respondent, dit is volgens Doorewaard et al. (2016) belangrijk om de validiteit en betrouwbaarheid van de resultaten te vergroten. Met behulp van de topiclijst (bijlage 2) werden de resultaten bij de juiste deelvraag geplaatst.

Documentenanalyse

Bij de documentenanalyse werd aan de hand van de topiclijst een analyse-instrument opgesteld (bijlage 4) gebaseerd op de methode van Doorewaard et al. (2016). De gevonden informatie werd aan de hand van de signaalwoorden per topic bij elkaar gezet, zo ontstond een overzicht per topic per document. Deze informatie werd samengevat en leidde tot resultaatbeschrijving.

De documentenanalyse en interviews met medewerkers en gebiedsmanager ondersteunden elkaar om een beeld te vormen over de visie van kinderopvanglocatie X op het afstemmen op diversiteit in wensen van kennismigranten. De vragenlijsten en interviews met kennismigranten gaven hun visie op de huidige situatie weer. Door deze twee visies met elkaar in verband te brengen kon een antwoord worden gegeven op alle deelvragen, die samen leidden tot beantwoording van de hoofdvraag.

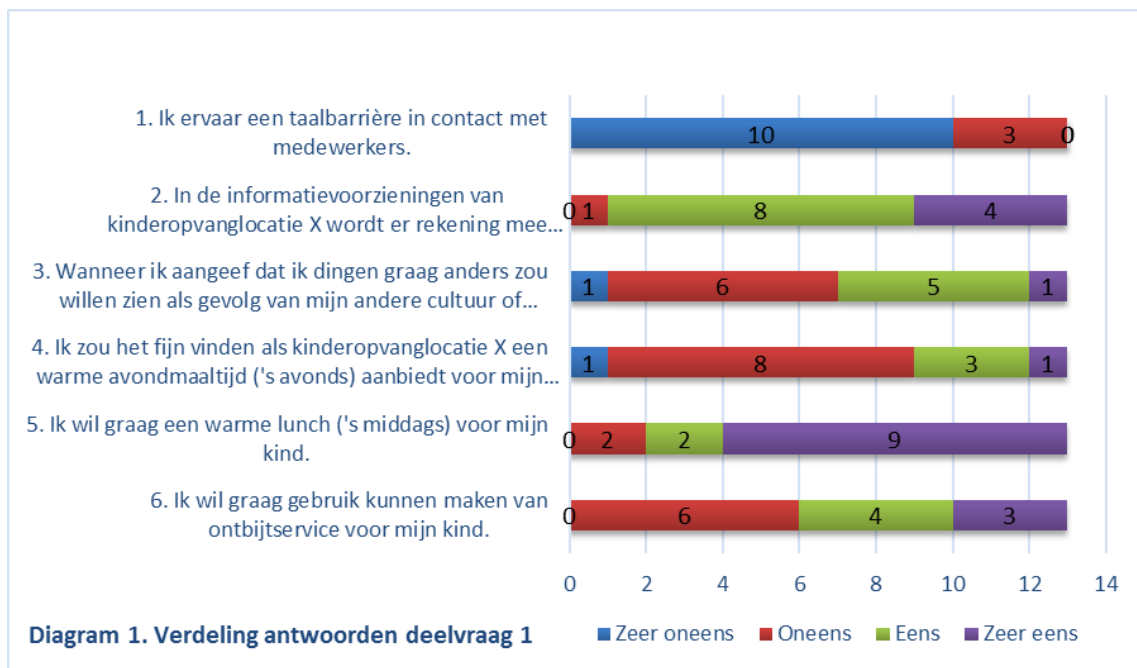
Hoofdstuk 4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit de vragenlijst, de interviews en het documentenonderzoek overzichtelijk per deelvraag weergegeven. Alle vragen uit de vragenlijst zijn aan de hand van de topiclijst bij één van de drie deelvragen onderverdeeld. Ook de resultaten uit de documenten en interviews zijn met behulp van de topiclijst bij de juiste deelvraag geplaatst.

4.1 Deelvraag 1: In hoeverre wordt in het aanbod rekening gehouden met de culturele diversiteit van klanten?

4.1.1 Resultaten vragenlijsten

In de vragenlijst konden respondenten zes stellingen over de deelvraag 'cultuur' beoordelen. Het beoordelen van de stellingen gebeurde aan de hand van een vierpuntenschaal. Één staat daarbij voor 'zeer oneens', twee voor 'oneens', drie voor 'eens' en vier voor 'zeer eens'. De verdeling van antwoordkeuzes wordt weergegeven in diagram 1. Opvallend zijn de resultaten bij stelling 1 'Ik ervaar een taalbarrière in contact met medewerkers'. Hier antwoorden tien ouders met 'zeer oneens' en drie ouders met 'oneens'. Verder levert ook stelling 5 een grotendeels eensgezind antwoord op. Zo geven elf van de dertien respondenten aan een voorkeur te hebben voor een warme lunch.



Gemiddeldes zijn berekend door alle resultaten bij elkaar op te tellen. In tabel 1 is te zien dat stelling 1 een gemiddelde score van 1,2 (zeer oneens). Stelling 2 scoort gemiddeld 3,2 (eens). Stelling 3 haalt een gemiddelde van 2,5 (eens), stelling 4 scoort 2,3 (oneens). Stelling 5 scoort 3,5 (zeer eens) en stelling 6 scoort 2,8 (eens).

Tabel 1. Gemiddeldes deelvraag 1

Stelling	Gemiddelde
1. Ik ervaar een taalbarrière in contact met medewerkers.	1,2
2. In de informatievoorzieningen van kinderopvanglocatie X wordt er rekening mee gehouden dat ik een andere taal spreek.	3,2
3. Wanneer ik aangeef dat ik dingen graag anders zou willen zien als gevolg van mijn andere cultuur of afkomst, houdt kinderopvanglocatie X hier rekening mee.	2,5
4. Ik zou het fijn vinden als kinderopvanglocatie X een warme avondmaaltijd ('s avonds) aanbiedt voor mijn kind.	2,3
5. Ik wil graag een warme lunch ('s middags) voor mijn kind.	3,5
6. Ik wil graag gebruik kunnen maken van ontbijtservice voor mijn kind.	2,8

4.1.2 Resultaten interviews

Ouders

Twee van de drie ouders geven de voorkeur aan een warme lunch: *'The biggest difference is the lunch, I would prefer a warm lunch.'* Dit omdat het in hun geboortelanden ook gebruikelijk is en zij een boterham niet als echte maaltijd beschouwen. Één geïnterviewde ouder heeft zich aangepast aan de Nederlandse eetgewoontes, omdat zij en haar gezin hier zullen blijven wonen. De gesproken ouders zien geen voordeel in een ontbijt- of dinerservice. De etenstijden sluiten niet aan bij wat de ouders gewend zijn.

Communicatie met ouders verloopt goed. Twee van de drie ouders spreken Engels, de derde ouder spreekt ondertussen Nederlands. Eén ouder loopt er vooral bij Flexweb tegenaan dat niet alles in het Engels gecommuniceerd wordt. Over het algemeen ervaren de ouders geen taalbarrière.

Pedagogisch medewerkers

Uit de interviews met pedagogisch medewerkers (PM'ers) blijkt dat alle respondenten zich ervan bewust zijn dat iedere cultuur een eigen voedingspatroon heeft. Wanneer een religieuze reden achter het voedingspatroon zit, wordt dit geaccepteerd. Wel wordt er geprobeerd aan te sturen op de Nederlandse manier van eten en het beleid van kinderopvanglocatie X: *'We proberen te*

stimuleren dat een kind geen uitzonderingspositie krijgt.’. Bij de peuters eet iedereen een boterham, bij de baby’s vanaf 1 jaar ook. Dit terwijl ouders vaak de voorkeur geven aan eigen, warme voeding.

Drie van de vier PM’ers ervaren geen problemen in Engelse communicatie met ouders, vanwege hun jarenlange ervaring hebben zij Engels geleerd. Ook zijn de meeste kennismigranten geen ‘native English speakers’, hun kennis van de Engelse taal is daarom ook niet perfect. Sommige pedagogische begrippen zijn lastig, een verdiepingscursus over deze begrippen is wenselijk: *‘Op dit moment leg je bepaalde woorden anders uit, praat je eromheen. Wat dat betreft zou een cursus wel handig zijn.’*

Eén PM’er vindt het in de praktijk soms lastig om onderwerpen die met geloof te maken hebben te bespreken, omdat zij zich ervan bewust is dat niet iedereen dezelfde religie heeft. Soms is het lastig om een onderscheid te maken in wat de kinderen verteld wordt. De vele geloofsovertuigingen brengen ook andere tradities en feesten met zich mee. Hier willen PM’ers meer voor open staan. Het topic ‘geloof’ werd maar door twee PM’ers benoemd.

Gebiedsmanager

De gebiedsmanager wil graag een warme maaltijd als standaardservice invoeren om ouders tegemoet te komen, mits dit in overeenstemming is met het beleid. Zij is van mening dat hier nog veel vraag naar is *‘Het is continue zoeken naar wat de ouder wil en wat wij hier standaard aanbieden, en daar zit een groot gat in’*. De gebiedsmanager ervaart zelf een taalbarrière en wil hier ook aan werken zodat zij beter met kennismigranten kan communiceren. Medewerkers en ouders spreken naar haar mening goed Engels. Bij medewerkers ontbreekt het soms aan pedagogische termen, waardoor niet alle nodige informatie aan ouders gecommuniceerd wordt.

4.1.3 Resultaten documentenanalyse

Tijdens de documentenanalyse zijn in het pedagogisch beleidsplan geen onderwerpen aangetroffen rondom het thema diversiteit. In het pedagogisch werkplan wordt een paar keer over diversiteit in cultuur gesproken, met name rondom het topic ‘taal’. Zo beschrijft het werkplan dat bij Kinderopvanglocatie X met alle kinderen Nederlands wordt gesproken. *‘In sommige gevallen mag Engels worden gepraat’*. Dit is ook te lezen in het vestigingsboekje. Verder komt het topic ‘voeding’ aan bod in het vestigingsboekje. Hier wordt vermeld dat rekening wordt gehouden met speciale voedingswensen vanuit geloofsovertuiging. In de toolkit internationalisering wordt gesteld dat vanwege taal en cultuur misverstanden en verschillende verwachtingspatronen ontstaan ten aanzien van de dienstverlening. De documenten worden in het Nederlands aangeboden, van het vestigingsboekje en de toolkit is ook een Engelse versie beschikbaar voor kennismigranten.

4.2 Deelvraag 2: In hoeverre wordt in het aanbod rekening gehouden met de diversiteit in opvoedingswaarden van klanten?

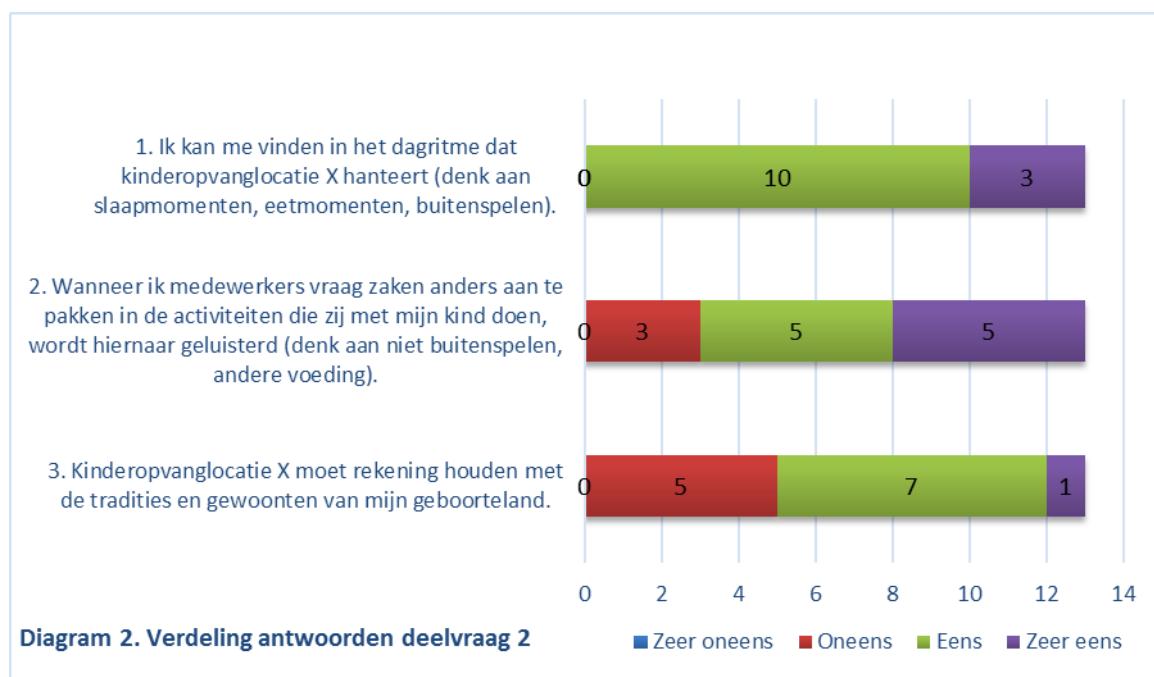
4.2.1 Resultaten vragenlijsten

In de vragenlijst konden respondenten drie stellingen en twee meerkeuzevragen over het onderwerp ‘opvoedingswaarden’ beantwoorden. De stellingen werden beoordeeld door middel van de eerder gebruikte vierpuntschaal. Bij de meerkeuzevragen konden respondenten steeds uit enkele antwoordmogelijkheden kiezen.

Stellingen

Uit de data-analyse blijkt dat ouders het unaniem tenminste eens zijn met stelling 1. De tweede stelling, ‘Wanneer ik medewerkers vraag zaken anders aan te pakken in de activiteiten die zij met

mijn kind doen, wordt hiernaar geluisterd.', scoort vooral (zeer) eens. In onderstaand diagram wordt de verdeling van antwoordkeuzes weergegeven.



Bovenstaande gegevens leiden tot gemiddeldes. Stelling 1 scoort een score van 3,2 (eens) heeft. Ook de overige stellingen scoren gemiddeld 'eens', waarbij stelling 2 3,2 scoort en stelling 3 een score van 2,7 heeft. De gemiddeldes zijn uitgewerkt in onderstaande tabel.

Tabel 2. Gemiddeldes deelvraag 2

Stelling	Gemiddelde
1. Ik kan me vinden in het dagritme dat kinderopvanglocatie X hanteert (denk aan slaapmomenten, buitenspelen).	3,2
2. Wanneer ik medewerkers vraag zaken anders aan te pakken in de activiteiten die zij met mijn kind doen, wordt hiernaar geluisterd (denk aan niet buitenspelen, andere voeding).	3,2
3. Kinderopvanglocatie X moet rekening houden met de cultuurtradities en gewoonten van mijn geboorteland.	2,7

Meerkeuzevragen

De resultaten van de meerkeuzevraag over opvoedingswaarden worden in tabel 3 weergegeven. Bij deze keuzevraag was het verplicht om drie antwoorden te kiezen, daarom worden de resultaten weergegeven in percentages van drie keer 100%. In tabel 3 is te zien dat de meest gekozen opvoedingswaarde autonomie is (92,4%), gevolgd door sociaal gedrag (54,0%) en 'respect voor ouders' (38,4%).

Tabel 3. Belangrijkste opvoedingswaarden volgens kennismigranten

Opvoedingswaarde	Percentage
Religie	0%
Zelfstandigheid/ autonomie	92,4%
Vrijheid	23,1%
Respect voor ouders	38,4%
Goede prestaties (Ontwikkeling/ school)	32,1%
Coöperatie	30,9%
Sociaal	54,0%
Gelijkheid	23,1%
Anders	15,3%

De tweede meerkeuzevraag was 'Ik vind dat Kinderopvanglocatie X meer rekening moet houden met mijn opvoedingswaarden'. Respondenten konden kiezen uit ja (46%) of nee (54%).

4.2.2 Resultaten interviews

Ouders

Op het gebied van opvoeding houden twee van de drie ouders zich vast aan tradities en gewoontes in het geboorteland. Alle respondenten vinden dat op de opvang vooral Nederlandse gebruiken worden gehanteerd. Wat één ouder betreft hoeft dit niet te veranderen. Twee van de drie ouders geven aan dat in hun geboorteland minder aandacht is voor autonomie van kinderen. Zij vinden het positief dat dit in Nederland veel gestimuleerd wordt en zien de opvoedingswaarde 'autonomie' als belangrijk. *'It gets a little more autonomous here and I think that's very important'*.

Opvoedingswaarden die ouders als het belangrijkste beschouwen, worden gehanteerd in de opvang.

Pedagogisch medewerkers

PM'ers die al langer in dienst zijn, hebben vanwege werkervaring kennis opgedaan over gewoontes en tradities bij opvoeding binnen verschillende culturen: *'Naarmate je werkt met verschillende culturen leer je waar je rekening mee moet houden'*. Soms leveren de verschillende tradities lastige situaties op. Elke cultuur brengt zijn eigen omgangsvormen en opvoedingswaarden mee, het is goed om hiervan op de hoogte te zijn. Verder geven medewerkers aan dat zij tot op bepaalde hoogte willen meegaan in de tradities van buitenlandse kinderen. Bij een Nederlandse feestdag willen zij bijvoorbeeld ook kijken naar de feesttradities van kennismigranten. Drie van de vier PM'ers denken dat meer informatie gegeven mag worden over de verschillende tradities, gewoontes, normen en waarden binnen de verschillende opvoedingen: *'Ik vind dat heel interessant en zou er graag meer over willen weten'*. Zo kunnen zij nog beter inspelen op ouders en hun behoeftes. Ook stagiaires en nieuwere medewerkers hebben behoefte aan meer kennis over tradities en gewoontes op gebied van opvoeding in andere culturen.

PM'ers zijn van mening dat de normen en opvoedingswaarden van ouders tot op zekere hoogte geaccepteerd worden, *'Zolang het wel in het groepsproces en beleid past'*. De meer ervaren medewerkers herkennen veel verschillende normen en waarden binnen culturen. Soms komen zij normen en waarden tegen binnen een cultuur die lastig zijn om in de praktijk te benaderen, maar ze proberen hier dan zo goed mogelijk mee om te gaan.

Gebiedsmanager

De gebiedsmanager is zich bewust van andere gewoontes en wil hier in de praktijk rekening mee houden, mits afgestemd op het beleid. Zij ziet dat medewerkers interesse tonen in de normen en waarden van kennismigranten: *'Ik zie dat ze graag willen begrijpen hoe ouders thuis leven, dat ze daar begrip voor willen opbrengen en daar hun aanpassing in willen doen, maar daar soms wel mee stoeien'*.

4.2.3 Resultaten documentenanalyse

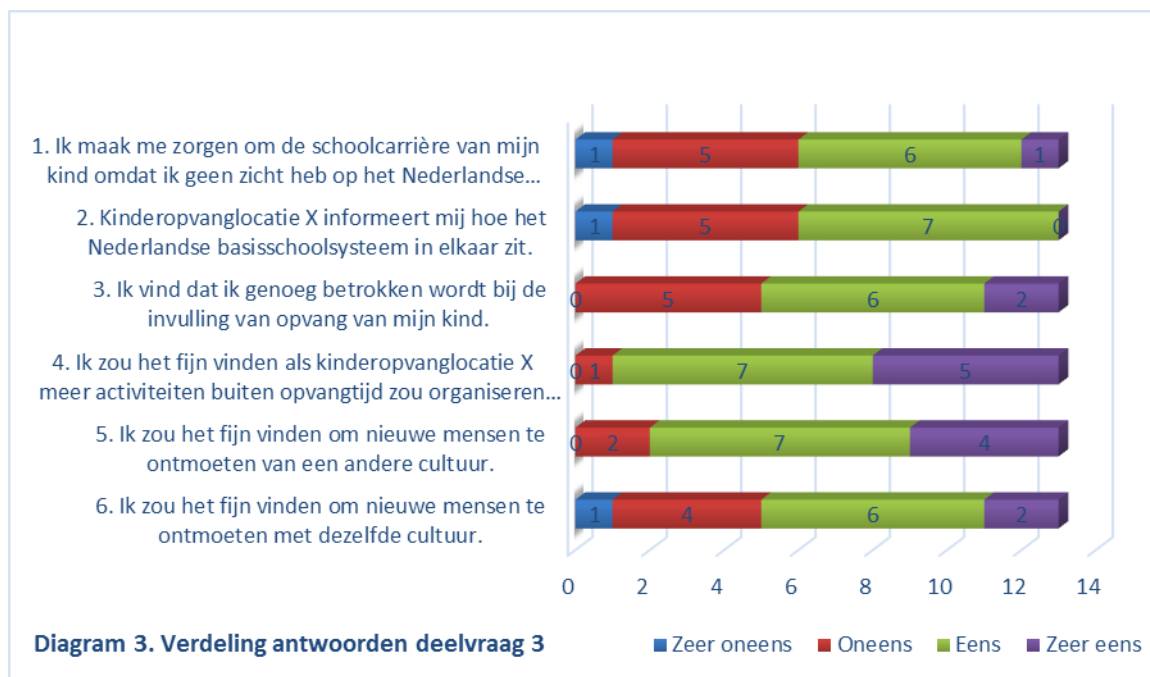
Bij de documentenanalyse is in het pedagogisch beleidsplan geen informatie aangetroffen rondom het thema diversiteit. In het pedagogisch werkplan wordt vermeld dat medewerkers zich openstellen om andere culturen en opvoedingswaarden te leren kennen. Ze zijn zich bewust van diversiteit in de samenleving en willen hierop inspelen. In de toolkit internationalisering wordt gesproken over gedrag van leidsters dat kan afwijken van wat het kind vanuit eigen opvoeding gewend is, en dat dit voor een kind verwarrend kan zijn.

4.3 Deelvraag 3: In hoeverre wordt in het aanbod rekening gehouden met de sociale diversiteit van klanten?

4.3.1 Resultaten vragenlijst

In de vragenlijst konden respondenten middels eerder gebruikte vierpuntschaal zes stellingen en een meerkeuzevraag beantwoorden over het onderwerp 'sociale diversiteit'. Bij de meerkeuzevragen konden respondenten steeds uit enkele antwoordmogelijkheden kiezen.

Diagram 3 geeft de beoordeling van de stellingen weer. Wat opvalt is de verdeeldheid van de resultaten. Zo geven zes ouders aan zich zorgen te maken over de schoolcarrière van hun kind, tegenover 5 ouders die zich hier geen zorgen over maken. Ook de antwoorden op stelling 2, 3 en 6 zijn verdeeld (zie diagram 3). De grote meerderheid van de respondenten is het tenminste eens met stelling 4 en 5 en geeft daarmee aan het fijn te vinden om nieuwe mensen te leren kennen van een andere cultuur om hun sociale netwerk te vergroten.



Bovenstaande resultaten leiden tot de volgende gemiddelden. Stelling 1 en 2 scoren gemiddeld 2,5 (eens) en stelling 3 scoort 2,8 (eens). Ouders geven aan het gemiddeld eens te zijn met stelling 4 met een score van 3,3. Stelling 5 scoort ook een gemiddelde van 'eens' met 3,2. Stelling 6 scoort tenslotte gemiddeld 2,7, waardoor deze stelling ook 'eens' als gemiddelde scoort. De gemiddeldes worden weergegeven in tabel 4.

Tabel 3. Gemiddeldes deelvraag 3

Stelling:	Gemiddelde:
1. Ik maak me zorgen om de schoolcarrière van mijn kind omdat ik geen zicht heb op het Nederlandse schoolsysteem	2,5
2. Kinderopvanglocatie X informeert mij hoe het Nederlandse basisschoolsysteem in elkaar zit.	2,5
3. Ik vind dat ik genoeg betrokken wordt bij de invulling van opvang van mijn kind.	2,8
4. Ik zou het fijn vinden als kinderopvanglocatie X meer activiteiten buiten opvangtijd zou organiseren waaraan ik als ouder samen met mijn kind kan deelnemen.	3,3
5. Ik zou het fijn vinden om nieuwe mensen te ontmoeten van een andere cultuur, om mijn sociale netwerk uit te breiden.	3,2
6. Ik zou het fijn vinden om nieuwe mensen te ontmoeten van dezelfde cultuur, om mijn sociale netwerk uit te breiden.	2,7

De meerkeuzevraag over sociale diversiteit gaat over het leren kennen van andere ouders tijdens sociale activiteiten en aan de hand van welke activiteiten zij dit het liefst willen doen. De resultaten zijn te vinden in tabel 5. Ook bij deze keuzevraag was het verplicht om drie antwoorden te kiezen, daarom worden de resultaten weergegeven in drie keer 100%. In de grafiek is te zien dat de meeste ouders behoefte hebben aan dansen voor peuters (92,3%), gevolgd door muzikale activiteiten (76,9%) en creatieve workshops over het opvoeden en begeleiden van kinderen (53,9%).

Tabel 5. Wensen omtrent activiteiten

Workshops over opvoeden en begeleiden van kinderen	53,9%
Peuteryoga	15,4%
Peuterdans	92,3%
Kappersservice	0%
Creatieve workshops	53,9%
Theateractiviteiten	7,7%
Muzikale activiteiten	76,9%
Anders (geef nadere toelichting)	0%

4.3.2 Resultaten interviews

Ouders

In het interview zijn rondom het topic ‘sociale diversiteit’ een aantal zaken naar voren gekomen. Zo blijkt dat twee van de drie ouders behoefte hebben aan activiteiten waarbij zij ouders leren kennen (*‘It would be nice to get to know other people’*). Voorkeur gaat uit naar zowel ontspannende als informatieve activiteiten. Een workshop over het opvoeden van kinderen wordt veel genoemd. Eén respondent heeft enkel behoefte aan contact met mensen die ook daadwerkelijk in Nederland zullen blijven wonen, dit is bij kennismigranten vaak niet het geval aangezien zij vaak terugkeren naar hun geboorteland.

Twee ouders vinden dat zij voldoende betrokken worden bij de opvang van hun kind. Eén ouder wilt meer betrokken worden bij de opvang van haar kind, zij heeft geen goed beeld van de ontwikkeling van haar kind en wat zoal op een dag gedaan wordt. Overdrachten ervaart zij als gehaast: *‘Ofcourse there is the small chat with the teachers at the group but they’re always busy, always running and I am also in a hurry, so we usually only have a quick talk.’* Ze heeft behoefte aan meer gesprekken waarin de ontwikkeling van haar kind besproken wordt.

Pedagogisch medewerkers

PM’ers geven aan dat momenteel geen activiteiten georganiseerd worden die gericht zijn op het samenbrengen van ouders, vroeger was dit wel zo. Alle geïnterviewde medewerkers zien dit graag terugkomen, mits goed wordt uitgezocht waar de behoefte van ouders ligt. *‘Ik merk dat er veel*

behoefte is aan onderlinge ontmoetingen. Veel ouders zijn hier alleen. Naast gezin en werk hebben ze geen sociaal stuk'. Bij de activiteiten moet raakvlak zijn in interesses zodat er gespreksstof ontstaat. De TU-campus heeft veel mogelijkheden, het is belangrijk om hier onderscheidende activiteiten mee te organiseren.

Alle PM'ers vinden samenwerking met ouders belangrijk. Zij zijn van mening dat zij als opvang meer kunnen aanbieden om ouderbetrokkenheid te verhogen door meer activiteiten te organiseren waar ouders bij mogen zijn. Alle beslissingen over kinderen worden in overleg met de ouders gemaakt. Ouders worden op de hoogte gehouden via een ouderbrief en Flexweb. Soms wordt het aanpassingsvermogen van ouders gemist: *'Soms heb ik het idee dat ouders niet goed weten wat op de opvang gedaan wordt of wat opvang in Nederland precies inhoudt'.*

Gebiedsmanager

De gebiedsmanager vindt dat er meer ouderactiviteiten en activiteiten voor kinderen georganiseerd moeten worden, zowel binnen als buiten opvangtijd: *'Ik denk dat je daardoor dichter bij elkaar staat en de betrokkenheid vergroot'.* Verder hecht de gebiedsmanager waarde aan samenwerking met ouders. Opvoeden is een gezamenlijke taak, ouders moeten meer betrokken worden bij wat de kinderen leren.

4.3.3 Resultaten documentenanalyse

Zowel in het pedagogische beleidsplan als het pedagogisch werkplan wordt niets over behoeften op sociaal vlak vermeld. In het vestigingsboekje staat dat een oudercommissie actief is die de belangen van ouders behartigt. Uit verder documentonderzoek in het document 'oudercommissie', blijkt dat de commissie geen kennismigranten als lid heeft om hun belangen te vertegenwoordigen.

In de toolkit internationalisering wordt gesproken over verschillende mogelijkheden en activiteiten voor kinderen en medewerkers om internationalisering binnen het werkveld te bevorderen. Hierbij worden enkele Parent Events op locatie genoemd. Verder wordt in de toolkit vermeld dat kinderen van internationals alle kansen krijgen zich te ontwikkelen tot bekwame, zelfstandige, verantwoordelijke en sociale burgers. *'Het is daarom noodzakelijk dat we niet alleen in dialoog zijn en blijven samenwerken met hun ouders, maar ook op organisaties gericht op integratie en expats (kennismigranten)'.* Verder wordt gezegd dat, wanneer het gaat om kindontwikkeling van internationals, ouderbetrokkenheid vanaf de start continue aandacht vraagt van de PM'ers.

Hoofdstuk 5. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de geanalyseerde resultaten van de interviews, vragenlijsten en het documentonderzoek met elkaar in verband gebracht. Op basis hiervan worden logische conclusies getrokken voor de deelvragen rondom culturele en sociale diversiteit en diversiteit in opvoeding. Uit deze conclusies vloeien een aantal aanbevelingen voort die toepasbaar zijn in de praktijk van Kinderopvanglocatie X.

5.1 Conclusies

5.1.1 Deelvraag 1: In hoeverre wordt in het aanbod rekening gehouden met de culturele diversiteit van klanten?

Uit de resultaten omtrent het onderwerp cultuur kunnen een aantal conclusies getrokken worden. Over het algemeen zijn kennismigranten tevreden over de manier waarop rekening wordt gehouden met hun diverse culturen (diagram 2). Zo mag geconcludeerd worden dat kennismigranten geen taalbarrière ervaren in zowel contact met medewerkers als de informatievoorzieningen van kinderopvanglocatie X (diagram 1). Medewerkers houden er rekening mee dat kennismigranten een andere taal spreken door Engels te communiceren. Engelse kennis is vooral op goed niveau door ervaring, voor nieuwe medewerkers en stagiaires is het in de meeste gevallen moeilijk om Engels te communiceren. Pedagogische termen in de overdracht met ouders vormen daarbij een uitdaging, waardoor bij medewerkers het idee heerst dat het voor kennismigranten niet duidelijk is wat kinderen precies leren en ontwikkelen. Ook zijn enkele belangrijke documenten zoals het pedagogisch beleid en pedagogisch werkplan niet in het Engels beschikbaar. Hierin wordt dus niet optimaal rekening gehouden met de culturele diversiteit van klanten.

Uit de resultaten van het onderzoek komt naar voren dat nog geen afstemming aan de wensen van kennismigranten is als het gaat om de eetgewoontes. 85% van de ouders geeft aan dat de behoefte aan een warme lunch hoog is (diagram 1), dit is in overeenstemming met de theorie van Van den Hurk (2017). Warme lunch is momenteel slechts mogelijk tot de leeftijd van 1 jaar, daarna worden de eetgewoontes aangepast aan het beleid van kinderopvanglocatie X, tenzij vanuit geloofsovertuiging bijvoorbeeld Halal gegeten wordt. Kennismigranten hebben ook behoefte aan een ontbijtservice, maar deze behoefte is een stuk minder groot (diagram 1). Een warme maaltijdservice sluit niet aan bij de eetgewoontes van kennismigranten, zij eten doorgaans laat op de avond.

Op het gebied van geloofsovertuiging is in het onderzoek weinig naar voren gekomen. Hieruit blijkt dat geloofsovertuiging in veel culturen niet meer zo'n grote rol speelt, in tegenstelling tot de theorie van Eldering (2011), die beweert dat niet-westerse kennismigranten zich vooral richten op religie en leefwijze. Dit kan gekoppeld worden aan de deelvraag over opvoeding, waar 'religie' door geen enkele kennismigrant als belangrijke opvoedingswaarde gekozen werd.

5.1.2 Deelvraag 2: In hoeverre wordt in het aanbod rekening gehouden met de diversiteit in opvoedingswaarden van klanten?

Medewerkers staan open voor verschillen in normen, waarden, tradities en gewoontes wanneer het gaat om de opvoeding van kinderen van kennismigranten. Zij ervaren veel verschillen in wat kinderen en ouders gewend zijn en proberen hier zoveel mogelijk rekening mee te houden. Omdat er zoveel verschillende normen en waarden zijn, vinden medewerkers het soms lastig om in te schatten hoe ze met een bepaalde cultuur moeten omgaan. Nieuwere medewerkers en stagiaires hebben behoefte aan meer kennis over tradities en gewoontes op het gebied van opvoeding in andere culturen, zodat

hier beter op afgestemd kan worden. Dit is in overeenstemming met de bewering van Fukkink (in Roetma & Schepers, 2011), dat er winst te behalen valt door de culturele kennis van medewerkers te vergroten. PM'ers die begrijpen wat de opvoedingsaanpak thuis is, kunnen daar rekening mee houden in de benadering van het kind (Schreuder et al. (2011); Van Keulen & Singer, 2012).

Uit de vragenlijsten en interviews blijkt dat 62% van de ouders vindt dat rekening moet worden gehouden met de tradities en opvoedingswaarden van hun geboorteland (diagram 2), het grootste deel vindt dat dit al voldoende gebeurt. Zo wordt in het dagritme van kinderopvanglocatie X volgens ouders genoeg rekening gehouden met de andere opvoedingswaarden, zij kunnen zich allemaal vinden in het gehanteerde dagritme (diagram 2).

Wanneer het op opvoedingswaarden aankomt, hechten kennismigranten de meeste waarde aan autonomie, sociaal gedrag en respect (tabel 3). Dit sluit aan bij de theorie van Pels (in Van Keulen & Singer, 2012) waarin gesteld wordt dat er binnen culturen weinig verschil zit tussen het belang dat wordt gehecht aan onder andere de opvoedingswaarden 'autonomie' en 'sociaal gevoel'. Autonomie wordt daarbij het belangrijkste gevonden, ouders zijn tevreden over de manier waarop hun kinderen bij kinderopvanglocatie X autonomie ontwikkelen. 'Religie' en 'Gehoorzaamheid' worden beiden door geen enkele kennismigrant als belangrijke opvoedingswaarde gezien. Het grootste deel van de ouders is van mening dat in de kinderopvang vooral Nederlandse gebruiken gehanteerd worden, terwijl uit de vragenlijsten en interviews blijkt dat zij willen vasthouden aan de gebruiken uit hun geboorteland. Dit sluit ook aan bij de theorie van Van Keulen & Singer (2012) en De Haan et al. (2013) dat kennismigranten graag hun eigen waarden willen behouden.

5.1.3 Deelvraag 3: In hoeverre wordt in het aanbod rekening gehouden met de sociale diversiteit van klanten?

De belangrijkste conclusie die getrokken kan worden over de sociale diversiteit bij kennismigranten, is dat hun sociale netwerk klein is. Dit komt doordat zij hier met hun gezin komen en meestal een fulltimebaan hebben. Veel tijd om mensen te leren kennen hebben zij niet. Dit sluit naadloos aan op de theorie van Cuperus (2009) en Van Bochoven et al. (2010), die beweren dat kennismigranten in een 'expat bubble' leven. 85% van de kennismigranten heeft behoefte aan activiteiten, georganiseerd door kinderopvanglocatie X, waarbij zij andere ouders kunnen leren kennen (diagram 3). Dit is in overeenstemming met de beweringen van Van den Hurk (2017) en Brainport (2016) die het belang benadrukken van het betrekken van ouders bij buitenschoolse evenementen. Vroeger organiseerde kinderopvanglocatie X vaker dit soort activiteiten, maar de laatste tijd gebeurt dit zelden tot nooit. De behoefte ligt voornamelijk bij workshops over het opvoeden en begeleiden van kinderen, maar ook voor ontspannende activiteiten als dans en muziek is grote interesse.

Het grootste deel van de kennismigranten heeft geen zicht op het Nederlandse schoolsysteem, zij zijn hier bezorgd om. Kinderopvanglocatie X informeert hen hier wel over, maar met een score van 2,5 op een schaal van 4 valt hier ook nog winst te halen. Daarnaast vindt bijna 40% van de ouders dat zij op het gebied van samenwerking niet genoeg betrokken worden bij de invulling van opvang van hun kind. Dit kan in verband staan met het feit dat PM'ers weinig kennis hebben over pedagogische begrippen, waardoor belangrijke informatie omtrent ontwikkeling soms niet goed overgedragen kan worden.

5.1.4 Hoofdvraag: Op welke wijze is het aanbod van Kinderopvanglocatie X afgestemd op de diversiteit in wensen van kennismigranten?

Uit de verzamelde data blijkt dat bij Kinderopvanglocatie X al een groot aantal dingen gedaan worden om af te stemmen op de diversiteit in wensen van kennismigranten. Zo wordt rekening gehouden met verschillende culturen. Ouders ervaren geen taalbarrière omdat met alle ouders Engels wordt gesproken, communicatie verloopt goed. De meeste documenten en brieven worden in het Engels vertaald. Op het gebied van voeding wordt tot de leeftijd van één jaar rekening gehouden met de diversiteit in voedingswensen van kennismigranten, tenzij er andere voedingswensen zijn vanwege geloofsovertuiging, dan wordt hier de gehele opvangperiode rekening mee gehouden.

Kennismigranten ervaren dat medewerkers over het algemeen openstaan voor hun diversiteit in culturen, normen, waarden, tradities, gewoontes en opvoedingswaarden. De belangrijkste opvoedingswaarden worden dan ook door de medewerkers gewaarborgd: *'It gets a little more autonomous and I think that's very important'*. Dit sluit aan bij de theorie van Pels (in Van Keulen & Singer, 2012) waarin gesteld wordt dat er binnen culturen weinig verschil zit tussen het belang dat wordt gehecht aan onder andere de opvoedingswaarde 'autonomie'. Kennismigranten zijn tevreden over het dagritme dat bij kinderopvanglocatie X gehanteerd wordt.

Ondanks de vele positieve aspecten, is er ruimte voor verbetering in de afstemming van het aanbod op de diversiteit in wensen van kennismigranten. Vooral nieuwe medewerkers hebben vaak weinig kennis over diversiteit in culturen, gewoontes en tradities: *'Ik vind dat heel interessant en zou er graag meer over willen weten'*. Gebrek aan kennis leidt soms tot verwarrende situaties. Dit is in overeenstemming met de bewering van Fukkink (in Roetma & Schepers, 2011), dat er winst te behalen valt door de culturele kennis van medewerkers te vergroten. PM'ers die begrijpen wat de opvoedingsaanpak thuis is, kunnen daar rekening mee houden in de benadering van het kind (Schreuder et al. (2011); Van Keulen & Singer, 2012). Ook worden in de opvang vooral Nederlandse gebruiken (feestdagen als Sinterklaas, Carnaval) gehanteerd. Dit terwijl uit de vragenlijsten en interviews blijkt dat 62% van de kennismigranten hun eigen tradities wil waarborgen. Dit sluit aan bij de theorie van Van Keulen & Singer (2012) en De Haan et al. (2013) dat kennismigranten graag hun eigen waarden willen behouden. Op het gebied van voeding wordt vanaf de leeftijd van 1 jaar verwacht dat kinderen van kennismigranten mee eten volgens de Nederlandse eetgewoontes *'We proberen te stimuleren dat een kind geen uitzonderingspositie krijgt'*. Dit terwijl uit de vragenlijst blijkt dat 85% van de ouders behoefte heeft aan een warme lunch. Soms kunnen inhoudelijke zaken niet goed gecommuniceerd worden door een gebrek aan kennis van Engelse pedagogische begrippen *'Op dit moment leg je bepaalde woorden anders uit, praat je eromheen'*. Dit zou kunnen bijdragen aan het feit dat 40% van de ouders vindt dat zij onvoldoende betrokken worden bij de inhoud van de opvang. Verder blijkt uit de documentenanalyse dat enkele belangrijke documenten niet beschikbaar zijn in het Engels. Ten slotte wordt nog niet ingespeeld op de sociale behoeften die kennismigranten hebben: *'It would be nice to get to know other people'*. Uit de vragenlijst blijkt dat deze behoefte 3,3 scoort op een schaal van 4,0, de behoefte aan sociaal contact is dus erg hoog. Dit is te koppelen aan de theorie van Cuperus (2009) en Van Bochoven et al. (2010), die beweren dat kennismigranten in een 'expat bubble' leven, en de beweringen van Van den Hurk (2017) en Brainport (2016) die het belang benadrukken van het betrekken van ouders bij buitenschoolse evenementen.

5.2 Kritische reflectie op onderzoeksproces

Nederland is voor kennismigranten een aantrekkelijk land (OESO, 2017). Internationalisering is op landelijk niveau dan ook een actueel onderwerp. Kennismigranten staan zowel in contact met Nederlandse opvoedtradities, als opvoedtradities uit het land van herkomst. Binnen de kinderopvang leidt dit tot vraagstukken over het omgaan met kennismigranten en hun kinderen. Dit onderzoek is waardevol voor Kinderopvanglocatie X, omdat zij in een omgeving zitten die rijk is aan kennismigranten. Bijna de helft van het klantenbestand is kennismigrant. Dit onderzoek biedt inzicht in hoeverre Kinderopvanglocatie X al rekening houdt met de diversiteit in wensen. Verder worden handvatten gegeven waarmee zij de diversiteit in wensen van kennismigranten beter tegemoet kunnen komen, dit maakt het onderzoek nog waardevoller voor Kinderopvanglocatie X.

Om tot resultaten te komen is in dit onderzoek gebruik gemaakt van vragenlijsten, een documentenanalyse en verdiepende interviews. De triangulatie in de onderzoeksmethoden verhoogt de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Bij de vragenlijsten was de respons in eerste instantie 30%, er is geprobeerd de respons te verhogen door een herinnering te sturen en tevens een herinnering op elke groep te hangen. Dit heeft geleid tot een respons van 50%. Dit percentage ouders creëert een representatief en valide beeld van de mening van de doelgroep. Ook blijkt uit de ontvangen reacties van zowel kennismigranten als medewerkers dat het een relevant probleem is, waarvan de aanbevelingen bruikbaar zullen zijn voor de praktijk. De antwoorden van respondenten op de vragenlijst zijn tijdens de interviews gecontroleerd, om te kijken of de antwoorden overeenkwamen. Ook de samenvattingen van de interviews met medewerkers zijn door de respondenten gecontroleerd. Dit maakt de resultaten en hierop gebaseerde conclusies van het onderzoek betrouwbaar.

Verbeterpunt voor eventueel vervolgonderzoek is dat van elke groep maar één medewerkster is geïnterviewd wegens het aan te houden tijdsplan. Er werd echter vanuit gegaan dat een vaste groepsmedewerkster zodanig bekend is met de werkwijze op de groep, dat zij de groepsmening kon vertegenwoordigen. Zo is getracht een zo compleet en valide mogelijk beeld te schetsen van de visie van medewerkers. Kritische kanttekening is dat de houding van de onderzoeker tijdens interviews als sturend ervaren zou kunnen worden. In een volgend onderzoek dient dan ook een meer open interview afgenomen te worden, zodat de onderzoeker de resultaten nog minder beïnvloedt. Bij het analyseren van de resultaten en het opstellen van de conclusies en adviezen is er geen ontbrekende informatie aangetroffen die de aanleiding kan zijn voor een vervolgonderzoek.

5.3 Praktische opbrengst en aanbevelingen

Onderstaande punten zijn de suggesties om de afstemming op diversiteit in wensen van kennismigranten te optimaliseren.

- Uit zowel het onderzoek als de literatuur (Roetma & Schepers, 2011) blijkt dat werken met kennismigranten een grote diversiteit in cultuur, normen, waarden en gebruiken met zich meebrengt. Om hier als medewerker zo optimaal mogelijk op af te stemmen, is het wenselijk *een instrument ter beschikking te stellen dat informatie bevat over verschillende culturen*. Vooral voor nieuwe medewerkers en stagiaires, maar ook voor vaste medewerkers zal dit veel winst opleveren (Fukkink, in Roetma & Schepers, 2011). Dit kan vorm krijgen als een informatiegids die op basis van literatuur is opgesteld, maar ook als een standaard kennismakingsformulier. Hierin geven ouders informatie over hun gebruiken, tradities, normen en waarden. Dit kan houvast bieden in de praktijk en komt tegemoet in de wens van 62% van de ouders om rekening te houden met de cultuur en tradities van het thuisland.
- Op dit moment vinden zowel ouders als medewerkers dat ouders niet genoeg betrokken worden bij de inhoud van de opvang. Een optimalisering van Engelse communicatie kan leiden tot een betere afstemming op de wens van kennismigranten om deze betrokkenheid te verbeteren. Wanneer PM'ers een cursus volgen om *Engelse pedagogische begrippen* onder de knie te krijgen, kunnen zij waardevollere informatie overdragen over de inhoudsaspecten van de opvang, zoals wat het kind geleerd en ontwikkeld heeft. Voor nieuwe medewerkers die daar behoefte aan hebben, zou er bij de eerst mogelijke gelegenheid een basiscursus Engels aangeboden kunnen worden. Ook het *vertalen* van pedagogisch beleid en pedagogisch werkplan kan ouders een beter beeld geven van de dagbesteding en doelen die kinderopvanglocatie X stelt.
- De grootste wens die uit het onderzoek naar voren kwam, is de behoefte aan een warme lunch. Een warme lunch is momenteel enkel mogelijk tot de leeftijd van 1 jaar. Het is aan te raden een *warme lunchservice* te introduceren. Het is daarbij een optie om maaltijden uit verschillende culturen af te wisselen, maar dit is niet noodzakelijk. De standaard leverancier voor warme maaltijden bij organisatie Y is Apetito BV Nederland. Een optie zou zijn om met dit bedrijf een samenwerking aan te gaan. Hierbij kan gekeken worden naar de mogelijkheden die er op de TU-campus zijn, zoals de bar in hetzelfde gebouw als de kinderopvang. Wanneer hiermee ook nog een samenwerking aangegaan wordt, ontstaat er een kans om de lunch te combineren met een leuke en leerzame kookactiviteit.
- Om ouders te voorzien in hun behoefte om hun *sociale netwerk te vergroten*, wordt aanbevolen om meer *activiteiten* te organiseren waarbij *ouders worden samengebracht*. Dit wordt nogmaals bevestigd in de theorie van Van Bochoven et al. (2011). Activiteiten die veel belangstelling wekken zijn workshops over het opvoeden van kinderen, maar ook ontspannende activiteiten die te maken hebben met dans en muziek. Deze activiteiten zouden zowel in en na opvangtijd als in het weekend georganiseerd kunnen worden. Bij de organisatie van een activiteit komt veel kijken, maar wanneer ouders zich van tevoren

inschrijven kan bijgehouden worden hoeveel medewerkers er nodig zijn om de activiteit te organiseren.

Literatuurlijst

- Baarda, B., Kalmijn, M., De Goede, M. (2015). *Basisboek Enquêteren: Handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van vragenlijsten*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
<http://www.boekhandelkrings.nl/images/boeken/90/018/5/6/9789001856175.pdf>
- Baarda, B., Van der Hulst, M., De Goede, M. (2012). *Basisboek interviewen: Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Beekhoven, S., Ince, D., Kalthoff, H., & van der Vegt, A. L. (2008). *Ontwikkelingsstimulering en opvoedingsondersteuning voor allochtone kinderen en hun ouders*. Geraadpleegd op 18 oktober 2017, van <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Ontwikkelingsstimuleringenopvoedingsondersteuningvoorallochtonekinderenenhunouders.pdf>
- Berkhout, E., Smid, T., & Volkerink, M. (2010). *Wat beweegt kennismigranten?* Geraadpleegd op 2 oktober 2017, van http://www.seo.nl/uploads/media/2010-03_Wat_beweegt_kennismigranten.pdf
- Brainport. (2016). *We are the future: internationalization of education in Brainport*. Eindhoven: Brainport Development NV.
- Brainport. (2016). *Kennismigranten vinden de weg naar Brainport Regio Eindhoven*. Geraadpleegd op 4 september 2017, van <https://www.brainport.nl/nieuws-ontwikkelingen/kennismigranten-vinden-de-weg-naar-brainport-regio-eindhoven>
- Bronso. (2014). *Effecten van culturele diversiteit in teams en ondernemingen*. Geraadpleegd op 10 oktober 2017, van <https://www.bronso.nl/blog/sociologie/effecten-van-culturele-diversiteit-in-teams-en-ondernemingen>
- Bucx, F., & de Roos, S. (2016). *Opvoeden in niet-westerse migrantengezinnen*. Geraadpleegd op 10 oktober 2017, van <https://www.scp.nl/dsresource?objectid=94095f49-8683-412f-bac6-0a2c5111244b>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2016). *Jaarrapport integratie 2016*. Geraadpleegd op 18 oktober 2017, van https://www.cbs.nl/-/media/pdf/2016/47/2016b5_jaarrapport_integratie_2016_web.pdf
- De Haan, M., De Winter, M., Koeman, M., Hofland, A., & van Verseveld, M. (2013). *Opvoeden als netwerken in de multi-etnische wijk*. Universiteit Utrecht, Utrecht.
- Diversiteit. (2017). *In de Dikke Van Dale (15^e editie)*. Utrecht: Van Dale Lexicografie.
- Doorewaard, H., Kil, A., & Van de Ven, A. (2016). *Praktijkgericht kwalitatief onderzoek: een praktische handleiding*. Amsterdam: Boom Uitgevers

- Eldering, L. (2011). *Cultuur en opvoeding* (zesde druk). Rotterdam: Lemniscaat
- Gielen, G. (2016). *Innovatie in de financiële dienstverlening: Hoe bereik je de 'blauwe oceaan'?* Open Universiteit Nederland, Heerlen.
- Huygen, M. (2017). *Je móet het beter doen dan je ouders*. Geraadpleegd op 2 november 2017, van <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/01/27/je-moet-het-beter-doen-dan-je-ouders-5991878-a1543388>
- Kâğıtçıbaşı, C. (1996). *Family and human development across cultures. A view from the other side*. Geraadpleegd op 20 oktober 2017, van: <https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=Dj2Qz-e9AcwC&oi=fnd&pg=PR9&dq=kagiticibasi+family+and+human+development&ots=vWWdK-vedv&sig=bZ2EyVLh5Hd4HLaPaDK9frj0K4#v=onepage&q=kagiticibasi%20family%20and%20human%20development&f=false>
- KinderRijk. (2016). *Pedagogische werkwijze Kindcentrum Zuidas KDV*. Geraadpleegd op 26 september 2017, van <https://www.kinderrijk.nl/wp-content/uploads/2016/07/Pedagogische-werkwijze-KC-Zuidas-KDV-1-juli-2016.pdf>
- Kreulen, E. (2006). *Multiculturele kinderopvang/ 'je moet wel openstaan voor verschillen.'* Geraadpleegd op 10 oktober 2017, van: <https://www.trouw.nl/home/multiculturele-kinderopvang-je-moet-wel-openstaan-voor-verschillen-~ad519c50/>
- Marcus, J., & van Dam, N. (2012). *Een praktijkgerichte benadering van organisatie en management* (zevende druk). Houten: Noordhoff Uitgevers
- Migchelbrink, F. (2016). *Handboek praktijkgericht onderzoek* (derde druk). Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- OESO. (2017). *Nederland aantrekkelijk voor kennismigranten*. Geraadpleegd op 14 september 2017, van <https://www.salarisnet.nl/2017/03/oeso-nederland-aantrekkelijk-kennismigranten/>
- Roetma, A., & Schepers, W. (2011). *OpStap naar de samenleving*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Romer, R. (2015). *Hé CBS, leer ons iets over diversiteit!* Geraadpleegd op 9 november 2017, van <https://www.nrc.nl/nieuws/2015/05/11/he-cbs-leer-ons-iets-over-diversiteit-1495162-a556629>
- SalarisRendement. (2016). *Nieuwe salariseis voor kennismigranten in 2017*. Geraadpleegd op 14 september 2017, van <https://www.rendement.nl/nieuws/id19057-nieuwe-salariseis-voor-kennismigranten-in-2017.html>
- Schreuder, L., Boogaard, M., Fukkink, R., & Hoex, J. (2011). *Pedagogisch kader kindercentra 4-13 jaar*. Amsterdam: Reed Business.
- SER Brabant. (2008). *Kennismigranten van buiten de EU*. Geraadpleegd op 2 november 2017, van https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiAtdLQzJ_XAhXK2hoKHQUoAIEQFggzMAI&url=https%3A%2F%2Fwww.ser.nl%2F~

[%2Fmedia%2Fdb_deeladviezen%2F2010_2019%2F2014%2Farbeidsmigratie%2Farbeidsmigratie-4.ashx&usg=AOvVaw1pOAuvGI6qptvtODCphGLP](#)

- Vanbeselaere, N., Meeus, J., & Boen, F. (2007) *'Integratie' van minderheden: een pleidooi voor conceptuele zuiverheid*. Geraadpleegd op 15 oktober 2017, van <https://hiw.kuleuven.be/ned/lessen/cursusmateriaal/0607/vanbeselaere.pdf>
- Van Bochoven, M., Rusinovic, K., & Engbersen, G. (2010). *Over de rode loper: kennismigranten in Rotterdam en Den Haag*. Geraadpleegd op 15 oktober 2017, van <http://www.godfriedengbersen.com/wp-content/uploads/Rode-loper-kenniswerker.pdf>
- Van den Hurk, C. (2017). *Strategisch marketingplan internationalisering in kindcentra*. Fontys Commerciële Economie & Leisure Management, Eindhoven
- Van der Putte, C., & Rienstra, F. (2012). *Principes van bedrijfseconomie*. Amsterdam: Pearson Benelux.
- Van der Zee, F.A. (2013). *Innovation-driven Growth in Regions: The Role of Smart Specialisation*. Geraadpleegd op 2 oktober 2017, van <https://www.oecd.org/innovation/inno/smart-specialisation.pdf>
- Van Keulen, A., & Singer, E. (2012). *Samen verschillend: Pedagogisch kader diversiteit in kindercentra 0-13 jaar*. Amsterdam: Reed Business.
- Weber, A., & Doelen, A. (2014). *Organiseren & managen* (derde druk). Houten: Noordhoff Uitgevers.