



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**TEVREDENHEIDSMETING IN HET KADER VAN DE KWALITEIT VAN DE
BUITENSCHOOLSE KINDEROPVANG “HET HEMELTJE”**

Door Sarah La Mela

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2013- 2014**

**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**TEVREDENHEIDSMETING IN HET KADER VAN DE KWALITEIT VAN DE
BUITENSCHOOLSE KINDEROPVANG “HET HEMELTJE”**

Door Sarah La Mela

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen
van het diploma bachelor sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2013- 2014**

VOORWOORD

Dit eindwerk is het resultaat van een intensief verwerkingsproces. Na een lange tijd opzoeken, schrijven en herschrijven mag ik tevreden zijn met dit eindresultaat. Het was onmogelijk geweest om dit allemaal alleen te doen, daarom wil ik deze gelegenheid nemen om een aantal mensen te bedanken.

Allereerst gaat mijn dank uit naar mijn stagementor, mevrouw Sonja Doomen. Het onderwerp van dit eindwerk is dankzij haar inbreng tot stand gekomen. Zonder haar begeleiding, hulp en kritisch oog zou ik dit niet hebben kunnen realiseren.

Ik heb veel begeleiding mogen ontvangen van mijn eindwerkbegeleider, mevrouw Mindy Philippeth. Dankzij haar opbouwende kritiek heeft zij mij telkens weer in de juiste richting gestuurd.

Mijn tevredenheidsonderzoek kon enkel slagen met de medewerking van de ouders en begeleid(st)ers van "Het Hemeltje". Bij deze wil ik hen graag bedanken om hieraan mee te werken.

Tenslotte wil ik ook iedereen bedanken die mij rechtstreeks en onrechtstreeks heeft gesteund tijdens dit hele proces.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	4
LIJST MET AFKORTINGEN	7
INLEIDING	8
DEEL 1: Maatschappelijke situering	9
Inleiding.....	9
1 Situering.....	9
2 Missie.....	10
3 Visie	10
3.1 Waarden	12
4 Pedagogisch beleid.....	12
5 Takenpakket	14
5.1 Coördinator	14
5.2 Begeleid(st)er(s).....	14
6 Kind en Gezin.....	15
6.1 Rol	15
6.2 Functies van kinderopvang	16
7 Lokaal beleid.....	16
DEEL 2: Theoretisch kader	18
Inleiding	18
1 Wat is kinderopvang?.....	18
1.1 Informele opvang	19
1.2 Formele opvang	19
2 Initiatieven Buitenschoolse Kinderopvang	20
2.1 Erkenning.....	20
2.1.1 Algemene erkenningsvoorwaarden	21
2.1.2 Kwaliteitscharter buitenschoolse opvang.....	21
2.1.3 Specifieke erkenningsvoorwaarden.....	23
2.2 Subsidiëring	25
2.2.1 Subsidies in “Het Hemeltje”	26
3 Decreet betreffende de kwaliteit van gezondheids- en welzijnsvoorzieningen	26
3.1 Toezicht en evaluatie	27
3.2 Klachtenprocedure	27
4 Kinder- en ouderparticipatie	28
4.1 Kinderparticipatie	28
4.2 Ouderparticipatie.....	29

DEEL 3: Praktisch gedeelte	30
1 Tevredenheidsmeting.....	30
1.1 Motivatie praktisch gedeelte eindwerk.....	30
1.2 Wat is een tevredenheidsmeting?	30
1.3 Totstandkoming	32
2 Resultaten.....	33
2.1 Vragenlijst begeleiders “Het Hemeltje”	33
2.1.1 Tevredenheid over de organisatie en interne werking	33
2.1.2 Tevredenheid over de werkplaats	34
2.1.3 Tevredenheid over de relatie met de kinderen	35
2.1.4 Tevredenheid over de relatie met ouders	36
2.1.5 Tevredenheid over het eigen functioneren	37
2.2 Vragenlijst ouders “Het Hemeltje”	37
2.2.1 Communicatie	38
2.2.2 Begeleiding	39
2.2.3 Pedagogisch beleid.....	40
2.2.4 Dagelijkse werking	41
2.2.5 Infrastructuur en veiligheid	42
2.2.6 Algemene tevredenheid	43
3 Conclusie	43
DEEL 4: Kritische kijk	46
1 Kritische kijk op het onderzoek.....	46
2 Kritische kijk op de stageplaats	47
BESLUIT	50
BIBLIOGRAFIE	51
BIJLAGEN	53

Lijst met afkortingen

BKO	Buitenschoolse kinderopvang
IBO	Initiatief Buitenschoolse Kinderopvang
LOK	Lokaal Overleg Kinderopvang
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
FAVV	Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen
EHBO	Eerste Hulp Bij Ongevallen
WIGW	Weduwen, Invaliden, Gepensioneerden, Wezen
SMART	Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar, Realistisch, Tijdsgebonden
GESCO	gesubsidieerde contractuelen
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten
	VZW

INLEIDING

Elk initiatief voor buitenschoolse kinderopvang moet voldoen aan een minimum aantal kwaliteitseisen. Voor de buitenschoolse kinderopvang “Het Hemeltje” in Heers is dit niet anders. In het kader van het kwaliteitsbeleid werd er in samenspraak met mijn stageplaats beslist om een onderzoek te doen naar de kwaliteit in “Het Hemeltje”. Vanuit deze beslissing ben ik tot mijn onderzoeksvraag gekomen, namelijk “Hoe tevreden zijn ouders en begeleiding over het “Hemeltje”? Wat kan er beter en wat is er goed?”

Voordat ik hier een antwoord op kon geven heb ik eerst “Het Hemeltje” gesitueerd. Waarvoor staat “Het Hemeltje”? Wat willen ze bereiken? Daarnaast licht ik kort de Kind en Gezin, de belangrijkste partner, toe. Kind en Gezin heeft veel invloed op de werking van de buitenschoolse kinderopvang. Het lokaal bestuur, dat de opvang organiseert, wordt gesitueerd.

In deel 2 leg ik uit wat kinderopvang is en welke soorten er bestaan. Aangezien de kwaliteit onderzocht werd geef ik een korte toelichting over het decreet betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen. Dit geeft weer wat de wettelijke voorwaarden zijn.

Daarna licht ik mijn onderzoek toe. De resultaten van de tevredenheidsmeting worden visueel voorgesteld. Ik kom tot een antwoord op mijn onderzoeksvraag en doe enkele aanbevelingen ter verbetering van de kinderopvang.

Als laatste beëindig ik dit eindwerk met een kritische kijk. Ik kijk terug op het onderzoek naar kwaliteit en de werking van mijn stageplaats.

DEEL 1: Maatschappelijke situering

Inleiding

Ik loop stage bij de dienst sociale zaken van de gemeente Heers. Op deze dienst heb ik een erg divers takenpakket. Eén van mijn taken heeft alles te maken met de buitenschoolse kinderopvang “Het Hemeltje”.

In dit deel situeer ik kort “Het Hemeltje”. Ik beschrijf de missie en de visie van deze kinderopvang. Er is een heel pedagogisch beleid uitgeschreven, dat ik kort zal schetsen. De missie, visie en pedagogisch beleid bepalen voor een groot stuk de werking van deze opvang.

Ik licht toe wat het takenpakket is van de coördinator en de begeleid(st)ers. Op deze manier wordt duidelijk wat beide functies inhouden en wat voor een stuk mijn taken zijn.

Een heel belangrijke partner in dit hele verhaal is Kind en Gezin. Daarom ga ik het over de rol van Kind en Gezin hebben in verband met kinderopvang. Een andere onmisbare actor is het lokaal bestuur, dat instaat voor het lokaal beleid.

1 Situering

“Het Hemeltje” is een Initiatief voor Buitenschoolse Kinderopvang. Deze opvang wordt aangeboden door de gemeente Heers. ‘Het Hemeltje’ staat in voor de opvang van kleuters en lagere schoolkinderen.

“Het Hemeltje” bevindt zich op 2 vestigingsplaatsen, in Heers-Centrum en in Mechelen-Bovelingen (een deelgemeente van Heers). De opvang in Mechelen-Bovelingen is gesloten op woensdagnamiddag, schoolvrije dagen en tijdens vakanties. Op deze dagen kunnen de kinderen terecht in de opvang van Heers-Centrum.

Op dit ogenblik zijn er zeven begeleid(st)ers werkzaam in “Het Hemeltje”. Het team van “Het Hemeltje” is een gemengd team, één van de begeleid(st)ers is een man. Vandaar dat ik het in dit deel specifiek zal hebben over begeleid(st)ers, zodat beide genoemd worden.

2 Missie

“De buitenschoolse kinderopvang “Het Hemeltje” vangt kinderen op van 2,5 jaar tot en met 12 jaar. De kinderen worden door een hecht team van personeelsleden opgevangen en dit voorschools, naschools, op woensdagnamiddagen, schoolvrije dagen en vakantiedagen.

De begeleid(st)ers volgen regelmatig bijscholing, zodat zij met veel enthousiasme en kennis van zaken de kinderen begeleiden in hun vrije tijd. Kinderen krijgen de mogelijkheid om activiteiten te doen in leeftijdsgemengde groepen.

De opvang gebeurt in gezellige ingerichte vestigingsplaatsen die voldoen aan alle veiligheidseisen.

We trachten ons als een team te profileren naar ouders. Ouders, kinderen en de scholen beschouwen wij als één van onze belangrijkste partners.”¹

3 Visie

“Medewerkers

De medewerkers van “Het Hemeltje” hebben een vertrouwensrelatie ten opzichte van alle partners. Om dag na dag met veel enthousiasme en creativiteit te kunnen werken, volgen zij voortdurend vorming. De medewerkers profileren zich als team. Zij werken immers aan een gezamenlijk doel, namelijk kinderen een aangename vrije tijd bezorgen en ouders vertrouwen schenken. Dit kan enkel door middel van samenwerking en overleg. De begeleid(st)ers kunnen met al hun vragen en noden terecht bij de coördinator en het bestuur. De medewerkers rapporteren via diverse kanalen belangrijke zaken aan de coördinator.

Kinderen

De kinderen worden als uniek beschouwd: ze hebben elk hun eigen gewoonten die we inpassen in onze werking.

We vangen de kinderen op in een sfeer van geborgenheid. Kinderen in onze opvang zijn geen optelsom van individuen. Ze vormen een hechte groep: kinderen worden

¹ Uit het huishoudelijk reglement “Het Hemeltje” pagina 1

daarom niet opgedeeld in leeftijdsgroepen. Het kleinschalige karakter van onze kinderopvang zorgt voor een familiale sfeer.

We vangen kinderen op in hun vrije tijd. Kinderen vinden bij ons een zekere structuur. Binnen deze structuur is er ruimte voor keuzes. Begeleid(st)ers stimuleren kinderen om deel te nemen aan een gevarieerd aanbod van activiteiten.

Ouders

Ouders zijn belangrijke partners. Dagelijks kunnen zij rekenen op een vriendelijk onthaal. Bij het afhalen van hun kind worden zij op de hoogte gebracht van het verloop van de dag voor hun kind. Met informatie die ouders geven, wordt op een professionele wijze omgegaan.

Middelen

1. Infrastructuur

Kinderen worden opgevangen in een veilige omgeving. De ruimten zijn ingedeeld in verschillende hoeken. De opvang beschikt over een grote tuin met diverse speeltuigen. De indeling van het gebouw geeft de kinderen de mogelijkheid om vrij binnen en buiten te spelen.

2. Financiële middelen

Het gemeentebestuur voorziet in voldoende financiële middelen voor de werking van de buitenschoolse kinderopvang. De coördinator wordt nauw betrokken bij het opstellen van het budget.

Omgeving

In het lokaal overleg zetelen alle partners die werkzaam zijn in de gemeente met kinderen van 0 tot 12 jaar. De coördinator overlegt regelmatig met diverse partners en zetelt ook in werkgroepen die opgericht worden in de schoot van het lokaal overleg. Indien nodig wordt er een overleg georganiseerd met hulpverleningsinstellingen.”²

² Uit het kwaliteitshandboek kinderopvang pagina 5

3.1 Waarden

“Respect

Voor alle soorten gezinsvormen, nationaliteit, ras, geloof, levensovertuiging, keuzes van kinderen.

Collegialiteit

Begeleid(st)ers en coördinator vormen samen een team om een optimale werking van “Het Hemeltje” te kunnen garanderen. Dit veronderstelt:

- betrokkenheid
- vertrouwen
- kritiek aanvaarden
- luisteren

Openheid

De werking van “Het Hemeltje” moet duidelijk zijn voor interne en externe partners.

Vernieuwend zijn inzake pedagogische projecten

Zoveel mogelijk ruimte creëren om projecten op maat van kinderen in te passen in de werking.”³

4 Pedagogisch beleid

Om een goede werking te verzekeren is er een duidelijk pedagogisch beleid opgesteld. Ouders krijgen dit pedagogisch beleid altijd mee bij de inschrijving van hun kind. Zo weten ze in grote lijnen hoe de kinderopvang werkt. In het beleid staat het kind duidelijk centraal.

Permanente aandacht voor de beperkte draagkracht van elk kind.

Zoals al eerder vermeld in de missie en de visie van “Het Hemeltje” zijn de belangen en de noden van het kind heel belangrijk. Het is goed om voor ogen te houden dat een kind een kind blijft en dus een beperkte draagkracht heeft. Niet alle kinderen kunnen

³ Uit kwaliteitshandboek kinderopvang pagina 4

zich even goed en snel aanpassen aan de werking van de opvang. Het is dan aan de coördinator en de begeleid(st)ers om hier iets mee te doen. Er wordt samen met de ouders gezocht naar een oplossing in het belang van het kind.

In de gewenningsperiode zal er extra aandacht aan het kind worden besteed. Elk kind wordt als uniek beschouwd, wat één van de belangrijkste uitgangspunten is van “Het Hemeltje”.

Elk kind wordt met respect benaderd.

De eigenheid van elk kind staat centraal. Dit wil niet zeggen dat de kinderen alles mogen en dat de begeleid(st)ers alles moeten toelaten. De kinderen worden gelijk behandeld en met respect. Respect hebben voor kinderen wil ook zeggen dat er bepaalde grenzen moeten zijn. Niet alle regels liggen vast, soms kan er samen met de kinderen iets beslist worden. De kinderen mogen altijd weten waarom een bepaalde regel is vastgelegd. Het is noodzakelijk dat ze weten waarom iets niet mag of juist wel. Kinderen kunnen bepaalde regels als vanzelf gaan beschouwen door de groepsdynamiek, aangezien kinderen van elkaar kunnen leren.

Dat elk kind met respect wordt benaderd wil eveneens zeggen dat de kinderen elkaar met respect moeten behandelen. De begeleid(st)ers spelen hierbij een grote rol. Zij kunnen dit de kinderen aanleren op een speelse manier.

Ze zullen de kinderen zoveel mogelijk betrekken bij activiteiten om hun betrokkenheid te vergroten. Kinderen worden op een positieve manier benaderd. Wanneer een kind iets goed doet, moet dit zeker worden benoemd. Op deze manier wordt het zelfvertrouwen van het kind opgekrikt.

Zoeken naar een evenwicht tussen groepswork en individuele benadering.

Ook hier komt de eigenheid van het kind terug. Het kind hoort bij de groep, maar heeft nog altijd nood aan een individuele benadering. Het is niet gemakkelijk om een evenwicht te vinden tussen een groepsgerichte en individuele benadering. Er worden activiteiten georganiseerd waarbij de nadruk ligt op samenspel, maar ook op het individuele spel.

Om dit evenwicht te behouden gaan de begeleid(st)ers regelmatig op bijscholing en worden er vormingen georganiseerd. Op deze manier kunnen de begeleid(st)ers goed blijven functioneren.

5 Takenpakket

5.1 Coördinator

De coördinator van ‘Het Hemeltje’ is het hoofd van de dienst sociale zaken. Zij heeft een diploma van maatschappelijk assistent. Als hoofd van de dienst sociale zaken heeft zij een zeer divers takenpakket. Ik beschrijf hier de taken die zij heeft in verband met de kinderopvang.

De coördinator is belast met de dagelijkse coördinatie van de kinderopvang. Concreet wil dit zeggen dat zij zich met alle aspecten van de kinderopvang bezighoudt. De coördinator doet de inschrijvingen, maakt de uurroosters op voor de begeleid(st)ers, houdt hun verlofdagen bij enz..

Ze bewaakt de kwaliteit van de opvang. Dit gebeurt onder andere door de medewerkers te begeleiden, op te volgen en te ondersteunen. In principe staat ze in voor de uitwerking en opvolging van het kwaliteitshandboek.

Het is de taak van de coördinator om een goed sociaal, economisch en logistiek beleid te voeren. De coördinator heeft een brugfunctie tussen het beleid en de effectieve werkvloer (de kinderopvang). Ze zorgt ervoor dat er op regelmatige basis een teamoverleg is. Op deze manier kan het team beter op elkaar worden afgestemd en blijft de coördinator op de hoogte van wat er in de kinderopvang gebeurt. De coördinator onderhoudt contacten met externen. Ze staat in voor de ouder- en kinderp participatie.

Verder heeft ze veel administratieve taken. Het is haar taak om de veiligheid en hygiëne van de kinderopvang in de gaten te houden.

Bij al deze taken moet het beroepsgeheim in acht worden gehouden.

5.2 Begeleid(st)ers

De coördinator heeft de algemene leiding in een IBO, maar het zijn de begeleid(st)ers die instaan voor de werkelijke opvang van de kinderen. Zij staan in voor de begeleiding van de kinderen. Hierbij zijn ze verantwoordelijk voor het welzijn van de kinderen. Het is hun taak om activiteiten uit te werken. Deze activiteiten moeten stimulerend en aangepast zijn aan de leeftijd van het kind. De opvang moet immers rekening houden met de noden en behoeften van het kind.

Een andere belangrijke taak is het onderhouden van contacten met de ouders. Het is nodig om de ouders betrokken te houden bij de opvang. Soms kan een kort gesprek al voldoende zijn om ouders op de hoogte te stellen van gebeurtenissen van die dag. Begeleid(st)ers moeten zich altijd houden aan de gemaakte afspraken en ze moeten de visie van “Het Hemeltje” uitdragen.

6 Kind en Gezin

6.1 Rol

Kind en Gezin speelt een grote rol in verband met de kinderopvang. Het organiseert zelf geen kinderopvang, maar treedt op als algemeen regisseur van de kinderopvang in Vlaanderen en Brussel. Het gaat hier over alle vormen van opvang. Kind en Gezin is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid van Jo Vandeuren, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Ze registreren opvang en geven een attest van toezicht of erkenning als aan alle wettelijke voorwaarden wordt voldaan.

Kind en Gezin staat in voor het geven van advies en bemiddeling naar ouders toe. Ouders kunnen er terecht voor informatie over opvangadressen en informatie over prijs en kwaliteit.

Kind en Gezin treedt op wanneer er klachten zijn over de opvang. Dit staat allemaal in het kader van de kwaliteitsbevordering.

Kind en Gezin brengt het aanbod van kinderopvang in kaart en gaat na wat de noden van de ouders zijn. Op deze manier probeert Kind en Gezin om werk en gezin op elkaar af te stemmen. Er wordt aandacht besteed aan bijzondere opvangbehoeften. Dit kan bijvoorbeeld gaan over flexibele of occasionele opvang of over opvang voor kinderen met specifieke zorgnoden.

Op economisch vlak verleent Kind en Gezin de opvang subsidies en financiële tegemoetkomingen. Het ondersteunt gemeenten, OCMW's en het Lokaal Overleg Kinderopvang (zie hoofdstuk 7 Lokaal beleid).

6.2 Functies van kinderopvang

De visie en het beleid van de kinderopvang steunt op drie maatschappelijke functies. Deze zijn de economische functie, de pedagogische of educatieve functie en de sociale functie.

Economische functie

Doordat er kinderopvang is, kunnen ouders gaan werken en zo voor een inkomen zorgen. Het geeft ouders de kans om eventueel een opleiding te volgen en te solliciteren. Aan de andere kant werken er zelf heel wat mensen in en rond een kinderopvang.

Pedagogische functie

Een kinderopvang moet kinderen niet alleen verzorging en geborgenheid bieden. Het moet kinderen stimuleren tot fysieke en psychische ontwikkeling. Dit gebeurt door een groot aanbod aan spellen en activiteiten.

Kinderen leren hier nieuwe mensen kennen, zowel andere kinderen als begeleiders. Dit biedt hen de kans om respectvol met elkaar te leren omgaan.

Sociale functie

Een kwaliteitsvolle kinderopvang kan de uitsluiting van kansengroepen tegengaan en hun integratie bevorderen. Dit geldt niet alleen voor kinderen, maar ook voor hun ouders. Dankzij de kinderopvang kunnen ouders gaan werken, solliciteren of een opleiding gaan volgen (economische functie).

Niet alleen de kinderen leren nieuwe mensen kennen. De ouders komen op deze manier in contact met andere ouders.

In de kinderopvang kunnen ouders terecht met allerlei vragen wanneer zij er nood aan hebben.

7 Lokaal beleid

Het lokaal bestuur is de gemeente (wanneer de kinderopvang georganiseerd wordt door het OCMW, is dit het lokaal bestuur). Het lokaal bestuur bepaalt de lokale beleidsdoelstellingen in verband met de kinderopvang. Met deze beleidsdoelstellingen geeft het lokaal bestuur aan hoe zij willen inspelen op de Vlaamse

beleidsdoelstellingen inzake Welzijn, Volksgezondheid en Gezin⁴. Doelstelling 4 en 5 hebben te maken met kinderopvang. Doelstelling 4 gaat over preventieve gezinsondersteuning en toegankelijke kinderopvang. Bij doelstelling 5 ligt de nadruk op kwaliteitsvolle buitenschoolse kinderopvang. Wanneer een lokaal bestuur wil inspelen op opvangbehoeften en noden, moeten deze in kaart worden gebracht. Een veel gebruikte manier is aan de hand van een vragenlijst.

Een belangrijke taak van het lokaal bestuur is om ouders en andere lokale actoren te informeren. Deze informatie kan gaan over het hele opvangaanbod in de gemeente (niet enkel buitenschoolse kinderopvang, maar ook kinderdagverblijven, onthaalouders,...) of over het lokaal beleid rond kinderopvang. Het informeert en adviseert Kind en Gezin over de uitbouw van verschillende opvangvoorzieningen.

Een andere taak is de oprichting van een Lokaal Overleg Kinderopvang. Het LOK is een lokaal netwerk rond kinderopvang. Hierin zit iedereen die rond kinderopvang werkt. Het LOK is een adviesorgaan dat advies geeft aan het lokaal bestuur over het beleid en de uitbouw van de kinderopvang. Dit advies is niet bindend. Het lokaal bestuur is verplicht een LOK op te richten.

⁴ In het kader van lokaal sociaal beleid werd aandacht gevraagd voor enkele Vlaamse beleidsdoelstellingen inzake Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. In totaal zijn er 10 beleidsdoelstellingen.

DEEL 2: Theoretisch kader

Inleiding

In dit theoretisch deel ga ik uitleggen wat kinderopvang nu precies is en welke soorten opvang er bestaan. “Het Hemeltje” is een initiatief voor buitenschoolse opvang en daarom zal ik mij focussen op de erkenning en subsidiëring van een IBO. Deze juridische voorwaarden worden uitgelegd.

In 2003 is er een decreet opgesteld betreffende de kwaliteit van gezondheids- en welzijnsvoorzieningen. Verschillende aspecten van dit decreet worden geschetst aangezien kwaliteit van groot belang is. Het kwaliteitsbeleid van “Het Hemeltje” vindt zijn oorsprong in dit decreet.

In een IBO is kinder- en ouderparticipatie van belang. Ouders en kinderen zijn één van de belangrijkste partners van een opvang. Daarom ga ik het uitgebreid hebben over hoe ouders en kinderen bij de opvang betrokken kunnen worden.

1 Wat is kinderopvang?

Kinderopvang is een verzamelnaam voor alle mogelijkheden om kinderen op te vangen wanneer de ouders dat even niet kunnen. De redenen waarom ouders een beroep doen op opvang kan verschillen naargelang de situatie van de ouders. Heel vaak is opvang nodig omdat ouders moeten gaan werken. Het kan zijn dat de ouders gaan solliciteren of een opleiding volgen. Opvang kan ook een goede optie zijn wanneer ouders gewoon even op adem willen komen.

Er zijn verschillende soorten opvang die we onderverdelen in formele en informele opvang.

1.1 Informele opvang

Voor informele opvang zijn er geen wettelijke voorwaarden. Het is opvang die wordt gedaan door grootouders, familieleden, vrienden,.... Kortom door iedereen die vrijwillig wil helpen door het kind tijdelijk op te vangen.

Doordat het niet wettelijk geregeld is, zijn er bijgevolg geen afspraken. Er is geen controle door Zorginspectie⁵.

1.2 Formele opvang

Formele opvang is een georganiseerde opvang van kinderen jonger dan 12 jaar. Elke vorm van formele opvang moet gemeld worden bij Kind en Gezin. Wanneer een opvangvoorziening voldoet aan bepaalde wettelijke voorwaarden, die later worden uitgelegd, krijgt het van Kind en Gezin een attest van toezicht of erkenning. Bij deze vorm van opvang zijn er wel controles door Zorginspectie.

Onder formele opvang zijn er weer verschillende soorten te vinden. Enerzijds is er de erkende opvang. Deze vormen van opvang ontvangen subsidies van de Vlaamse overheid. Kind en Gezin gaat na of er aan alle wettelijke voorwaarden wordt voldaan. De begeleiders en verantwoordelijken moeten bepaalde kwalificaties of diploma's hebben. De kostprijs is wettelijk geregeld.

Anderzijds is er zelfstandige opvang. Wanneer de zelfstandige opvang een "attest van toezicht" heeft, zal Kind en Gezin nagaan of de opvang voldoet aan de wettelijke voorwaarden. Deze vorm van opvang krijgt geen subsidies van de Vlaamse overheid, maar kan wel financiële ondersteuning krijgen wanneer er wordt voldaan aan bepaalde kwaliteitseisen.

⁵ Zorginspectie is een agentschap van de Vlaamse overheid. Het inspecteert Vlaamse welzijns- en gezondheidsinstellingen

De volgende tabel is een schematisch overzicht van alle vormen van opvang.

Informeel opvang	Formele opvang		
Grootouders en andere familieleden tot de vierde graad		Erkende opvang	Zelfstandige opvang
	Gezinsopvang	Diensten voor onthaalouders met aangesloten onthaalouders	Zelfstandige onthaalouders
	Groepsopvang	Erkend kinderdagverblijf	Zelfstandig kinderdagverblijf
		Initiatieven voor buitenschoolse opvang	Zelfstandige buitenschoolse opvangvoorziening
Vakantieopvang			

Tabel 1: Soorten kinderopvang (Bron: Gids kinderopvang Kind en Gezin)

2 Initiatieven Buitenschoolse Kinderopvang

Een IBO is een Initiatief voor Buitenschoolse Kinderopvang. “Het Hemeltje” is een IBO. Zoals de benaming al zegt, gaat het om opvang buiten de schooluren. IBO's zijn vormen van formele, erkende opvang. Het is erkend door Kind en Gezin. Een IBO verzorgt opvang voor kleuters en lagere schoolkinderen voor en na de schooluren, op woensdagnamiddag en vakantiedagen. Dit gebeurt in groep en in lokalen die speciaal hiervoor zijn ingericht. Het vervoer van de school naar de opvang (en omgekeerd) wordt op een veilige manier geregeld.

2.1 Erkenning

Om erkenning te krijgen moet het IBO voldoen aan een aantal wettelijke voorwaarden. Deze zijn vastgelegd in een besluit van de Vlaamse Regering van 23 februari 2001 houdende de voorwaarden inzake erkenning en subsidiëring van initiatieven voor buitenschoolse opvang.

Het lokaal bestuur gaat onder andere een LOK oprichten. Om erkend te worden moet er voldaan zijn aan de algemene erkenningsvoorwaarden, aan de bepalingen van het kwaliteitscharter buitenschoolse kinderopvang en een aantal specifieke voorwaarden.

2.1.1 Algemene erkenningsvoorwaarden

Algemene erkenning wil zeggen dat iedereen kan genieten van de opvang. Niemand mag gediscrimineerd worden op grond van cultuur, nationaliteit, geslacht, geloof enz.. De opvang wordt, met andere woorden, opengesteld voor iedereen. De rechten, vermeld in het “Verdrag inzake de Rechten van het Kind”, worden nageleefd om algemene erkenning te bekomen.

2.1.2 Kwaliteitscharter buitenschoolse opvang

In dit charter zijn een aantal bepalingen opgenomen waaraan een IBO, buiten de algemene voorwaarden aan moet voldoen. Er zijn 6 bepalingen opgenomen.

Bepalingen over de pedagogische werking

Een belangrijk doel van de opvang is dat het kinderen kansen biedt en rekening houdt met de draagkracht van elk kind. Ze worden aangesproken op hun vaardigheden, wat hun zelfvertrouwen vergroot.

Opvang in grote groepen is niet ideaal. Wanneer de groep te groot is, is het beter om ze op te delen in kleinere groepen. Leeftijdsgemengde groepen hebben een positieve invloed op de sociale ontplooiing van kinderen. De kinderen mogen, bij opdeling in kleine groepen, wel hun voorkeur uiten bij welke groep ze willen horen.

Kinderen krijgen de ruimte om zelf keuzes te maken en eigen initiatieven te nemen. Ze zijn vrij om te kiezen met wie en wat ze spelen. Het spelaanbod is voldoende gevarieerd en gericht naar alle aanwezige leeftijdsgroepen. Dit geldt ook voor het spelmateriaal.

Begeleiders besteden voldoende aandacht aan de manier waarop kinderen met elkaar omgaan. Het is belangrijk dat kinderen leren om verdraagzaam met elkaar om te gaan. De begeleiders gaan een persoonlijke relatie aan met elk kind, op een informele manier. Er worden wel duidelijke grenzen vastgelegd. Het is goed wanneer de kinderen hierbij betrokken worden. Bepaalde regels kunnen samen opgesteld worden.

Bepalingen over de begeleiding

Begeleiders worden gekozen op basis van hun inzichten, attitudes en vaardigheden. Het is van groot belang dat ze goed omgaan met de kinderen en dat ze pedagogisch

op een correcte manier kunnen handelen. Het is van belang dat de begeleiders de kans krijgen om een persoonlijke relatie aan te gaan met elk kind.

Bepalingen over ouderparticipatie

Ouders krijgen bij de inschrijving van hun kind een huishoudelijk reglement, dat ze ondertekenen voor akkoord. Ouders krijgen een inlichtingenblad mee, zodat ze specifieke zaken over hun kind kunnen melden.

Het is van belang dat begeleiders de tijd maken om een vertrouwensrelatie op te bouwen met ouders. Ideale momenten hiervoor zijn de breng- en afhaalmomenten. Hierbij kunnen ouders geïnformeerd worden over de dagelijkse werking van de opvang. Ze krijgen tijdens de openingstijden altijd toegang tot alle opvanglokalen.

Bepalingen over infrastructuur

De opvanglokalen moeten voldoende worden verlicht en verlucht. Bij de inrichting van de ruimte wordt er rekening gehouden met het aantal kinderen en hun leeftijd. Een huiselijke sfeer uitstralen is er belangrijk.

De bepalingen rond infrastructuur worden in de specifieke erkenningsvoorwaarden meer uitgebreid.

Bepalingen over veiligheid en gezondheid

Wanneer vanuit de opvang zelf een maaltijd of tussendoortje wordt aangeboden, moet deze voldoende evenwichtig zijn. Deze bepaling is tot stand gekomen door het FAVV⁶, ook wel het Voedselagentschap genoemd. Vanaf het moment dat er voedsel of drank wordt aangeboden is er registratie nodig bij het FAVV. Er is een bijkomende toelating nodig voor zelf bereide maaltijden, producten die gekoeld bewaard worden en voor producten die niet-gekoeld minder dan drie maanden houdbaar zijn. De registratie en extra toelating moet zichtbaar zijn voor ouders. In het geval van “Het Hemeltje” is er geen toelating. In “Het Hemeltje” mag er geen tussendoortje aangeboden worden dat in de koelkast bewaard wordt en dat minder dan drie maanden houdbaar is.

De opvanglokalen zijn veilig en goed onderhouden. Om veiligheid te garanderen is een ononderbroken en alerte begeleiding aanwezig. De opvang moet een telefoon hebben. Ouders mogen immers altijd bellen en in geval van nood moet er iemand bereikt kunnen worden.

⁶ Het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV) heeft als opdracht te waken over de veiligheid van de voedselketen en de kwaliteit van ons voedsel, ter bescherming van de gezondheid van mens, dier en plant.

Bepalingen over het huishoudelijke reglement

Alle erkende initiatieven moeten een huishoudelijk reglement hebben dat voldoet aan de richtlijnen van Kind en Gezin. In het huishoudelijk reglement staan alle belangrijke regels en informatie over de wijze van de opvang.

2.1.3 Specifieke erkenningsvoorwaarden

De specifieke erkenningsvoorwaarden hebben betrekking op kwaliteit, infrastructuur, veiligheid en gezondheid, begeleiding en de financiële bijdragen van de gezinnen. Deze voorwaarden worden hieronder kort uitgelegd.

Kwaliteit

Erkende IBO's voeren een kwaliteitsbeleid dat beantwoordt aan het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen. Het kwaliteitshandboek wordt opgesteld volgens dit decreet. Om de erkenning te behouden moet er voldaan worden aan de minimum kwaliteitseisen.

Infrastructuur

Als het over infrastructuur gaat, gaat het in de eerste plaats over het gebouw zelf. Het gebouw, de plaats waar de opvang plaatsvindt ligt gunstig ten opzichte van de scholen. De kinderen kunnen het gemakkelijk bereiken en het ligt in een veilige, gezonde omgeving. De richtlijnen voor de grootte van de binnenruimte is dat er een netto-opvangruimte beschikbaar is van 4 m² per kind. Het aantal aanwezige kinderen is in verhouding tot de beschikbare infrastructuur. Deze ruimte wordt opgedeeld in verschillende zones of hoeken.

Er zijn aangepaste sanitaire voorzieningen naargelang het aantal kinderen en hun leeftijd. De begeleiders hebben een aparte voorziening.

De vestigingsplaats beschikt over een buitenruimte waar kinderen vrij kunnen spelen.

Veiligheid en gezondheid

De buitenspeelruimte is omheind zodat kinderen veilig buiten kunnen spelen. De speeltoestellen zijn veilig en worden regelmatig onderhouden. Er worden veiligheidsmaatregelen getroffen zodat de fysieke en psychische veiligheid van de kinderen niet in gevaar komt. Daarbij komt dat alle EHBO-materialen en medicijnen buiten het bereik van kinderen bewaard worden.

Om veiligheid te garanderen is het van belang dat er een crisisprocedure is uitgewerkt.

In een gevaarsituatie wordt er dan een stappenplan vastgelegd alsook de wijze van communicatie. Er is een gevaarsituatie wanneer de psychische of fysieke integriteit van een kind in gevaar is.

Het opvanginitiatief heeft een bewijs van verzekering voor de gebouwen, de burgerlijke aansprakelijkheid voor medewerkers en kinderen en een bewijs van verzekering tegen lichamelijke ongevallen.

Begeleiding

Er is altijd minstens 1 begeleider aanwezig per 14 kinderen. Vanaf het 15^{de} kind begint er een nieuwe schijf van 14 en dan wordt verwacht dat er weer minstens 1 begeleider meer aanwezig is.

De begeleiders beschikken over een erkend kwalificatiebewijs.

Een begeleider heeft als taak om kinderen op te vangen, activiteiten uit te werken en dagelijkse oudercontacten opvolgen.

Het is de taak van de leidinggevende van de opvang om te voorzien in vorming en bijscholing voor de medewerkers.

Financiële bijdragen voor gezinnen

De kostprijs voor voor- en naschoolse opvang en opvang op vakantie- en schoolvrije dagen verschilt.

Bij voor- en naschoolse opvang bedraagt dit €0,77 per begonnen halfuur. Voor vakantiedagen en schoolvrije dagen bedraagt dit minimaal €8,55 en maximaal €13,99 voor een volledige dag. Voor een halve dag (tussen de 3 uur en 6 uur) is dit minimaal €4,30 en maximaal €7,00. Voor een verblijf van minder dan 3 uren is dit minimaal €2,87 en maximaal €4,65.

Wanneer gezinnen hiervoor in aanmerking komen, kan er een sociaal tarief worden verrekend. Het sociaal tarief kan 75%, 50% of 25% zijn van de berekende prijs of de minimale prijs. In uitzonderlijke gevallen kan er zelfs niets verrekend worden. Wanneer er meer kinderen uit hetzelfde gezin worden opgevangen (op dezelfde dag), wordt een vermindering van 25% verrekend op de totale bijdrage van het gezin. Dit geldt evenzeer voor gezinnen die in aanmerking komen voor het sociaal tarief.

In "Het Hemeltje" worden deze regels in verband met de financiële bijdrage voor gezinnen toegepast. Er wordt een sociaal tarief gehanteerd aan de helft van de gewone prijs. In "Het Hemeltje" kunnen mensen in aanmerking komen voor het sociaal tarief wanneer zij voldoen aan een aantal voorwaarden. Een voorwaarde is dat ouders beperkte financiële middelen ter beschikking hebben. Dit zijn ouders die het OMNIO of het WIGW-statuut hebben. Er wordt een dossier opgesteld dat bestaat uit

een sociaal en financieel verslag en andere bewijzen. Eén van deze bewijzen is een attest dat bewijst dat ouders dit statuut hebben. Om de drie maanden wordt dit attest vernieuwd. Het is de coördinator die op basis van dit alles de beslissing neemt of er een sociaal tarief wordt aangerekend.

“Het Hemeltje” hanteert in uitzonderlijke gevallen het gratis tarief. Deze situaties worden dan individueel onderzocht door de coördinator. In deze gevallen wordt de beslissing genomen door het college van burgemeester en schepenen en dus niet door de coördinator.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gehanteerde tarieven in “Het Hemeltje”.

Aard opvang	Duur	1 kind	Gelijktijdige opvang van kinderen uit hetzelfde gezin	Sociaal tarief
Schooldagen	½ u	0,76 €	0,57 €	0,38 €
	1 u	1,52 €	1,14 €	0,76 €
Schoolvrije dagen	1 dag = + 6 u	8,43 €	6,32 €	4,22 €
	½ dag = 3-6 u	4,24 €	3,18 €	2,12 €
	- 3 uren	2,83 €	2,12 €	1,42 €

Tabel 2: Bijdragen voor aanwezigheid (Bron: Huishoudelijk reglement "Het Hemeltje")

2.2 Subsidiëring

Een IBO kan door Kind en Gezin worden gesubsidieerd om het opvangaanbod te kunnen realiseren. Hierbij wordt er rekening gehouden met het onder andere het aantal beschikbare plaatsen, het aantal effectieve openingsdagen en of er kinderen uit achtergestelde gebieden zijn ingeschreven. Een opvanginitiatief kan in aanmerking komen voor extra subsidies wanneer 33% van de kinderen uit een achtergestelde buurt komen. Kind en Gezin heeft een lijst van al deze buurten in Vlaanderen en Brussel. In Heers en omstreken zijn er geen achtergestelde buurten.

Wanneer een opvanginitiatief flexibel is in het opvangaanbod, kan er een bijkomende subsidie worden vastgelegd.

De subsidiëring is afhankelijk van een minimumbezetting van 80% (tijdens het jaar van erkenning). Om de bezetting te berekenen wordt er rekening gehouden met elke aanwezigheid per opvangmoment per kind. De tijd die de kinderen door hebben gebracht in de opvang is hier niet van belang. Wanneer deze minimumbezetting niet gehaald wordt, volgt een schorsing of evenredige vermindering van de subsidie. Deze schorsing of vermindering heeft geen invloed op de erkenning door Kind en Gezin.

De subsidie wordt jaarlijks uitgekeerd door Kind en Gezin, ten laatste op 1 april van het jaar dat volgt op het subsidiejaar. Elk kwartaal verleent Kind en Gezin wel een voorschot aan de opvang. Het voorschot is maximum 95% van $\frac{1}{4}$ van het subsidiebedrag.

Een opvanginitiatief dat door Kind en Gezin erkend is, kan gesubsidieerd worden door andere overheden en instanties. Deze subsidiëring kan rechtstreeks, onrechtstreeks, volledig of aanvullend zijn.

Kind en Gezin houdt toezicht op de naleving van de subsidiëeringsvoorwaarden. Het is aan de opvangvoorziening om aan Kind en Gezin alle gevraagde inlichtingen en bewijsstukken te geven. Zij worden de toegang verleent tot alle opvanglokalen. Zorginspectie kan dit toezicht ook uitoefenen.

2.2.1 Subsidies in “Het Hemeltje”

“Het Hemeltje” ontvang subsidies van Kind en Gezin. Het is een erkende opvangvoorziening en kan daarom ook subsidies van andere instanties ontvangen.

De werknemers in “Het Hemeltje” hebben een GESCO-statuut. Werkgevers ontvangen een loonpremie wanneer ze werknemers met een GESCO-statuut aanwerven. GESCO is het veralgemeend stelsel van gesubsidieerde contractuelen. Langdurige en laaggeschoolde werklozen kunnen onder bepaalde voorwaarden dit statuut ontvangen.

Een andere subsidie die “Het Hemeltje” ontvangt is via de federale overheid. Het Fonds voor Collectieve Uitrustingen en Diensten, ingesteld bij de Rijksdienst voor Kinderbijslagen voor Werknemers kan een bijkomende tegemoetkoming voorzien. Deze aanvullende financiering komt tegemoet in de werkingskosten en loonlasten voor elk op kinderbijslag rechtgevend kind.

3 Decreet betreffende de kwaliteit van gezondheids- en welzijnsvoorzieningen

Elke erkende opvang is verplicht om aan kwaliteitszorg te doen. Dit is bepaald in het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen. Om dit te garanderen moet er een kwaliteitsbeleid uitgewerkt zijn. Een goed kwaliteitsbeleid beschikt over een missie en een visie. De doelstellingen

over wat er bereikt wil worden met de kinderopvang worden duidelijk geformuleerd. Deze worden geformuleerd aan de hand van het SMART-principe. Op deze manier kan er bij evaluatie gemakkelijker gemeten worden of de doelstelling werd bereikt. Elke opvang beschikt over een strategie. Dit is de wijze waarop de visie concreet vertaald wordt.

Om een kwaliteitsbeleid en kwaliteitsdoelstellingen te kunnen uitwerken, wordt er aan kwaliteitsmanagement gedaan. Iedereen die tewerkgesteld is in de organisatie wordt duidelijk vermeld in een organogram. De taken en verantwoordelijkheden van alle medewerkers zijn vermeld.

De manier waarop processen en procedures lopen worden neergeschreven. Een aantal onderwerpen zijn bij wet verplicht om te vermelden. De visie van de organisatie op een optimaal pedagogisch beleid worden beschreven en de visie op de samenwerking met gezinnen. Het is belangrijk dat er duidelijk vermeld wordt waar en hoe de leidinggevende bereikt kan worden.

3.1 Toezicht en evaluatie

Het toezicht op de naleving van het kwaliteitsdecreet kan gebeuren door Kind en Gezin en Zorginspectie. Kind en Gezin doet dit op basis van geleverde bewijsstukken. Zij kunnen bepaalde documenten opvragen en gaan dan na of deze niet in strijd zijn met het kwaliteitsdecreet. Kind en Gezin doet geen inspectie in de opvang. Zorginspectie komt effectief naar de opvang, ze doen de evaluatie ter plaatse. Deze evaluatie gaat dan over de kwaliteit van de zorg en de voorziening. De medewerkers van Zorginspectie maken een inspectieverslag op en bezorgen dit aan Kind en Gezin.

De voorziening krijgt achteraf een evaluatierapport. Dit rapport wordt aan alle medewerkers en gebruikers (ouders) van de opvang bekend gemaakt door de verantwoordelijke. De verantwoordelijke bepaalt zelf de manier waarop.

3.2 Klachtenprocedure

De klachtenprocedure wordt bekend gemaakt aan ouders . Het is belangrijk om een klacht duidelijk te definiëren. Wat verstaat de organisatie onder een klacht? Het kan gaan om het uiten van ongenoegens of een formele klacht.

Ouders horen te weten hoe zij een klacht kunnen indienen, evenals de procedure te

kennen voor de behandeling van de klacht.

Wanneer een klacht eerder gedefinieerd wordt als ongenoegens of opmerkingen, kan het goed zijn om aan te geven waar gezinnen hiermee terecht kunnen. Kunnen zij dit melden bij begeleiders of kunnen zij hiervoor terecht bij de coördinator? Het doel van de klachtenprocedure is om ervoor te zorgen dat ouders gehoord worden en dat er een antwoord op komt op hun vragen en opmerkingen.

4 Kinder- en ouderparticipatie

4.1 Kinderparticipatie

Kinderen brengen een groot deel van hun vrije tijd door in de kinderopvang. Het is dus vanzelfsprekend dat de samenwerking met de kinderen optimaal moet zijn. Kinderen willen het gevoel hebben dat de opvang iets van hen is en een plaats is waar hun mening telt. Wanneer kinderen betrokken zijn in de opvang, is het voor de begeleiders gemakkelijker om in te spelen op hun leefwereld. Het vertrekpunt is een luisterende houding. Begeleiders die luisteren, vangen signalen op. Zo weten ze wat kinderen bezighoudt en waar ze belang aan hechten. Pas wanneer begeleiders hiervan op de hoogte zijn kan erop worden ingespeeld. Hoe dichter de opvang aanleunt bij de leefwereld van het kind, hoe aangenamer het kind de opvang zal ervaren.

Kinderparticipatie wil zeggen dat kinderen actief betrokken worden in de werking van de opvang. Kinderen actief bij de opvang betrekken verondersteld dat ze voldoende inspraak hebben. Dit wil niet zeggen dat de kinderen in alles inspraak moeten hebben. Kinderen kunnen inspraak krijgen in zaken die hen aanbelangen en waar zij over kunnen beslissen. Het is wel nog steeds nodig om grenzen te trekken en om aan de kinderen duidelijk te maken wat die grenzen zijn. Kinderen mogen altijd weten waarom ze iets wel of niet mogen.

De meningen vragen van de kinderen en hier in de mate van het mogelijke rekening mee houden is ook aan kinderparticipatie doen. Rekening houden met de mening van kinderen wil zeggen dat de keuze van een kind om niet mee te participeren wordt gerespecteerd. Niet alle kinderen hebben in dezelfde mate behoefte aan inspraak en verantwoordelijkheid. Het is niet de bedoeling dat kinderen verantwoordelijkheden dragen die ze zelf niet willen.

Kinderparticipatie kan een goede zaak zijn. Het creëert heel wat mogelijkheden. Kinderen kunnen op deze manier leren om verantwoordelijkheden op te nemen. Ze leren samenwerken en overleggen. Er zijn immers veel verschillende meningen en niet elk kind kan hierin zijn/haar zin krijgen.

Als begeleider is het in dit opzicht nodig om zich soms afzijdig te houden. Wanneer de begeleider constant instructies geeft en ingrijpt, is er geen sprake van echte kinderpacticipatie. Kinderen leren op deze manier niet om samen te werken. Kinderen moeten de kans krijgen om de confrontatie met elkaar aan te gaan, om onderling zelf tot een oplossing te komen. Wanneer dit echt niet lukt of wanneer duidelijk wordt dat de kinderen hier niet toe bereid zijn, kan er bijgestuurd worden.

Er zijn verschillende methodieken uitgewerkt om aan kinderpacticipatie te doen. Deze methodieken kunnen goede hulpmiddelen zijn. Bij het gebruik van een methodiek is het raadzaam om aan de kinderen uit te leggen waarom deze methodiek gebruikt wordt en wat het doel hiervan is. Het kan soms goed zijn om kinderen bij de voorbereiding hiervan te betrekken. Maar een methodiek om aan kinderpacticipatie te doen is geen noodzaak.

4.2 Ouderparticipatie

Net zoals het belangrijk is om kinderen actief te betrekken, kan het waardevol zijn om ouders actief te betrekken bij de opvang. Een goede relatie tussen ouders en de opvang kan voor een kind iets betekenen. Sommige kinderen brengen veel tijd door in de opvang. Wanneer een kind merkt dat de relatie tussen deze twee goed zit, kan het zich geborgen voelen.

Om deze reden krijgen ouders, tijdens de openingsuren, altijd toegang tot de opvanglokalen. Bij het eerste contact wordt er niet alleen aandacht besteed aan het kind, maar ook aan de ouders. De begeleiders zorgen er steeds voor dat er tijd wordt vrijgemaakt voor de ouders tijdens het breng- en afhaalmoment. Deze tijdstippen zijn ideaal om ouders op de hoogte te brengen van de gebeurtenissen van die dag. Wanneer er zich problemen hebben voorgedaan, worden deze onmiddellijk gemeld aan de ouders. Als ouders nood hebben aan meer overleg dan deze dagelijkse contacten, kunnen zij altijd contact opnemen met de coördinator. Wanneer er veranderingen plaatsvinden in de opvang is het goed om ouders hierover te informeren en in de mate van het mogelijke ze mee te laten beslissen. Op deze manier worden ze actief betrokken bij de werking van het IBO.

DEEL 3: Praktisch gedeelte

1 Tevredenheidsmeting

1.1 Motivatie praktisch gedeelte eindwerk

Volgens het kwaliteitsdecreet dient elke opvangvoorziening regelmatig een tevredenheidsmeting uit te voeren. Uit interesse om meer te weten te komen over hoe een tevredenheidsmeting in de praktijk wordt uitgevoerd en vanuit de behoefte aan een tevredenheidsonderzoek op de stageplaats, werd in samenspraak met de stageplaats besloten om twee tevredenheidsmetingen te doen. Eén bij de ouders van de kinderen die naar de opvang komen en één bij de begeleid(st)ers. De doelstelling van de tevredenheidsmeting is tweeledig: enerzijds de tevredenheid van de ouders over buitenschoolse kinderopvang “Het Hemeltje” te onderzoeken, anderzijds om de tevredenheid van het personeel over “Het Hemeltje” te leren kennen. Het is namelijk van belang om hun noden en behoeften te weten te komen.

1.2 Wat is een tevredenheidsmeting?

“Een tevredenheidsonderzoek legt de tevredenheid van een bepaalde doelgroep over een organisatie, product of dienst vast. Met behulp van deze informatie kunnen vervolgens conclusies getrokken worden over hoe deze tevredenheid verbeterd kan worden om zo uiteindelijk tot betere resultaten te komen.”⁷

Het doel van deze tevredenheidsmeting is een beeld te krijgen van de kwaliteit van de buitenschoolse kinderopvang.

Als tevredenheidsmeting werd gekozen voor een schriftelijke enquête. Met deze methode kunnen er snel veel mensen bereikt worden. De uitvoering van deze enquête was anoniem. Er werden geen gegevens van de bevroagden bijgehouden. De

⁷ Bron: www.tevredenheidsonderzoek.com

anonymiteit vermindert de kans op sociaal wenselijkheidsantwoorden aanzienlijk. Tenslotte leek een enquête de snelste werkwijze te zijn om gegevens te verzamelen en binnen de deadline betrouwbaar te kunnen verwerken. “Het Hemeltje” beschikt immers over de gegevens van alle ouders. Er gaan erg veel kinderen naar “Het Hemeltje” en daarom werd er gekozen om de vragenlijst enkel te bezorgen aan de ouders waarvan de kinderen de laatste zes maanden naar “Het Hemeltje” zijn gegaan. Deze steekproef werd in samenspraak met de stageplaats gekozen om een representatief beeld te krijgen van de tevredenheid van ouders. De ouders hebben de vragenlijst per post, per mail of persoonlijk ontvangen. De ingevulde vragenlijsten konden teruggegeven worden aan de begeleid(st)ers of via e-mail worden teruggestuurd. Alle ouders kregen de vragenlijst in eerste instantie per post toegestuurd, maar wegens een te kleine respons werd er besloten om dit ook via e-mail te versturen. Sommige ouders vonden dit systeem gemakkelijker. In dit geval was het hele proces niet anoniem. De ouders die dit via e-mail wilden terug sturen werden hieromtrent gecontacteerd, zij waren dus op de hoogte dat hun e-mailadres zichtbaar zou zijn. Zij kregen wel de garantie dat er niets met hun e-mailadres zou gebeuren en dat dit niet werd bijgehouden.

Er werd samen met de stageplaats besloten om alle begeleid(st)ers te bevragen. Momenteel zijn er zeven begeleid(st)ers werkzaam in “Het Hemeltje”, waarvan één vervanger. De begeleid(st)er die vervangen wordt wegens zorgverlof, werd ook bevraagd omdat zij officieel nog in “Het Hemeltje” werkt, al is ze er momenteel niet. De begeleid(st)ers konden de vragenlijst terug bezorgen op elk moment, er zijn regelmatig contactmomenten tussen de coördinator en de begeleiding zoals de teamvergaderingen.

De nadelen van een schriftelijke enquête als tevredenheidsmeting, zijn dat de vragen gesloten zijn. Er kan bijgevolg niet dieper worden ingegaan op vragen. Bij elke vraag krijgen mensen de kans om een opmerking te geven, maar veel mensen doen dit niet. Je weet dus niet bij iedereen waarom ze wel of niet akkoord gaan. Daarnaast wordt de vragenlijst gewoon thuis ingevuld. Er is geen enquêteur die bijkomende uitleg geeft bij de vragen. Wanneer de vraag verkeerd begrepen wordt, klopt het gegeven antwoord niet altijd.

1.3 Totstandkoming

Als uitgangspunt voor het praktisch gedeelte werden de vragenlijsten van de VVSG gebruikt. Deze vragenlijsten zijn een algemeen werkinstrument om een tevredenheidsonderzoek te doen. Deze waren een nuttig basiswerkinstrument. Veel vragen bleken niet van toepassing te zijn op “Het Hemeltje” en waren niet allemaal relevant. Deze zijn dan aangepast. De aangepaste vragenlijsten van de VVSG werden op de teamvergadering met alle begeleid(st)ers besproken. Dit was natuurlijk van belang om de betrouwbaarheid en de validiteit van de vragenlijst zo hoog mogelijk te houden en om op één lijn te zitten met iedereen van het team. Rekening houdend met de opmerkingen van het team werden de vragenlijsten nogmaals aangepast. Deze laatste versie van de vragenlijst werden ter goedkeuring voorgelegd aan het college van de burgemeester en de schepenen, waarna deze aan de steekproef werden bezorgd.

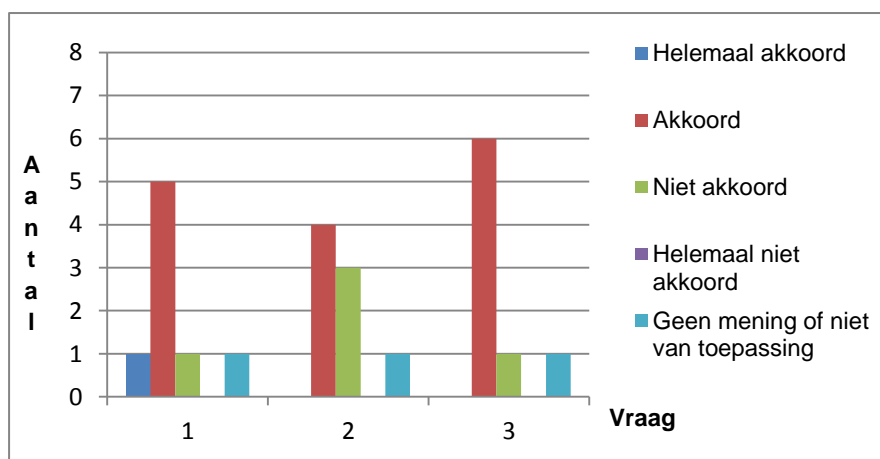
De respons op de enquête bij de ouders was aanvankelijk zeer laag, vandaar dat het initiatief werd genomen om alle ouders te bellen of te mailen. Na deze herinnering nam de respons alsnog toe. Door het regelmatige contact met de begeleiding konden deze enquêtes gemakkelijk terug worden verkregen. Mede door het kleine aantal was het niet moeilijk om iedereen hieromtrent te contacteren. Om deze redenen zijn alle vragenlijsten terug ontvangen.

De vragen zijn ingedeeld in verschillende categorieën. Voor elke vraag kan er een antwoord gegeven worden gaande van “helemaal akkoord” tot “helemaal niet akkoord”. Vermits er twee vestigingsplaatsen zijn, zijn sommige vragen gesteld voor beide vestigingsplaatsen.

2 Resultaten

2.1 Vragenlijst begeleiders “Het Hemeltje”

2.1.1 Tevredenheid over de organisatie en interne werking



Grafiek 1: Tevredenheid over de organisatie en interne werking

Vraag 1: Ik word duidelijk op de hoogte gehouden van het gevoerde beleid in de werking.

Vraag 2: Ik heb voldoende inspraak om mee te kunnen beslissen over de werkingen van de kinderopvang.

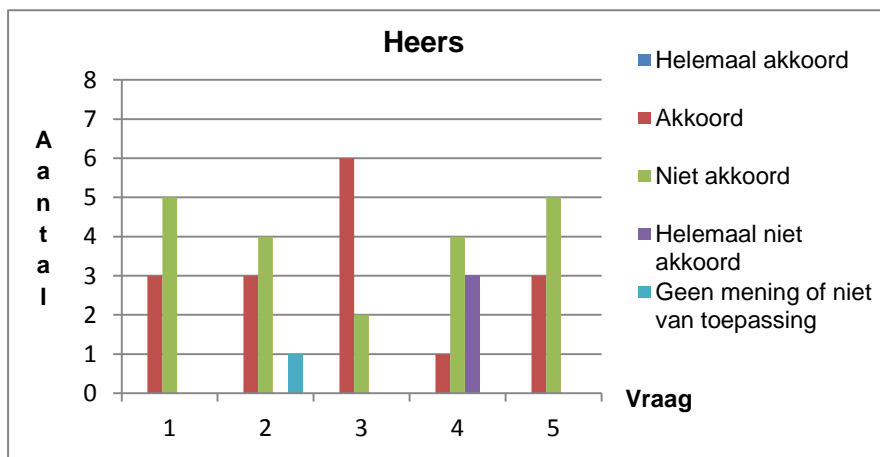
Vraag 3: De eisen die door het beleid gesteld worden zijn realistisch.

De meerderheid van de begeleid(st)ers gaan akkoord met deze stellingen. Dit is een goede score. Enkele van de begeleid(st)ers geven aan dat de coördinator ze goed op de hoogte houdt van de gang van zaken en de beslissingen.

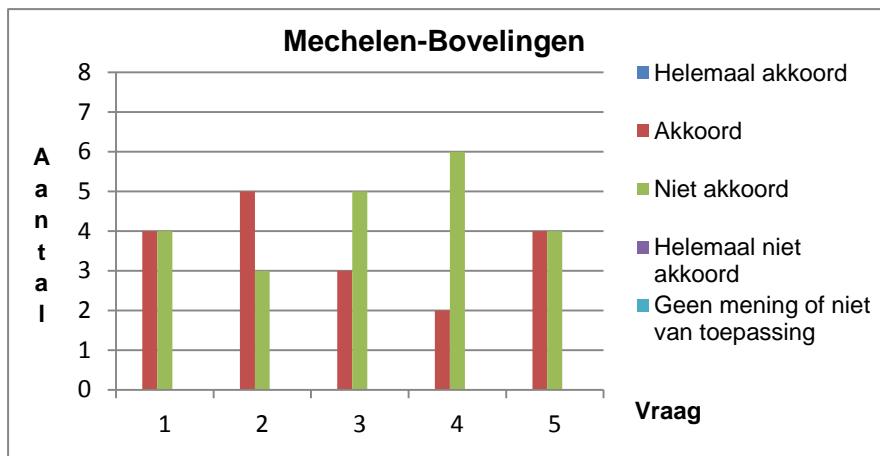
Bij de vraag over inspraak ging het specifiek over zaken die niet vastliggen in het kwaliteitsdecreet. Deze kunnen immers door de werking zelf niet worden aangepast. De meningen bij deze stelling zijn duidelijk verdeeld. Van de 7 begeleid(st)ers die hier een mening over hadden, gaan er 3 niet akkoord. Het is normaal dat er niet op alle gebieden inspraak kan zijn. Enkele begeleid(st)ers hebben hier aangegeven dat ze wel voorstellen kunnen doen, maar het toch jammer vinden dat het college van burgemeester en schepenen hierover beslist.

De meerderheid vindt dat de eisen die gesteld worden wel realistisch zijn. Wel wordt er meerdere malen aangegeven dat niet alles even haalbaar is en bepaalde dingen beter kunnen, maar dat dit moeilijk is door de besparingen die er gedaan worden.

2.1.2 Tevredenheid over de werkplaats



Grafiek 2: Tevredenheid over de werkplaats (Heers)



Grafiek 3: Tevredenheid over de werkplaats (Mechelen-Bovelingen)

Vraag 1: De opvanglokalen, inrichting en directe omgeving zijn geschikt voor de werking.

Vraag 2: Er zijn voldoende financiële middelen om mijn werk goed te doen.

Vraag 3: De lokalen stralen een aangename sfeer uit.

Vraag 4: Er wordt voldoende aandacht besteed aan de hygiëne.

Vraag 5: De infrastructuur is aangepast op zo hygiënisch mogelijk te kunnen werken.

Bij deze categorie werd er duidelijk veel “niet akkoord” aangeduid. Er zijn verschillen merkbaar tussen de opvang in Heers en Mechelen-Bovelingen.

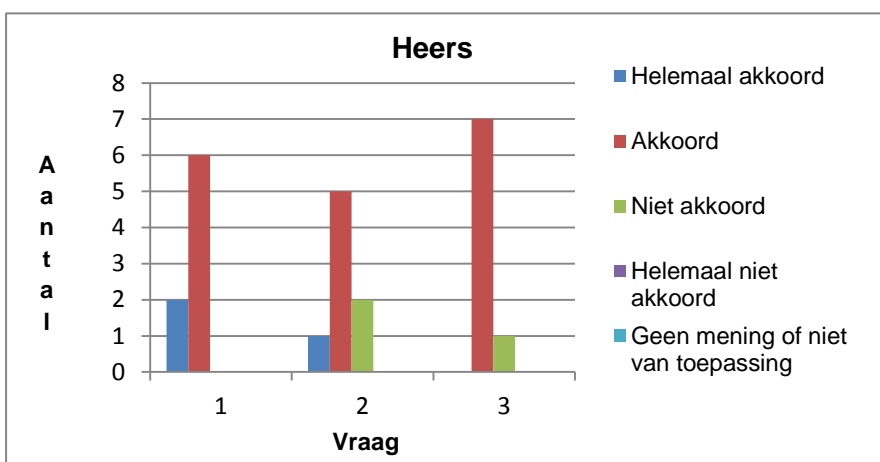
Veel begeleid(st)ers zijn niet tevreden over de lokalen en de inrichting. Vooral in Heers is de opvang te klein voor het aantal kinderen. In Mechelen-Bovelingen is het voor velen een probleem dat de opvangruimte gedeeld wordt met de school (de opvangruimtes liggen in de school). Deze ruimte wordt als eetzaal gebruikt.

Op vlak van hygiëne scoren beide locaties erg slecht. In Heers is er een schoonmaakploeg, maar wanneer het schoonmaakpersoneel ziek is, wordt deze niet vervangen. Op dit moment is de vaste schoonmaakster langdurig ziek. De begeleid(st)ers staan zelf in voor het opruimen van de opvang, maar grondig schoonmaken vinden ze dat elke dag nodig is. In Mechelen-Bovelingen is er geen

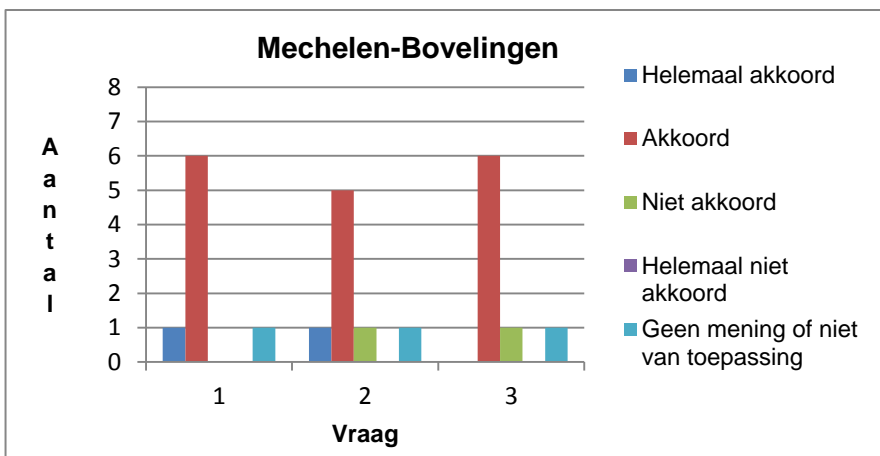
schoonmaakploeg.

De begeleid(st)ers geven aan dat de infrastructuur niet altijd voldoet. Zo vinden ze dat er in Heers te weinig toiletten zijn. In Mechelen-Bovelingen liggen de toiletten verder weg van de opvanglokalen. Dit kan problemen opleveren wanneer een kleuter hulp nodig heeft. De begeleid(st)er moet dan de andere kinderen alleen laten of de kleuter alleen laten gaan.

2.1.3 Tevredenheid over de relatie met de kinderen



Grafiek 4: Tevredenheid over de relatie met kinderen (Heers)



Grafiek 5: Tevredenheid over de relatie met kinderen (Mechelen-Bovelingen)

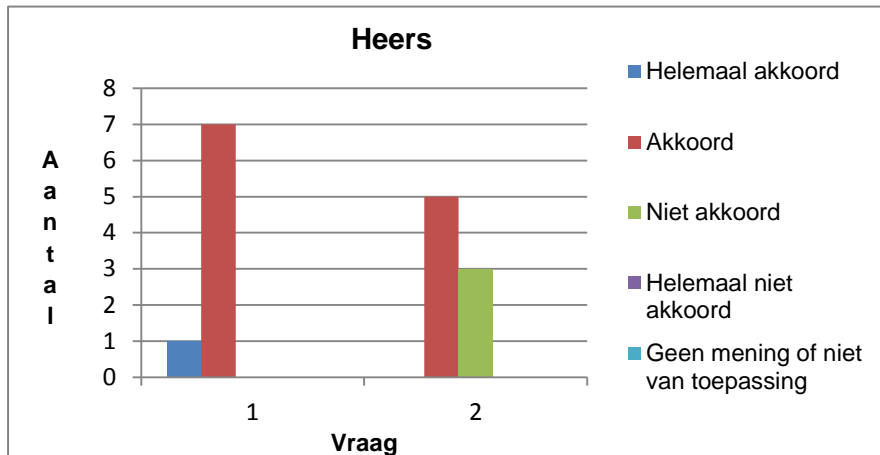
Vraag 1: Ik werk met de kinderen in een sfeer van vertrouwen.

Vraag 2: Ik heb de ruimte en de middelen om op een goede manier tegemoet te komen aan de noden van de kinderen.

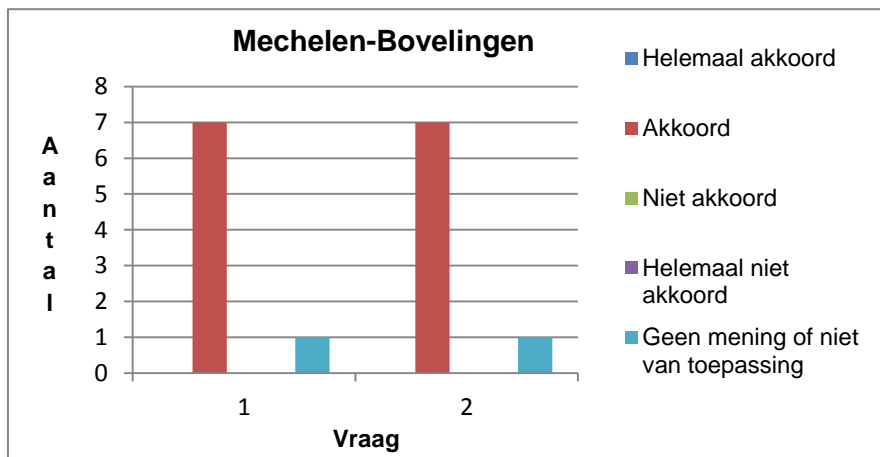
Vraag 3: Ik heb voldoende tijd om een persoonlijke relatie aan te gaan met elk kind.

De resultaten zijn voor beide locaties vergelijkbaar. De meerderheid gaat overal akkoord. Er wordt aangegeven dat een persoonlijke relatie van belang is, maar niet altijd mogelijk is. Vooral in Heers kan het erg druk zijn, waardoor het moeilijk is om met elk kind individueel bezig te zijn.

2.1.4 Tevredenheid over de relatie met ouders



Grafiek 6: Tevredenheid over de relatie met ouders (Heers)



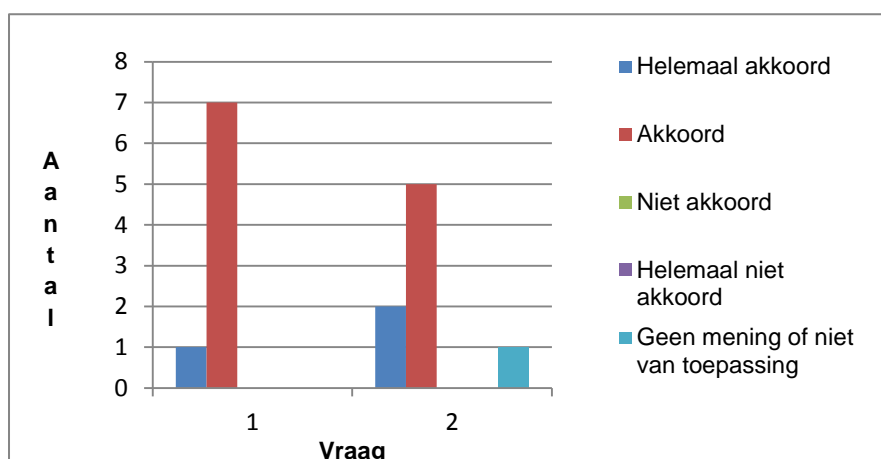
Grafiek 7: Tevredenheid over de relatie met ouders (Mechelen-Bovelingen)

Vraag 1: Ik werk met ouders in een sfeer van vertrouwen.

Vraag 2: Ik heb voldoende tijd om een gesprek aan te gaan met ouders.

Het valt erg op dat voor de eerste stelling (bijna) iedereen akkoord gaat. De begeleid(st)ers hebben het gevoel dat ze een vertrouwensrelatie hebben opgebouwd met de ouders. Zonder dit vertrouwen is het moeilijk om samen te werken. In Heers wordt er wel de opmerking gegeven dat er niet altijd genoeg tijd is om met ouders een gesprek aan te gaan. Het kan erg druk zijn in de opvang in Heers. Veel ouders komen hun kinderen rond hetzelfde uur ophalen. Dit maakt het moeilijk om een diepgaand gesprek te voeren. Ouders zijn soms erg gehaast na een lange werkdag. Ze willen zo snel mogelijk naar huis.

2.1.5 Tevredenheid over het eigen functioneren



Grafiek 8: Tevredenheid over het eigen functioneren

Vraag 1: Mijn werk is voldoende afwisselend.

Vraag 2: Ik word gestimuleerd om te groeien in mijn werk, mijn capaciteiten verder te ontplooiën, meer uit te proberen en te durven.

Iedereen vindt dat zijn/haar werk genoeg afwisseling biedt. Elke dag is anders, er wordt niet elke dag met dezelfde kinderen en collega's gewerkt.

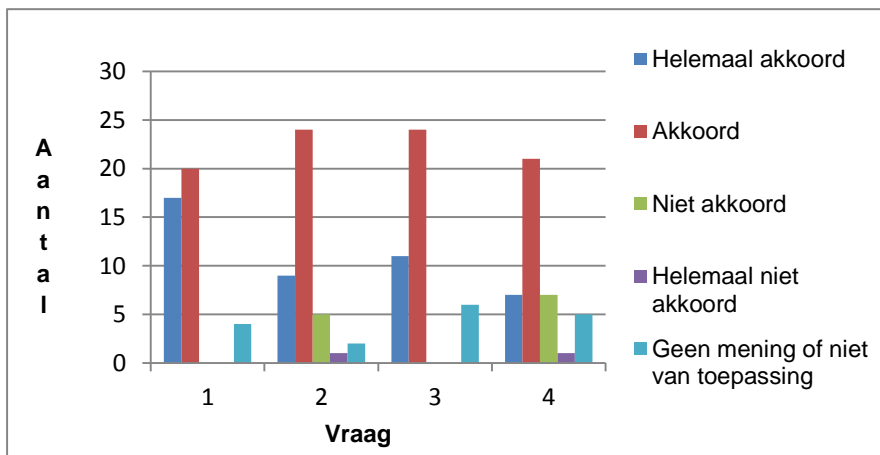
Er zijn voldoende kansen om te groeien en om bij te leren. Dit is belangrijk. Er worden vaak opleidingen georganiseerd waar de begeleid(st)ers aan mogen deelnemen. Op deze manier leren ze bij en doen ze nieuwe vaardigheden op.

2.2 Vragenlijst ouders "Het Hemeltje"

Deze vragenlijst werd uitgedeeld aan 175 ouders. 41 hebben dit ingevuld. Dit is een antwoordrespons van 23,4%. Sommige ouders hebben uitdrukkelijk gezegd dat ze dit niet gingen invullen om diverse redenen (geen tijd, kinderen komen niet veel, kinderen komen niet meer,...).

Bepaalde categorieën van vragen zijn opgesplitst in Heers en Mechelen-Bovelingen. Van de 41 ontvangen vragenlijsten waren er 9 ingevuld voor Mechelen-Bovelingen.

2.2.1 Communicatie



Grafiek 9: Communicatie

Vraag 1: De coördinator van de buitenschoolse kinderopvang is vlot bereikbaar.

Vraag 2: Ik krijg informatie van de begeleiders over mijn kind(eren) en de opvang.

Vraag 3: Problemen of opmerkingen die ik heb zijn bespreekbaar.

Vraag 4: Ik ben op de hoogte van het klachtenbeleid/procedure.

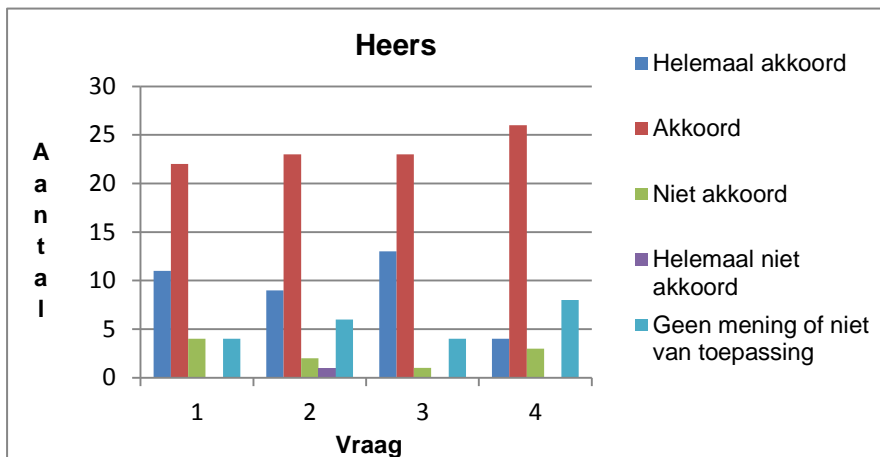
Op vlak van communicatie scoort “Het Hemeltje” goed. In totaal hebben 37 mensen aangegeven dat de coördinator goed te bereiken is.

Het is wel opvallend dat er enkele negatieve antwoorden zijn voor vraag twee. Sommige ouders vinden dat zij niet voldoende informatie krijgen van de begeleiding. Veel ouders (niet enkel de ouders die “niet akkoord” hebben aangeduid) gaven de opmerking dat niet alle begeleid(st)ers hier evenveel aandacht aan besteden. Soms is het gewoon te druk om een gesprek aan te knopen.

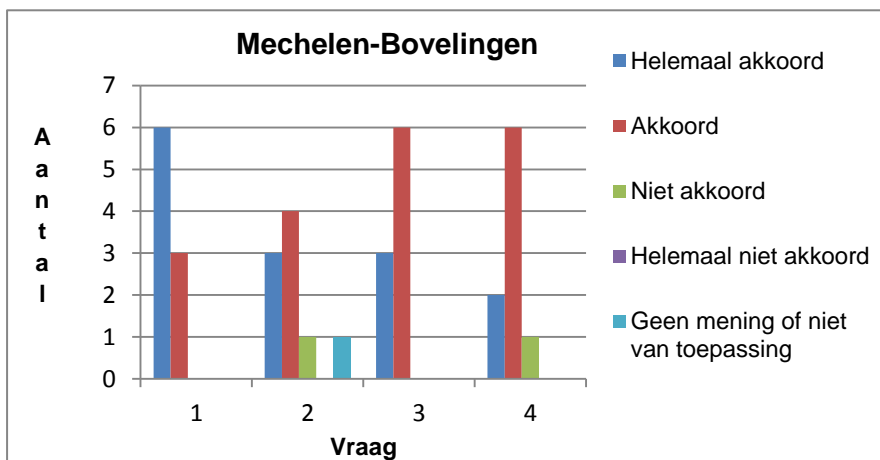
Het is wel goed dat de meerderheid van de ouders vindt dat ze hun problemen en opmerkingen kwijt kunnen.

Het is wel vreemd dat acht mensen aangeven niet op de hoogte te zijn van de klachtenprocedure. Volgens het kwaliteitsdecreet is de opvangvoorziening verplicht dit bekend te maken en dat is ook het geval voor “Het Hemeltje”. De klachtenprocedure staat in het huishoudelijk reglement dat ouders meekrijgen bij de inschrijving van hun kind.

2.2.2 Begeleiding



Grafiek 10: Begeleiding (Heers)



Grafiek 11: Begeleiding (Mechelen-Bovelingen)

Vraag 1: Ik ben tevreden over het aantal begeleid(st)ers dat aanwezig is in de buitenschoolse kinderopvang.

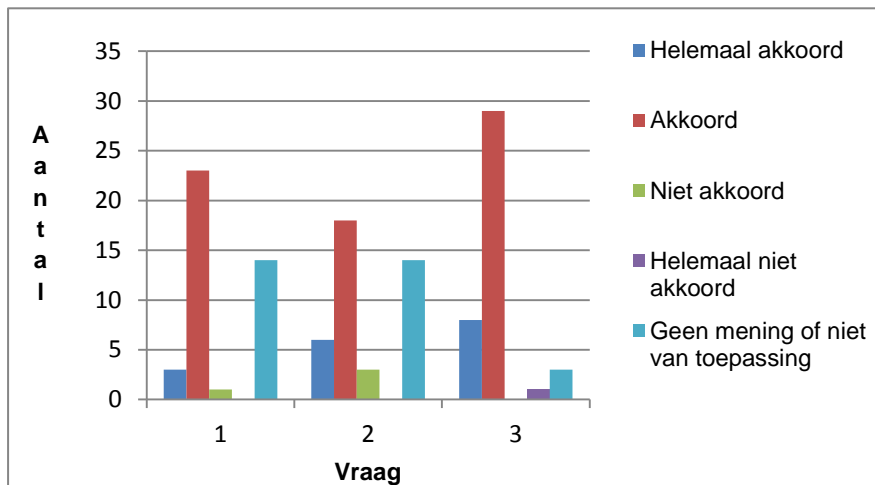
Vraag 2: De begeleiding is actief bezig met de kinderen.

Vraag 3: De begeleid(st)ers maken tijd vrij voor het dagelijks onthaal en afscheid van mijn kind(eren).

Vraag 4: De begeleid(st)ers geven, mijn kind(eren) individuele tijd en aandacht.

De grote meerderheid van de ouders is tevreden met het aantal begeleid(st)ers dat aanwezig is in "Het Hemeltje". Dit is net hetzelfde voor de tweede stelling. Toch zijn er hier enkele negatieve antwoorden waarbij meestal de opmerking wordt gegeven dat het sterk afhangt van wie er die dag in de opvang werkt. Deze commentaar wordt ook gegeven bij de negatieve antwoorden op de andere twee stellingen. 30 ouders in Heers en 8 ouders in Mechelen-Bovelingen vinden dat hun kinderen voldoende aandacht krijgen en dat ze goed worden ontvangen.

2.2.3 Pedagogisch beleid



Grafiek 12: Pedagogisch beleid

Vraag 1: De kinderen krijgen de kans om hun mening te zeggen.

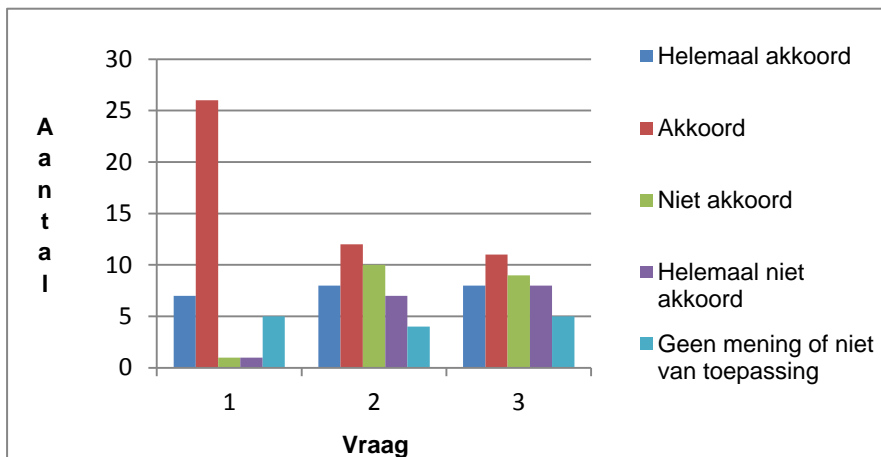
Vraag 2: De kinderen worden in de buitenschoolse kinderopvang gestimuleerd om nieuwe dingen te leren en te doen.

Vraag 3: Er heerst in de buitenschoolse kinderopvang een open en ontspannen sfeer.

Voor de eerste vraag is er slechts één ouder die hier niet mee akkoord gaat. De andere ouders zijn overwegend positief. Kinderen moeten de kans krijgen om hun mening te zeggen, net zoals nieuwe dingen ontdekken. Deze resultaten zijn positief. Wat wel opvalt, is dat voor beide vragen in totaal 28 ouders aangevonden dat ze hier geen mening over hebben (of niet van toepassing). Dit zijn elementen die zeker aanwezig moeten zijn in de opvang. Veel ouders hebben aangegeven dat ze hier geen zicht op hebben. Ze weten met andere woorden niet wat hun kinderen in de opvang doen en of ze kunnen zeggen wat ze denken. Dit kan aan verschillende dingen liggen zoals een gebrek aan communicatie. Zowel de ouders als begeleid(st)ers kunnen op bepaalde dagen erg gehaast zijn waardoor dit moeilijk is.

Het is van belang dat kinderen zich thuis voelen in de opvang. De grote meerderheid van de ouders vindt de sfeer in “Het Hemeltje” goed.

2.2.4 Dagelijkse werking



Grafiek 13: Dagelijkse werking

Vraag 1: Het aanbod aan activiteiten in de buitenschoolse kinderopvang is gevarieerd.

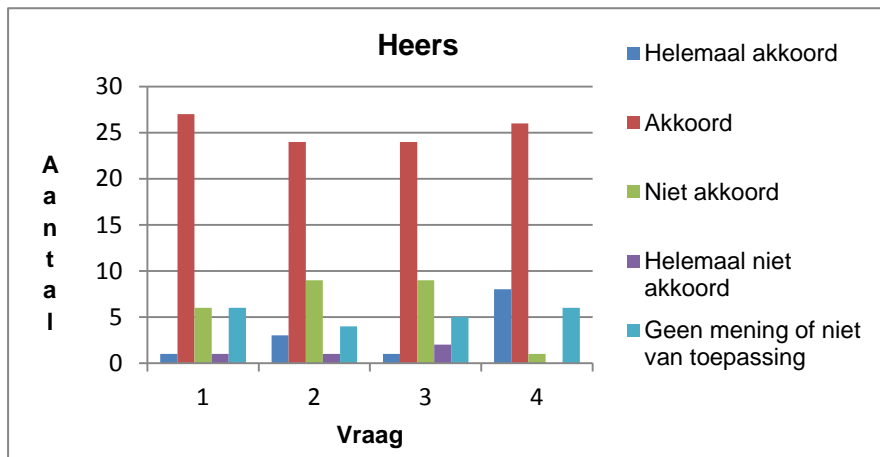
Vraag 2: De periode van collectieve sluiting is voor mij geen probleem.

Vraag 3: Tijdens de periode van collectieve sluiting is het voor mij geen probleem om een andere oplossing te zoeken voor de opvang van mijn kind(eren).

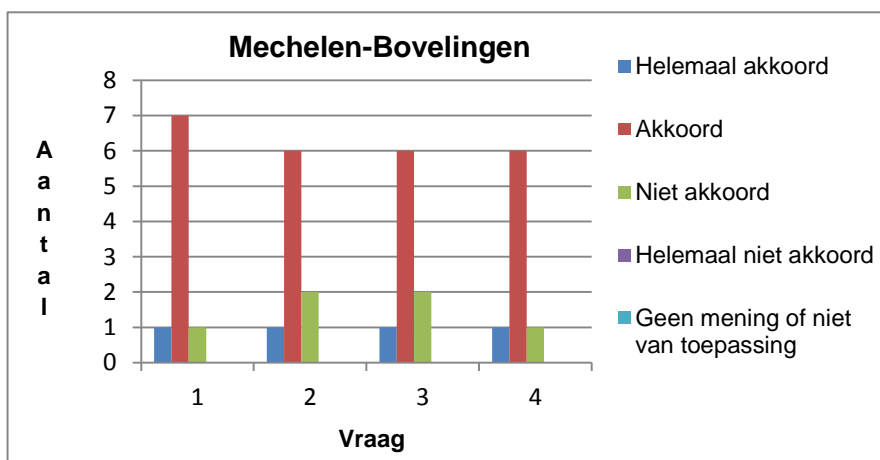
33 ouders vinden dat er genoeg variatie aan activiteiten wordt aangeboden. Op woensdagnamiddag en vakantiedagen staat er altijd een bepaalde activiteit op het programma.

Stelling 2 en 3 horen samen. Tijdens het bouwverlof sluit “Het Hemeltje” drie weken. Aangezien “Het Hemeltje” de enige buitenschoolse kinderopvang in Heers is, is er geen ander alternatief beschikbaar. 17 ouders vinden deze sluiting te lang. Voor deze ouders is het moeilijk om een andere opvangmogelijkheid te vinden. Ouders hebben de opmerking gegeven dat wanneer de grootouders zelf nog werken of niet in de buurt wonen, er geen andere mogelijkheid is dan zelf vakantie te nemen. 3 weken is lang en daarom moeten sommige ouders hun vakantie spreiden, waardoor beide ouders niet samen vakantie hebben.

2.2.5 Infrastructuur en veiligheid



Grafiek 14: Infrastructuur en veiligheid (Heers)



Grafiek 15: Infrastructuur en veiligheid (Mechelen-Bovelingen)

Vraag 1: Ik ben tevreden over de staat van het gebouw waarin de buitenschoolse kinderopvang plaatsvindt.

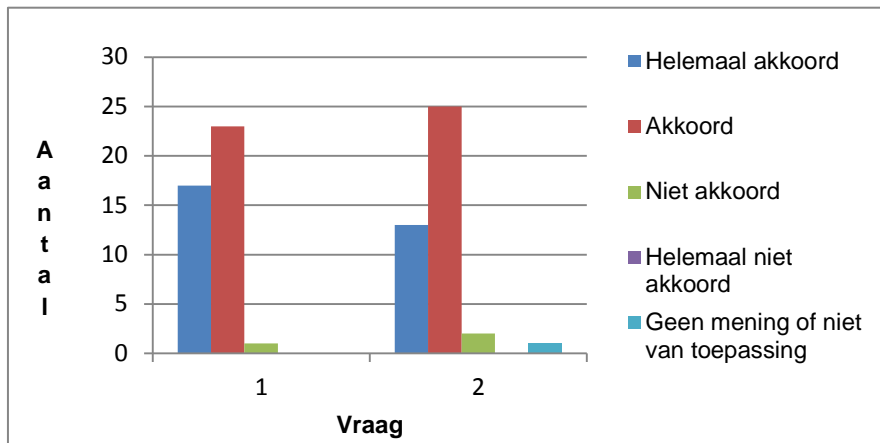
Vraag 2: De ruimtes zijn aangepast aan de leeftijd van mijn kind(eren).

Vraag 3: Er is in de buitenschoolse kinderopvang voldoende ruimte beschikbaar.

Vraag 4: Er is in de buitenruimte voldoende en aangepast spelmateriaal aanwezig.

De meerderheid is tevreden over het gebouw zelf. Wel wordt er aangegeven dat het gebouw te oud en te klein is. 27 ouders (7 voor Mechelen-Bovelingen) vinden dat de ruimtes aangepast zijn aan de leeftijdsgroepen, maar toch zijn er al meer ouders die dit niet vinden. Ouders zouden het beter vinden dat de oudere kinderen een aparte ruimte hadden en er met leeftijdsgroepen wordt gewerkt. De opmerking die hierbij hoort is dat er in de opvang in Heers wel een ruimte voorzien is voor de oudere kinderen. De kinderen mogen er zelf naartoe gaan, maar doen dit niet. Zoals al eerder werd vermeld, vinden veel ouders (11 in Heers) de opvang te klein worden, vooral tijdens de piekmomenten kan het erg druk zijn. De meeste ouders zijn wel positief over de buitenruimtes. Deze zijn voldoende groot, zijn veilig en bevatten voldoende spelmateriaal.

2.2.6 Algemene tevredenheid



Grafiek 16: Algemene tevredenheid

*Vraag 1: Ik ben ervan overtuigd dat mijn kind(eren) zich goed voel(t)en in de opvang.
Vraag 2: Ik ben tevreden over de aangeboden buitenschoolse kinderopvang.*

Op één ouder na denken alle ouders dat hun kinderen zich goed voelen in “Het Hemeltje”. Dit is van het grootste belang. Het zijn de kinderen die hun tijd doorbrengen in de opvang en zij moeten zich er thuis voelen. Er zijn 2 ouders die niet tevreden zijn over de opvang. Veel ouders die wel tevreden zijn hebben dezelfde opmerking gegeven als deze 2. Het is soms veel te druk in de opvang en veel ouders zijn absoluut niet blij met de collectieve sluiting.

3 Conclusie

Met dit onderzoek werd gepeild naar de tevredenheid van ouders en begeleid(st)ers over “Het Hemeltje”. Hoe ervaren beide partijen de opvang en wat kan er beter? De algemene tevredenheid van ouders ligt hoog met 38 ouders die tevreden zijn. Dit is 92,7% van de ouders. Op één ouder na denken alle ouders dat hun kind(eren) graag naar “Het Hemeltje” komen. Op vlak van communicatie waren de antwoorden overwegend positief. Ouders geven aan dat de coördinator goed bereikbaar is en dat ze ergens terecht kunnen met hun vragen en opmerkingen. 37 ouders (90,3%) vinden dat er in “Het Hemeltje” een aangename sfeer heerst. De meerderheid is erg positief over de begeleiding. Ze hebben aandacht voor de kinderen en zijn erg vriendelijk. De relatie tussen de ouders en de begeleid(st)ers moet goed zijn, anders is er geen vertrouwen. Ouders laten hun kinderen niet graag over aan de zorg van iemand die ze niet vertrouwen.

De begeleid(st)ers waren allemaal tevreden over hun eigen functioneren. Er is voldoende afwisseling in hun werk, voor een deel doordat ze op twee locaties werken waar de situatie anders is. Het werk is niet eentonig, ze weten nooit precies hoe hun dag eruit zal zien. Er zijn voldoende mogelijkheden om nieuwe kennis en ervaringen op te doen door de verschillende opleidingen en vormingen die ze voor een stuk zelf mogen kiezen. Iedereen is het er over eens dat er een vertrouwensrelatie is met de kinderen en hun ouders. Ze hebben met beiden een goede relatie opgebouwd. Deze relatie maakt het werken met ouders en kinderen aangenaam.

Er zijn een aantal punten waar “Het Hemeltje” minder op scoort.

De begeleiding is erg eerlijk en kritisch geweest in het beantwoorden van de vragen. Het grootste struikelblok is voor hen de infrastructuur en de hygiëne en alles wat dat met zich meebrengt. Voor hen is het moeilijk om met veel kinderen in een kleine ruimte te werken. Veel ouders vinden dit ook. Met veel kinderen in een te kleine ruimte kan het erg lawaaierig zijn. Dit is niet aangenaam voor zowel de begeleid(st)ers en de kinderen.

Het is moeilijk om hier een oplossing voor te voorzien. Verhuizen naar een groter gebouw is niet zo gemakkelijk. Er moet een budget voor worden voorzien, het gebouw moet voldoen aan alle veiligheidsvoorschriften en het moet in de buurt van de school liggen.

In Heers is er op dit moment een extra ruimte die niet vaak wordt gebruikt, namelijk de tienerruimte. Om bepaalde redenen zitten de oudere kinderen hier niet graag. Waar dit aan ligt, is niet duidelijk. De kinderen hebben deze ruimte zelf mogen inrichten. Het kan zijn dat de kinderen liever bij de jongere kinderen en de begeleiding willen blijven. Ze vinden de sfeer aangenaam en vinden het niet erg dat ze geen plek voor zichzelf hebben. Het kan nuttig zijn om deze ruimte toch nog functioneel te maken.

De begeleiding heeft veel aan te merken op de hygiëne. Ze vinden dat er te weinig schoongemaakt wordt door een professionele schoonmaker en vinden dat niet alles is ingericht om zo hygiënisch mogelijk te werken. Het klopt inderdaad dat er niet altijd vervanging wordt voorzien als het huidige schoonmaakpersoneel afwezig is. Opmerkelijk is dat geen enkele ouder dit als opmerking heeft opgeschreven. Mogelijk merken de ouders dit niet op omdat ze maar even in de opvang komen om hun kinderen te brengen en af te halen. De dagelijkse hygiëne wordt wel gedaan door de begeleid(st)ers.

De ouders waren het meest negatief over de periode van collectieve sluiting. Voor 17 ouders is het moeilijk om een andere oplossing te zoeken voor de opvang van hun kinderen wanneer familie geen optie is. Veel ouders vinden dat een buitenschoolse

kinderopvang altijd beschikbaar moet zijn. Een sluiting van 3 weken is erg lang, maar Heers is een kleine gemeente en de opties zijn hierrond beperkt. Deze sluiting is een beslissing geweest van het college van burgemeester en schepenen en daar kan de opvangvoorziening zelf niets tegenin brengen. De ontevredenheid van ouders over dit onderwerp werd al eerder overgebracht. Recent werd besloten om deze collectieve sluiting in te korten naar 2 weken.

Ouders zijn over het algemeen wel tevreden over “Het Hemeltje” en het huidige team van begeleid(st)ers. Beide partijen geven in de tevredenheidsmeting wel aan dat er niet altijd een goede communicatie (mogelijk) is. Er is weinig ouderparticipatie. De belangrijkste reden hiervoor is tijdsgebrek. Ouders willen na een lange werkdag het liefst zo snel mogelijk naar huis. De begeleid(st)ers hebben op drukke momenten hun handen vol met de kinderen. In totaal hebben 28 ouders aangegeven dat zij niet weten of de kinderen een eigen mening mogen hebben en dat ze niet weten of ze nieuwe dingen ontdekken. Het kan waardevol zijn om dit toch aan ouders te laten weten. Informatie over de opvang naar ouders overbrengen kan op verschillende manieren. Er kan bijvoorbeeld op regelmatige basis een nieuwsbrief rondgaan waarin staat wat er zich allemaal heeft plaatsgevonden in “Het Hemeltje”. Dit brengt dan wel extra kosten met zich mee, want de brief zou dan worden verstuurd. Niet iedereen leest dit ook, maar dat is dan een persoonlijke keuze. Een andere mogelijkheid is om eens een infoavond te organiseren, waarop er uitleg wordt gegeven over de opvang. Ouders kunnen er terecht met vragen en opmerkingen. Ze kunnen eventuele suggesties doen. De vraag is dan of ouders hier naartoe zouden komen. Veel ouders hebben weinig tijd en zullen zo een initiatief niet waarderen. Voor ouders die meer betrokkenheid wensen kan dit een goede kans zijn. Ouders kunnen elkaar op deze avonden leren kennen.

DEEL 4: Kritische kijk

1 Kritische kijk op het onderzoek

De respons voor de vragenlijsten van de ouders was aanvankelijk erg laag. In eerste instantie had ik niet voldoende tevredenheidsmetingen terug ontvangen om een representatief onderzoek te leveren en goede besluiten te kunnen trekken. Er werd besloten om alle bevroegden telefonisch te contacteren. Tijdens deze gesprekken heb ik ouders de mogelijkheid gegeven om de tevredenheidsmeting via e-mail te versturen. Hierdoor was de procedure niet meer volledig anoniem aangezien ik dan wist van wie deze kwamen. Ik heb geprobeerd om de anonimiteit zoveel mogelijk te behouden door de ontvangen vragenlijsten uit te printen en de mail te verwijderen. Ik heb ervoor gezorgd dat ik de enige was die deze mails las. Voor veel ouders was dit echter geen probleem. Zij vonden het gemakkelijker om dit via de computer in te vullen en gewoon via e-mail te sturen in plaats van deze af te geven.

Door ouders nogmaals vriendelijk te vragen of ze de enquête wilden invullen, kwam er meer respons. Uiteindelijk hadden we een respons van 23,4%. Dit was nog steeds niet zoveel, maar dit was wel een aantal waarmee ik een duidelijk beeld van de doelgroep kon schetsen.

Hieruit is gebleken dat er minder respons komt door de enquête per post te versturen. Veel mensen zijn gewoon om alles met de computer te doen en het is gemakkelijker om een e-mail te versturen dan iets af te geven. Het nadeel hiervan is dan wel dat de anonimiteit niet meer verzekerd kan worden. Wat wel een oplossing kan zijn voor in de toekomst is om de enquête online te maken. Er zijn verschillende betrouwbare websites die dit gratis toelaten. Het is erg gebruiksvriendelijk en anoniem. Nadat ik merkte dat de respons erg laag was, heb ik overwogen om dit nog online te doen. Wegens tijdsgebrek heb ik dit echter niet gedaan.

De enquête bevatte heel wat vragen en misschien schrikte dit de mensen af. Een beknoptere vragenlijst had misschien meer respons opgeleverd.

Dankzij de begeleid(st)ers van “Het Hemeltje” zijn er ook een aantal vragenlijsten ontvangen. Zij hebben ouders persoonlijk aangesproken hierover en daardoor hebben sommige ouders de vragenlijst dan toch ingevuld. Persoonlijk aanspreken is dus eveneens een betere methode dan per post.

Voor Mechelen-Bovelingen bleef de respons erg laag. Slechts acht ouders hebben de vragenlijst voor Mechelen-Bovelingen ingevuld. In Mechelen-Bovelingen komen er minder kinderen, dus het was te verwachten dat dit aantal lager ging liggen. Aanvankelijk werd er wel gedacht dat er meer respons ging komen voor deze vestigingsplaats. Dit aantal is niet representatief om conclusies te trekken voor de hele doelgroep.

Een betere methode zou zijn om een aparte steekproef te trekken uit de ouders waarvan de kinderen naar Mechelen-Bovelingen gaan. De steekproef werd getrokken uit de groep van alle ouders die de voorbije zes maanden hun kinderen naar “Het Hemeltje” hebben gebracht. Als er toen al een onderscheid werd gemaakt, waren er misschien meer ouders van kinderen die naar Mechelen-Bovelingen gaan.

2 Kritische kijk op de stageplaats

De buitenschoolse kinderopvang wordt georganiseerd door het gemeentebestuur. Elk bestuur heeft zijn eigen werking. In het huidige bestuur spelen besparingen erg mee. Kinderopvang is belangrijk, maar ook hier wordt op bespaard. Het vorig bestuur vond het huidige gebouw in Heers te klein. Zij hadden plannen goedgekeurd voor een nieuwbouw. Dit gebouw is er echter nooit gekomen. Voordat er aan de bouw begonnen was, werd het huidige bestuur verkozen. Zij hebben dit project on hold gezet, want een nieuw gebouw zou te kostelijk zijn. Ze zijn op zoek gegaan naar goedkopere oplossingen, maar dit heeft niets opgeleverd. Nu zal er wellicht toch een nieuwbouw komen, maar een die minder kost dan het vorige. De plannen voor het eerste gebouw waren wel al goedgekeurd, maar deze zullen dus niet gebruikt worden. Het zal bijgevolg nog even duren voordat er een nieuw gebouw komt.

Er moet soms een afweging worden gemaakt tussen besparen op iets of het bij het huidige laten. Zo worden alle tussendoortjes en dranken aangekocht bij de plaatselijke handelaar. Er wordt veel gewerkt met plaatselijke handelaars en de relatie tussen deze handelaars en het gemeentebestuur is erg goed. Deze plaatselijke winkeliers bieden wel niet altijd de goedkoopste producten aan. Elders zijn dezelfde producten goedkoper te verkrijgen. Er zou bespaard kunnen worden op deze kleine aankopen die erg vaak worden gedaan, maar er wordt besloten om dat niet te doen. Door al jaren op dezelfde handelaars een beroep te doen is er een soort wederzijdse vertrouwensrelatie ontstaan. De gemeente vertrouwd erop dat deze producten altijd beschikbaar zijn en

tijdig worden geleverd en de handelaars vertrouwen erop dat zij dit mogen leveren. De relatie is zelfs zo goed dat zij speciale aangelegenheden sponsoren, zoals snoep voor de kinderen bij Sinterklaas. Wanneer er naar een goedkopere winkel wordt gegaan, zal dit vertrouwen volledig wegvallen. Dit is de afweging die gemaakt werd. Het is niet zo gemakkelijk om gewoon elders de aankopen te doen.

Er zijn geen low-budget winkels in Heers, dus de aankopen zouden dan besteld worden bij handelaars buiten Heers.

Na 14 weken te hebben samengewerkt met de begeleid(st)ers van de kinderopvang is mij één ding erg opgevallen. Zij hebben op vlak van administratie en organisatie erg veel ondersteuning nodig. Zij moeten vaak worden gecontacteerd om documenten te komen ophalen of om iets te onderteken. Er moet veel herhaald worden en worden opgeschreven. Het is ook vaak voorgevallen dat de begeleiding zei dat ze bepaalde documenten niet ontvangen hadden, terwijl dit wel zo was. Het kan er op dat vlak soms erg chaotisch aan toe gaan. Ze zijn wel erg begaan met de kinderen. Als begeleid(st)ers zijn zij vooral goed in hun hoofdtaak en dat is voor de kinderen zorgen.

Mijn stagementor is de coördinator van de kinderopvang en dit is geen gemakkelijke functie. De coördinator is een tussenpersoon. Het is het bestuur dat de belangrijkste beslissingen maakt. Zij is degene die dit moet overbrengen aan de begeleid(st)ers. De begeleid(st)ers begrijpen soms niet waarom mijn stagementor als coördinator bepaalde dingen niet kan veranderen. Zij is degene die in functie boven hen staat, dus wordt er soms ten onrechte gedacht dat de coördinator degene is die de eindbeslissingen maakt.

Een ander punt waar veel bedenkingen over zijn is de dubbele functie van één van de begeleid(st)ers. Zij werkt deeltijds als kinderbegeleidster en deeltijds als administratief bediende op de dienst sociale zaken (die instaat voor de kinderopvang). De administratief bediende en coördinator delen een kantoor. In haar administratieve taak heeft zij toegang tot alle documenten, zoals de evaluaties van de begeleiding. Zij is eerder van alles op de hoogte dan de andere begeleid(st)ers. Niet alles wat beslist is mag meteen worden overgebracht naar de begeleid(st)ers, maar zij weet dit dan wel al. Doordat het kantoor gedeeld wordt, hoort zij ook persoonlijke dingen. Het is een moeilijke positie en het is niet gemakkelijk om deze functies gescheiden te houden.

Er wordt veel aandacht besteed om wettelijk in orde te zijn. “Het Hemeltje” voldoet aan alle veiligheidsvoorschriften, alle verzekeringen en documenten zijn in orde. Wanneer er iets mis is, wordt er alles aan gedaan om dit zo snel mogelijk terug op punt te stellen. Er is veel gezegd rond het gebrek aan ruimte in “Het Hemeltje”, maar volgens het

kwaliteitsdecreet voldoet dit. Ouders vinden dat er soms te weinig begeleid(st)ers zijn voor het aantal kinderen, maar wettelijk zijn er voldoende (en soms zelfs meer) begeleid(st)ers aanwezig dan verplicht is. Dit wordt altijd goed in de gaten gehouden.

BESLUIT

Om een goed beeld te schetsen van de tevredenheid van ouders en begeleid(st)ers en van “Het Hemeltje” en om een antwoord te krijgen op mijn onderzoeksvraag ben ik dieper ingegaan op het aspect kwaliteit.

Voordat een antwoord geformuleerd kon worden, werd het decreet betreffende de kwaliteit van gezondheids- en welzijnsinstellingen bondig uitgelegd. Hieruit werd duidelijk dat een buitenschoolse kinderopvang aan heel wat kwaliteitseisen moet voldoen.

Nadat deze kwaliteitseisen duidelijk waren, konden werkpunten zichtbaar worden gemaakt in de resultaten van het onderzoek.

“Het Hemeltje” voldoet aan de eisen die gesteld worden in het decreet betreffende de kwaliteit van gezondheids- en welzijnsvoorzieningen. Het houdt zich aan de erkenningsvoorwaarden en alle wettelijke aspecten. Het is wel duidelijk dat deze wettelijke eisen voor ouders niet altijd voldoen. Zo vinden ouders dat er soms te veel kinderen aanwezig zijn voor het aantal begeleid(st)ers, terwijl dit wettelijk niet zo is. Hetzelfde geldt voor de grootte van de ruimte.

Bijna alle ouders gaven aan dat hun kinderen graag naar “Het Hemeltje” gaan. Dit is één van de belangrijkste aspecten, want de kinderen brengen er veel tijd door.

Buiten enkele aandachtspunten zijn ouders erg tevreden over de aangeboden buitenschoolse kinderopvang. Het team van “Het Hemeltje” probeert om de opvang zo kwalitatief mogelijk te houden.

Door beperkte middelen is “Het Hemeltje” het enige opvanginitiatief. Er is weinig aanbod aan opvang. Voor baby's en peuters zijn er enkel onthaalouders en voor schoolgaande kinderen is er “Het Hemeltje”. Tijdens de collectieve sluiting of andere sluitingsdagen is er geen alternatief voor ouders. In vakantieperiodes is er wel speelpleinwerking, maar dit zijn halve dagen. Ouders kunnen hun kinderen er geen volledige dag laten spelen. Dit is dus geen volwaardige opvangmogelijkheid. Het is nog niet aan de ouders bekend gemaakt dat de collectieve sluiting is ingekort naar 2 weken, dus het is afwachten wat de reacties hierop gaan zijn.

BIBLIOGRAFIE

Geschreven bronnen

BOUDENS, L, *Ouders zijn net mensen. Effectief communiceren met ouders in de kinderopvang*. Amsterdam, SWP uitgeverij, 2013.

KIND EN GEZIN, *Het grote kinderopvangboek*. Brussel, z.u., 2006.

KIND EN GEZIN, *Handboek kwaliteitszorg*. z.p., z.u., 2006.

LOBIJN, A, *Codex kinderopvang van baby's en peuters*. Brussel, Politeia, 2013.

LOBIJN, A, *Codex kinderopvang van kleuters en lagere schoolkinderen*. Brussel, Politeia, 2013.

LOBIJN, A, *Het abc van de kinderopvang*. Brussel, Politeia, z.j.

VAN DEN FONTEYNE, L, *Leidraad kwaliteitshandboek kinderopvang*. Brussel, Politeia, z.j.

VAN GILS, VAN CAUWENBERGE, J, A, *Weet ik veel!. Handboek voor kinder- en jongerenparticipatie*. Brussel, Politeia, 2006.

VAN GILS, J, *Duel of duet. Een toekomst voor kinderparticipatie*. Mechelen, Bakermat Uitgevers, z.j.

Andere publicaties

"HET HEMELTJE", *Huishoudelijk reglement*. (niet-gepubliceerde bundel)

KIND EN GEZIN, *Gids kinderopvang*. z.p., 2012. (niet-gepubliceerde gids)

KIND EN GEZIN, *Wegwijs in opvang. Voor je baby of peuter*. (online informatiebrochure)

KIND EN GEZIN, *Lijst achtergestelde buurten (subsidie)*. (online document)

FAVV, *Kinderopvang... en het FAVV. Registratie en toelating*. (online informatiebrochure)

Informatie via het netwerk

KIND EN GEZIN, De lokale beleidsdoelstellingen voor kinderopvang. *Internet.*
(<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/lokaal-beleid/werking/lokaal-beleid/#De-lokale-beleidsdoelstel>)

KIND EN GEZIN, Kinderopvang. *Internet.*
(<http://www.kindengezin.be/over-kind-en-gezin/wat-doen-we/kinderopvang/>)

KIND EN GEZIN, Lokaal overleg kinderopvang. *Internet.*
(<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/lokaal-beleid/lokaal-overleg-kinderopvang/>)

KIND EN GEZIN, Regelgeving erkende opvang.
Internet.(<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/sector/juridisch/regelgeving-erkende/>)

KIND EN GEZIN, Over kinderopvang. *Internet.*
(<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/over-kinderopvang/>)

VVSG, Kinderopvang. *Internet.*
(<http://www.kindengezin.be/kinderopvang/sector/juridisch/regelgeving-erkende/>)

VLAAMS SUBSIDIEAGENTSCHAP VOOR WERK EN SOCIALE ECONOMIE, Gesco.
Internet.
(<https://www.werk.be/online-diensten/tewerkstelling-en-sociale-economie/klassieke-tewerkstellingsprogrammas/gesco>)

BIJLAGEN

Bijlage 1: Klachtenformulier “Het Hemeltje”

Bijlage 2: Vragenlijst begeleiders “Het Hemeltje”

Bijlage 3: Begeleidende brief voor ouders

Bijlage 4: Vragenlijst ouders “Het Hemeltje”

Bijlage 5: Krantenartikel: “Twee schoolkinderen op drie gaan naar opvang”

BASISINFORMATIE EINDWERK

VOORNAAM : Sarah

NAAM: La Mela

KLAS : 3 MAW

DEPARTEMENT : PXL Social Work

ACADEMIEJAAR : 2013 – 2014

TREFWOORD : Buitenschoolse kinderopvang

TITEL : Tevredenheidsmeting in het kader van de kwaliteit van de buitenschoolse kinderopvang "Het Hemeltje"

SAMENVATTING :

De buitenschoolse kinderopvang "Het Hemeltje" is een opvanginitiatief beschikbaar voor kinderen van 2,5 tot 12 jaar. Deze opvang wordt georganiseerd door het gemeentebestuur van Heers. "Het Hemeltje" heeft 2 vestigingsplaatsen namelijk Heers-centrum en Mechelen-Bovelingen, een deelgemeente van Heers. In Heers kunnen de kinderen er terecht voor- en naschools, op woensdagnamiddag en op schoolvrije- en vakantiedagen. In Mechelen-Bovelingen wordt er enkel opvang aangeboden voor- en naschools. Op andere dagen kunnen de kinderen terecht in de opvang in Heers.

In samenspraak met mijn stageplaats werd besloten om een kwaliteitsonderzoek uit te voeren, onder de vorm van een tevredenheidsmeting. Zowel ouders als begeleid(st)ers werden bevraagd. Zo is de onderzoeksvraag "Hoe tevreden zijn ouders en begeleid(st)ers over "Het Hemeltje?" ontstaan.

Om een duidelijk beeld te schetsen en een antwoord te krijgen op deze vraag heb ik eerst mijn stageplaats gesitueerd.

De missie en de visie werden weergegeven om duidelijk te maken waar "Het Hemeltje" voor staat en wat het wil bereiken. De visie werd vertaald in waarden en een pedagogisch beleid waar "Het Hemeltje" op steunt. Elke buitenschoolse kinderopvang heeft een coördinator, alsook deze opvang. Ik heb geprobeerd om dit uitgebreid takenpakket kort te duiden.

Zonder bekwame begeleiders kan een buitenschoolse kinderopvang niet functioneren. Zij hebben een erg belangrijke taak, namelijk kinderen opvangen. De deeltaken met betrekking tot deze hoofdtaak werden uitgelegd.

Daarnaast heb ik getracht om een duidelijk beeld weer te geven van Kind en Gezin. Zij zijn sleutelfiguren met betrekking tot kinderopvang. Er werd uitgelegd wat de visie van Kind en Gezin is rond kinderopvang en hun rol in dit alles. Dan is er nog het lokaal bestuur, in dit geval het gemeentebestuur. Het gemeentebestuur organiseert de kinderopvang. De rol van het lokaal bestuur wordt kort weergegeven.

In het theoretisch deel heb ik uitgelegd wat kinderopvang is en welke verschillende opvangmogelijkheden er bestaan. "Het Hemeltje" is een vorm van formele, erkende opvang. Dit wil zeggen dat deze vorm strikt geregeld is in wetten en decreten. Een erg belangrijk decreet is het decreet betreffende de kwaliteit van gezondheids- en

welzijnsvoorzieningen, ook wel het kwaliteitsdecreet genoemd.

In dit deel heb ik het over de erkennings- en subsidiëringsvoorwaarden. Veel van deze voorwaarden hebben betrekking op kwaliteit. Op een duidelijke en bondige manier werden deze voorwaarden geschetst. Deze zijn immers van belang om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag.

Na de theorie komt het praktijkgedeelte. Er werden 2 tevredenheidsmetingen uitgevoerd. Eén bij de ouders van kinderen die naar "Het Hemeltje" gaan en één bij de begeleid(st)ers. Eerst heb ik uitgelegd hoe dit onderzoek tot stand is gekomen. Waarom heb ik bepaalde keuzes gemaakt?

Dan kan er worden overgegaan naar de resultaten van de enquêtes. Om deze resultaten duidelijk kenbaar te maken werden ze visueel voorgesteld in grafieken. Op deze manier worden goede punten en aandachtspunten meteen zichtbaar. De resultaten zijn per categorie gegroepeerd. Na elke categorie heb ik kort mijn bevindingen en de gegeven opmerkingen weergegeven.

Na het bespreken van de resultaten volgt de conclusie. Uit de resultaten kon worden vastgesteld dat ouders over het algemeen erg tevreden zijn met de aangeboden opvang. De begeleid(st)ers waren erg kritisch, maar toch heel positief. In "Het Hemeltje" wordt er erg rekening gehouden met alle vereisten rond kwaliteit.

"Het Hemeltje" heeft ook een aantal aandachtspunten gekregen. Deze werden benoemd en ik heb getracht om hierrond enkele aanbevelingen te doen naar verbetering. Deze aanbevelingen vinden hun oorsprong in het kwaliteitsdecreet.

In het laatste deel heb ik enkele kritische bemerkingen opgenomen. In de eerste plaats is er de kritische kijk op het onderzoek. Ik sta stil bij wat er beter kon in dit proces en wat ik beter anders had aangepakt.

Daarna geef ik een kritische kijk op mijn stageplaats en de werking van de buitenschoolse kinderopvang. Deze opmerkingen vloeien voort uit de resultaten van de tevredenheidsmetingen.

Tenslotte bevat dit eindwerk nog enkele bijlagen ter ondersteuning.