

OPGEVANGEN?

Werken aan toegankelijkheid voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen in de kinderopvang in een nieuwe decretale context

Annemarie Hoogewys

Evelyne Eneman

OPLEIDING BACHELOR IN DE PEDAGOGIE VAN HET JONGE KIND

Tim Vanhove

OPLEIDING BACHELOR IN HET SOCIAAL WERK

Praktijkgericht Wetenschappelijk Onderzoek (PWO) 2014-15

Onderzoeks- en dienstverleningscentrum GezinsKracht

© 2015 - Arteveldehogeschool Gent

Augustus 2015

Dit project werd gefinancierd als Praktijkgericht Wetenschappelijk Onderzoek (2014-2015) aan de Arteveldehogeschool te Gent. Het onderzoeksrapport is ook online beschikbaar op www.arteveldehogeschool.be.

INHOUDSTAFEL

Inhoudstafel	3
In het kort	5
Inleiding	7
Wat er is en wat er nodig is.....	7
Het nieuwe kaderdecreet en de uitvoeringsbesluiten.....	7
Primaire en secundaire toegankelijkheid.....	9
Maatschappelijk kwetsbare gezinnen.....	10
Strategie en onderzoeksmethoden	12
Resultaten	16
1 Communicatie	17
1.1 Doelgroepgerichte versus universele communicatie.....	19
1.2 Documenteren.....	20
1.3 Communicatie van ouders ondersteunen.....	20
En wat inspireert?.....	22
2 Profilering en positionering	23
2.1 Een universele versus doelgroepgerichte aanpak.....	23
2.2 Attitude en engagement van het personeel.....	24
2.3 Actief werken aan draagkracht van ouders, met zijn grenzen.....	24
En wat inspireert?.....	26
3 Het pedagogisch project	27
3.1 Werken in een context van verandering.....	27
3.2 Ontwikkelingsgericht werken.....	28
3.3 Wenbeleid.....	28
En wat inspireert?.....	29
4 Voorrangsregels	32
4.1 De wachtlijst: een actieve, proactieve aanpak.....	32
4.2 Vooropgesteld percentage als maximum, of als minimum.....	33
En wat inspireert?.....	33
5 Opvangplan	34
5.1 De vraag naar flexibele opvang.....	34
5.2 Het lege korfje.....	35
En wat inspireert?.....	36

6	Inschrijvings- en betalingsbeleid	37
6.1	De standaardprocedure en de persoonlijke opvolging	37
6.2	Transparantie over het te betalen tarief.....	38
	En wat inspireert?	38
7	Netwerken met andere voorzieningen	41
7.1	Lokaal overleg.....	41
7.2	Dossier- en kennisoverdracht.....	42
7.3	Structurele samenwerking	43
7.4	Het lokaal loket kinderopvang.....	44
	En wat inspireert?	45
8	Netwerken met intermediairen en toeleiders.....	46
8.1	Actieve sensibilisering van toeleiders	47
8.2	Een actieve buurtparticipatieve strategie.....	47
	En wat inspireert?	49

Besluit 50

IN HET KORT

Toegang tot kinderopvang vanaf jonge leeftijd is een belangrijke hefboom bij het verzekeren van gelijke kansen voor alle jonge gezinnen. Het stijgend aantal kinderen dat in armoede wordt geboren, zowel in Vlaanderen als in Europa, vormt een belangrijke stimulans om stevige samenwerkingsverbanden in het werken in en met gezinnen uit te bouwen. Kinderopvang neemt hierbij een sleutelpositie in. Een nieuw Vlaams kaderdecreet voor de kinderopvang van baby's en peuters en daarop volgende uitvoeringsbesluiten bepaalt de regelgeving waarbinnen deze toegankelijkheid vorm moet krijgen. Naast een toename van het absolute aanbod van kinderopvangplaatsen worden hierin een aantal bijkomende maatregelen vooropgesteld. In dit praktijkgericht wetenschappelijk onderzoeksproject 'Op(u)vangen' werden de modaliteiten van toegankelijkheid tot kinderopvang voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen binnen deze nieuwe regelgeving tegen het licht gehouden. Er werd gezocht naar herkenning en inspiratie voor professionals uit gezinsopvang en groepsopvang – de twee vormen waaronder kinderopvang nu wordt georganiseerd – om een toegankelijk beleid te garanderen.

Drie groepen participanten namen deel aan dit actieonderzoek op basis van hun bereidwilligheid en betrokkenheid: leidinggevendenden uit groepsopvang via repetitieve focusgroepen; onthaalouders en hun dienstverantwoordelijken via semigestructureerde interviews en tenslotte experts uit wetenschappelijke wereld, middenveld en beleid via semigestructureerde interviews. In de focusgroepen brachten participanten reële casussen van gezinnen in, vertrekkend vanuit het intussen klassieke kader van toegankelijkheid (in de vorm van bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, begrijpbaarheid, bruikbaarheid, bekendheid en betrouwbaarheid). De deelnemers gingen over deze casussen in dialoog over de modaliteiten van toegankelijkheid. De data die op deze manier werden verkregen werden verbatim getranscribeerd en fenomenologisch geanalyseerd. Zij werden aangevuld met data uit interviews van professionelen uit gezinsopvang en experts.

De analyse gaf zicht op drie belangrijke spanningsvelden waarbinnen de professional in de kinderopvang zich beweegt.

Het **eerste veld** (in het blauw) is dit van de interpersoonlijke relatie tussen de maatschappelijk kwetsbare ouder als opvangvrager en de professional als organisator van opvang: het 'ik en jij'. Een basisattitude van 'erkenning' van de maatschappelijk kwetsbare ouder die zich vertaalt naar een gerichte positionering en communicatie en naar een aangepast pedagogisch beleid, blijft onderliggend het belangrijkste kenmerk van een werkbare relatie. Hoever rijkt deze erkenning?

Het **tweede veld** (in het geel) waarbinnen professionals zich bewegen is dit van het intern beleid: het 'wij'. Hier bevindt zich ook de discretionaire ruimte: de ruimte waarbinnen de professional beslissingen kan nemen over de concrete invulling van de regelgeving in zijn voorziening. Het decreet staat voor regelluwte en vereenvoudiging van regels, maar tegelijk percipiëren leidinggevendenden, opvangouders en verantwoordelijken hun discretionaire ruimte als kleiner geworden. De voorrangsregels, het opvangplan, de nieuwe procedures voor inschrijvings- en betalingsbeleid dagen hen uit om primaire en secundaire toegankelijkheid te vrijwaren voor elk gezin. Hoever rijkt de wisselwerking tussen regels en discretie?

Het **derde veld** (in het rood) is dit van het extern beleid, de samenwerking met andere opvangvoorzieningen en organisaties die werken met jonge gezinnen: het 'wij en zij'. Een actieve outreachende strategie vertaalt zich in dossier-en kennisoverdracht, het structureren van de samenwerkingsverbanden en het meewerken aan een centraal opvangloket. De professional in de kinderopvang wordt een 'sociale coach' in het netwerk van lokale diensten. Hoever rijkt deze outreachende rol?

In dit onderzoek kregen professionals en experts een stem over de moeilijke opdracht waar zij dagelijks voor staan- *ondanks, met of sinds* het nieuwe decreet. De analyse van hun verhalen, ervaringen en opinie toont de nood aan een grote flexibiliteit of 'elasticiteit' om zich als professionele te handhaven in deze 3 krachtvelden. Dit rapport wil in de eerste plaats erkenning geven aan deze positie, en anderen onder hen inspireren. Het gaat niet voorbij aan de vraag naar bijkomende opvangplaatsen als belangrijke maatregel om de spanning op deze beweging te verminderen.

Daarnaast is het ook een pleidooi voor een doorgedreven, regelmatige ondersteuning in het werken aan toegankelijkheid. Er is bij de aanvang van het decreet veel ingezet op het tweede veld: kennis en hanteerbaarheid van de nieuwe spelregels. Het verwerven van interpersoonlijke competenties en het inzetten op de sociale rol van de professional, het eerste en het derde veld, zijn evenzeer nodig in een toegankelijk beleid. In vervolgprojecten zal de Arteveldehogeschool hiertoe de 'WASCO'-tool ontwikkelen.

INLEIDING

Wat er is en wat er nodig is...

Deze publicatie is de neerslag van het project ‘Op(ge)vangen’, met als doel de opportuniteiten en drempels omtrent toegankelijkheid in de kinderopvangsector te documenteren en analyseren in het licht van de nieuwe decretale context. Wat er is en wat er nodig is.

Wat er is...? Er is al veel. Over toegankelijkheid is er in Vlaanderen en Europa al heel wat bestudeerd, onderzocht, ondersteund, beslist, in regels gegoten, in inspirerende films en publicaties gebracht... Het nieuw decreet staat daar niet los van, draagt hier mee de sporen van, is er een product van. Toch heeft het decreet ook heel wat onrust gebracht als het gaat over toegankelijkheid.

Een betrokken actor uit de sector verwoordt het als volgt.

Als ik vraag aan collega's: 'zie je dit decreet als een opportuniteit?' Dan beamen ze dit. Maar op de werkvloer zelf zien ze geen opportuniteiten, er komt alleen negatieve feedback als het gaat over toegankelijkheid.'

Wat er nodig is... Veel knelpunten die in ‘Op(ge)vangen’ aan bod kwamen zijn niet nieuw, en getuigen ervan dat er nog steeds veel werk moet worden gemaakt om de PACT 2020 doelstelling te halen en het armoederisico in Vlaanderen te doen dalen. Het nieuw decreet heeft professionelen uitgedaagd in hun engagement, en de gekende ongelijkheid in een scherper daglicht gesteld. Een actor:

Het is nog heel erg op het praktische gericht, zoals de financiering. Naar visie en beleid wordt het allemaal een beetje vooruitgeschoven.

Dit rapport wil niet de rekening maken van een veranderingsbeleid, maar wil, vanuit de ervaringen die deze veranderingen meebrengen, een nieuwe blik brengen op toegankelijkheid - eerder dan terug te plooiën in het gekende en het veilige. Tegelijk draagt deze publicatie ook de getuigenis van de veranderingen die in de sector volop aan de gang is, en hoopt zij constructief bij te dragen aan deze veranderingen.

In deze inleiding wordt kort ingegaan op de begrippen waar het in dit rapport om draait: het nieuwe kaderdecreet, het begrip toegankelijkheid en maatschappelijke kwetsbaarheid.

Het nieuwe kaderdecreet en de uitvoeringsbesluiten

De uitbouw van de kinderopvang wordt in de Vlaamse Gemeenschap geregeld door een nieuw kaderdecreet en de daarop volgende uitvoeringsbesluiten (Vlaamse Raad, 2012). Hierbij wil men een aanbod creëren van ‘ kwaliteitsvolle en betaalbare opvangplaatsen, en dit binnen een redelijke termijn en op een redelijke afstand’. Men wil dit realiseren tegen 2016 voor minstens de helft van de kinderen jonger dan drie jaar, en vanaf 2020 voor alle gezinnen met een behoefte aan kinderopvang. Zolang het aanbod niet volstaat voor alle gezinnen met een behoefte aan

kinderopvang, bepaalt de Vlaamse Regering in functie van de toegankelijkheid welke groepen bij voorrang kunnen gebruik maken van het aanbod waarvoor de organisator een subsidie ontvangt.

Dit kaderdecreet sluit helemaal aan bij de verschillende functies van kinderopvang die vandaag vooropgesteld worden: de economische, de pedagogische en sociale functie. Toegankelijkheid verzekeren leunt sterk aan bij de sociale functie van kinderopvang. Kinderopvang krijgt immers steeds meer te maken met een grotere diversiteit in de samenleving. Kinderopvang die weet in te spelen op deze maatschappelijke diversiteit en ook toegankelijk is voor de meest kwetsbaren in de samenleving bouwt mee aan een meer sociaal rechtvaardige wereld, bestrijdt mee discriminatie en investeert in de toekomst van kinderen, gezinnen, en professionelen die er werkzaam zijn¹.

Het decreet plaats zich daarbij in lijn met de Europese context. Ook de Europese Commissie benadrukt in zijn *'key principles of quality framework'* ² de sociale functie als een essentiële component van kwaliteit, volgens hen meetbaar aan de hand van vijf klassieke criteria *availability, affordability, accessibility, usefulness, en comprehensibility*. Het is echter onvermijdelijk dat er in de praktijk zowel als in het beleid steeds een spanning zal bestaan tussen de drie functies. Als 'kwaliteit' in de kinderopvang wordt gedefinieerd als de mate waarin kinderopvang erin slaagt om de drie functies met elkaar te verzoenen³, dan betekent de 'kwaliteit' waarvan het decreet gewaagt dat het decreet deze spanningen weet te ondervangen.

De nieuwe beleidscontext zet expliciet in op het verhogen van toegankelijkheid als kwaliteitscriterium, en schuift het deze doelstelling letterlijk naar voren als een belangrijke speerpunt. Specifieke subsidiëringsmaatregelen, kwantitatieve uitbreiding en voorrangregels moeten de beschikbaarheid kunnen garanderen, ook voor kwetsbare gezinnen. Zo moeten de kinderopvangzoeker en de oprichting van neutrale informatie- en ondersteuningspunten voor gezinnen met opvangvragen (Lokaal Loket Kinderopvang) de bereikbaarheid verhogen.

Het decreet is volop van start gegaan op 1 april 2015, maar beleid en kinderopvangvoorzieningen waren reeds lang tevoren volop bezig met de nieuwe regelgeving. Informatieavonden, brochures, online modules... van Kind en Gezin naar de voorzieningen, van de voorzieningen op hun beurt naar medewerkers, ouders en intermediairen. Intervisiegroepen in middenveldorganisaties en klankbordgroepen zijn intussen opgericht om knelpunten te signaleren aan het beleid. Een

¹ Vbjk (2009) *Kinderopvang met sociale functie. Een plaats waar kinderen, ouders, medewerkers en buurt elkaar ontmoeten*. Amsterdam: SWP.

² Europese Commissie (2014). Key principles of a quality framework.

http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework/archive/documents/ecec-quality-framework_en.pdf

³ Vandenbroeck, M. (2004). *Naar een dialoog tussen kwaliteit en diversiteit in de kinderopvang. Of waarom een pedagogiek geen toegepaste psychologie kan zijn*. Tijdschrift voor orthopedagogiek, 43 (5), 200-207

(voorlopig laatste) wijziging van de uitvoeringsbesluiten werd voorgesteld op 19 juni 2015. Hierin zijn geen wijzigingen terug te vinden die verwijzen naar het toegankelijkheidsbeleid.

Primaire en secundaire toegankelijkheid

Toegankelijkheid is een meerduidig begrip, waarvan de betekenis veel ruimer is dan de evidente betekenis van 'toegang krijgen tot voorzieningen'⁴. Beschikbaar onderzoek focust in hoofdzaak op deze enge betekenis, en op de drempels die toegang belemmeren⁵. 'Toegankelijkheid' wordt dan benaderd door in kaart te brengen welke factoren bijdragen tot 'ontoegankelijkheid'. Mogelijke drempels situeren zich op drie niveaus: op organisatieniveau (de aanbodzijde), op cliëntniveau (de gebruiker) en op relationeel niveau⁶. Bepalende factoren voor de toegankelijkheid van dienst- en hulpverlening op organisatieniveau worden vaak gedefinieerd in termen van de 5 B's: bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, begrijpbaarheid en bruikbaarheid⁷. In de praktijk gaat het bij uitbreiding vaak om 7 B's, en worden bekendheid en betrouwbaarheid aan voorgaande opsomming toegevoegd. Op cliëntniveau gaat het onder andere om persoonlijke opvattingen over opvoeding en kinderopvang en een gebrek aan vertrouwen in onbekenden⁸. Ook de angst om als ouder zelf bekritiseerd te worden op de eigen opvoeding en het idee dat ouders uit maatschappelijk kwetsbare gezinnen zich niet welkom voelen in de kinderopvang omdat die niet voor hen is bedoeld spelen hier mee⁹. Op niveau van de relatie tussen gezinnen en voorzieningen is er sprake van een 'vicieuze cirkel van wederzijdse onbekendheid'¹⁰ die onbegrip, vooroordelen en misverstanden met zich meebrengt. Op deze drie niveau's duidt de term 'toegankelijkheid' een continuüm aan: niet enkel de contact name of primaire toegankelijkheid, maar ook de dagelijkse praktijk en blijvende interactie tussen de betrokkenen, of secundaire toegankelijkheid vraagt aandacht¹¹.

⁴ Lammertyn, F. (1998). Aspecten van (on)toegankelijkheid – een sociologische duiding. In S. Opdebeeck, C. Van Audenhove & F. Lammertyn (red.), *De toegankelijkheid van de voorzieningen in de welzijns- en gezondheidszorg. Visies uit de praktijk, het onderzoek en het beleid* (pp. 9-16). Leuven: LUCAS

⁵ Roelandt, A. (2006). *De toegankelijkheid van initiatieven voor buitenschoolse kinderopvang*. Ongepubliceerde masterscriptie. Gent: Universiteit Gent.

⁶ Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord. Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden*. Leuven: HIVA.

⁷ Bouverne-De Bie, M., & Claeys, A. (2003). Armoede, armoedebestrijding en het recht op een gezin. In A. Truyers (red.), *Eindverslag van het derde vooruitgangscongres inzake de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting in Vlaanderen – 2 juni 2003* (pp. 8-25). Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, afdeling Algemeen Welzijnsbeleid

⁸ Huston, A. C., Chang, Y. E., & Gennetian, L. (2002). Family and individual predictors of child care use by low-income families in different policy contexts. *Early Childhood Research Quarterly*, 17, 441-469

⁹ Vandenbroeck, M. (2004). *In verzekerde bewaring: Honderdvijftig jaar kinderen, ouders en kinderopvang*. Amsterdam: SWP

¹⁰ Boudry, C., Claesen, R., Peeters, J., Vandenbroeck, M., De Brabandere, K., & Vens, N. (2005). Omgaan met diversiteit. In M. Vandenbroeck (red.), *Pedagogisch management in de kinderopvang* (pp. 80-102). Amsterdam: SWP.

¹¹ Lombail, P. (2010). Le système de soins et les inégalités sociales de santé. *Actualité et dossier en santé publique adsp*, 73, 24-27

Parallel met de nieuwe regelgeving in de kinderopvang, ondergaat ook de sector van de preventieve gezinsondersteuning grote veranderingen, onder andere met de oprichting van de 'Huizen van het Kind'. De strategie van 'progressief universalisme', die er inzet op dienstverlening aan iedereen maar meer middelen en steun worden ingezet voor sommige gebruikers lijkt veelbelovend, maar verdient meer aandacht vanuit wetenschappelijk onderzoek om verder onderbouwd te worden: 'de deuren openzetten voor alle ouders' zal in ieder geval niet voldoende zijn om toegankelijkheid voor iedereen te garanderen. Sociale functie realiseren op niveau van de voorziening betekent dat diversiteit actief wordt binnengebracht in de werking. Vanuit die taak reikt de opdracht van voorzieningen dan ook verder dan 'het opvangen van kinderen': ze dienen ontmoeting tussen ouders mogelijk te maken en vanuit een basishouding te beschikken over het vermogen om efficiënt en respectvol om te gaan met verscheidenheid. Dit houdt onder meer in dat kindbegeleiders bij zichzelf vooroordelen kunnen herkennen en het eigen gedrag in functie daarvan bijsturen. Specifieke competenties om met diversiteit om te gaan zijn bij professionals met andere woorden cruciaal om toegankelijkheid voor alle gezinnen te realiseren¹².

Maatschappelijk kwetsbare gezinnen

In het project wordt gericht gepeild naar de ervaringen van professionelen rond toegankelijkheid voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Gezien de benadering van toegankelijkheid vanuit de sociale functie van de kinderopvang, lijkt een definiëring in termen van maatschappelijke kwetsbaarheid op haar plaats. In onderzoek naar de groepen die moeizaam de weg naar de kinderopvang vinden, heeft men het onder andere over kansarme gezinnen; allochtone gezinnen; eenoudergezinnen; ouders van kinderen met zorgbehoeften; werkloze ouders; en ouders in opleiding¹³. Deze vrij duidelijk af te bakenen begrippen kunnen ruimer allemaal gevat worden onder de noemer 'maatschappelijke kwetsbaarheid', met dat verschil dat deze definiëring dan de nadruk legt op *de veranderlijkheid van situaties en het maatschappelijk geconstrueerde karakter van uitsluitingsmechanismen*- eerder dan deze toe te schrijven aan bepaalde vaststaande persoonlijkheids- of gezinskenmerken. Maatschappelijke uitsluiting is per definitie multidimensioneel en heeft heel wat meer facetten dan meer dan de financiële dimensie¹⁴. Een situatie van maatschappelijke kwetsbaarheid krijgt mee vorm door interacties tussen individuen of gezinnen en maatschappelijke instituties; ondanks haar structureel karakter is ze veranderlijk en kan er op ingegrepen worden. Net in die mogelijkheid van verandering ligt het aanknopingspunt met de sociale functie van kinderopvang: de kinderopvangvoorzieningen - en in ruimere zin de hele sector - spelen een rol in de maatschappelijke positionering van gezinnen. De positieve inzet om te werken aan het

¹² Brants, D. (2007). *De sociale functie van de kinderopvang: een uitdaging tot meer kwaliteit*. Gent: VCOK.

¹³ Brants, D. (2007). *De sociale functie van de kinderopvang: een uitdaging tot meer kwaliteit*. Gent: VCOK.

¹⁴ Nolan, B., Whelan, C.T. (2011) *Poverty and Deprivation in Europe*. Oxford University Press.

verminderen van deze maatschappelijke kwetsbaarheid en het genereren van kansen voor gezinnen vormt het aanknopingspunt van dit onderzoek.

De focus op toegankelijkheid van kinderopvang voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen vormt binnen de evaluatie van het nieuw decreet een sleutelkwestie. Het gebruik van kwaliteitsvolle diensten blijkt grote voordelen te bieden aan deze kinderen en hun gezinnen¹⁵. Nochtans maken allochtone en kansarme gezinnen minder gebruik van kinderopvang¹⁶. Deze 'mismatch' wordt ook wel het Mattheuseffect genoemd: het verschijnsel in de welvaartstaat waarbij overheidsgelden die bedoeld zijn voor een sociaal beleid, verhoudingsgewijze en tendentieel, meer naar de hogere sociale categorieën dan naar de lagere vloeien¹⁷. De vraag rijst of de nieuwe decretale context dit effect versterkt, of: wat kinderopvang kan doen om dit effect te vermijden.

¹⁵ Humblet, P., Laevers, F., Teller, M., De Rynck, P. Park, M. & Vandekerckhove, A. (2014). Kleine kinderen, grote kansen.

¹⁶ Kind en Gezin (2013). Jaarverslag Kinderopvang. Geraadpleegd op <http://www.kindengezin.be/img/jaarverslag-2013.pdf>

¹⁷ Ghysels, J., & Van Lancker, W. (2010). De terugkeer van het mattheuseffect? De casus van de kinderopvang in Vlaanderen. *Tijdschrift voor sociologie*, 31(2), 151-163

STRATEGIE EN ONDERZOEKSMETHODEN

Hoe wordt aan primaire en secundaire toegankelijkheid gewerkt op het niveau van de voorziening, van de ouders en binnen de dienstverleningsrelatie – en dit in het bijzonder ten aanzien van maatschappelijk kwetsbare groepen? Welke faciliterende opportuniteiten en bijkomende uitdagingen brengen het nieuw decreet teweeg?

In de zoektocht naar een geschikte onderzoeksstrategie om deze vragen te beantwoorden kwamen een aantal randvoorwaarden naar voor. De invalshoek om vanuit de leidinggevenden en onthaalouders te werken, bleek in deze fase de meest geschikte: het nieuw decreet legt (opnieuw) veel verantwoordelijkheid in hun handen. Hun rol wordt bekeken binnen de context, het ‘systeem’, het veld, waarin ze bewegen. Zowel gezinsopvang als groepsopvang komen aan bod.

Het is dan ook belangrijk te vermelden dat dit onderzoek moet worden aangevuld vanuit andere invalshoeken: de gezinnen zelf en de kindbegeleiders. Zij komen in dit onderzoek slechts onrechtstreeks aan bod. De stem van de ouders ontbreekt, en dat is een belangrijke beperking: uit een recente studie door het Vlaams armoedestandpunt komt naar voor dat er in de huidige beleidscontext rond kinderarmoedebestrijding nog te weinig oog is voor en zicht is op hoe gezinnen zelf de toegankelijkheid van voorzieningen voor gezinnen met jonge kinderen ervaren. Men wijst expliciet op de nood om, bij het onderzoeken van de toegankelijkheid van voorzieningen voor jonge gezinnen, niet enkel het aanbod- maar ook het gebruikersperspectief in kaart te brengen.

Er is gekozen voor een fenomenologische of interpretatieve benadering¹⁸: vanuit de ‘fenomenen’ die zich voordoen, wordt gezocht naar een manier om de complexiteit en de veelzijdigheid van het menselijke handelen in kaart te brengen. Om hierbij de realiteit van de gezinnen een plaats te geven binnen het systeem waarin de leidinggevende professionals zich beweegt, is er gekozen om te werken vanuit reële casussen die leidinggevenden en professionals hebben ervaren. Deze de individuele verhalen zijn in de data terug te vinden.

De data werden niet alleen *fenomenologisch* maar ook ‘*gaandeweg*’ verwerkt tot een analysekader. Data werden gegroepeerd naar thema waardoor een raamwerk ontstond; hierbinnen werden casussen exemplarisch aan een thema gekoppeld. In de volgende sessies werd dit raamwerk als basis gebruikt voor verdieping.

‘*Gaandeweg*’ refereert aan de techniek van het ontwerponderzoek of design research, waarbij de data die in het onderzoek zijn verzameld worden meegenomen bij het uitvoeren van verdere stadia in het onderzoek, en worden voorgelegd aan participanten die later in beeld komen. Het

¹⁸Zie bijvoorbeeld: Maso, I., Andringa, G., Heuserr, S. (2003). De rijkdom van ervaringen: theorie en praktijk van empirisch fenomenologisch onderzoek. De rijkdom van ervaringen: Theorie en praktijk van empirisch fenomenologisch onderzoek. Boom Lemma.

onderzoek is zo maximaal gericht op de ‘real world practice’ waarbij de context centraal staat, uit interactie bestaat en niet wordt beschouwd als een variabele die moet worden getrivialiseerd (Collins, Joseph & Bielaczyc, 2004)¹⁹.

Hoewel de participanten een beperkte en niet-neutrale groep vormen -het gaat over geëngageerde, bereidwillige betrokkenen, de ‘trekkers’ in het veranderingsverhaal- wordt net door deze interactie van verschillende stakeholders beoogd om van een lokaal naar een generiek verhaal te gaan. In de woorden van design research: van een ‘*experience-near significance*’ naar ‘*experience-distant relevance*’ (Barab & Squire, 2004)²⁰.

Drie groepen participanten namen deel aan dit onderzoek op basis van hun bereidwilligheid en betrokkenheid; een ‘convenience sampling’²¹. Alle participanten toonden een sterk engagement tegenover maatschappelijk kwetsbare gezinnen.

Met 7 leidinggevenden uit **groepsopvang** werden 3 repetitieve focusgroepen²² georganiseerd. Vertrekkend vanuit reële casussen en het intussen klassieke kader van toegankelijkheid in de vorm van bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, begrijpbaarheid, bruikbaarheid, bekendheid en betrouwbaarheid, werden data en reflecties op deze data verzameld.

Met 3 **onthaalouders** en hun 3 dienstverantwoordelijken werden semigestructureerde interviews gehouden, opnieuw op basis van casuïstiek en het bekende toegankelijkheidskader.

In de loop van het project werden ook 9 **experten** uit wetenschappelijke wereld, middenveld en beleid geraadpleegd. Hun reflecties en ideeën werden mee als data verwerkt.

Hieronder is een overzicht van de participanten terug te vinden. In de resultaten worden participanten vermeld als rol, maar niet in persoon. Alle interviews en focusgroepen werden geaudiotaped, verbatim getranscribeerd en fenomenologisch geanalyseerd.

Overzicht van de respondenten

	Naam	Functie
Groepsopvang	Hilde Schockaert	Mezennestje, Aalst
	Isabelle De Praeter	OCMW Roeselaere
	Christina Ramos	Crèchendo, Deurne

¹⁹ Collins, A., Joseph, D. & Bielaczyc, K. (2004). Design Research: Theoretical and Methodological Issues. The journal of the learning sciences, 13(1), 15–42

²⁰ Barab, S., & Squire, K. (2004). Design-based research: Putting a stake in the ground. Journal of the Learning Sciences, 13(1), 1-14.

²¹ Lange, de, R., Schuman, H. & Montessori, N. (2011). *Praktijkgericht onderzoek voor reflectieve professionals*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.

²² Outhwaite, W., & Turner, S. P. (Red.) (2007) *The SAGE Handbook of Social Science Methodology*. London, England: SAGE Publications Ltd.

	Tim Maenhout	Sint-Jozef, Wetteren
	Hilde Stevens	Stad Leuven
	Katrien Reynaert	Tierlantuin Gent
	Lisa Degreve	Partena Gent (HVHN)
Gezinsopvang (GEZ)	Leen Lepez	Onthaalouder Oudenaarde
	Greet Luypaert	Verantwoordelijke Felies DVO Oudenaarde
	Esther Hofstee	Onthaalouder Leuven
	Gerda Jossa	Verantwoordelijke De Girafant, DVO Leuven
	Josée Van Nieuwenhove	Onthaalouder Lebbeke
	Marijke Van Slycken	Dienstverantwoordelijke Dienst voor Onthaalouders regio Dendermonde Reddie Teddy
Experten (EXP)	Mady Cochet	Hoofd inspectie KO
	Stephanie Bawin	Verantwoordelijke koepel lokale diensteneconomie
	Danielle Biesemans	Medewerker KO kabinet Van Deurzen
	Ankie Van de Kerckhove	Medewerker VBJK
	Karolien Huylebroeck	Oud-medewerker Voorzet, zelfstandige kinderopvangsector
	Christine Faure	Stafmedewerker sociale functie van kinderopvang K&G
	Jeanine Debuysscher	Hoofd Pedagogische Begeleidingsdienst Stad Gent
	Neelke Ferket	Masterstudent Sociale Agogiek UGent
	Katleen Storms	OCMW Aalst
	Annie De Grave	Huis van het Nederlands Aalst

Bij deze beweging kwam al gauw het beeld naar voren van de leidinggevende die zich in een spanningsveld lijkt te bewegen, in een omgeving of systeem waar verschillende krachten op hem inwerken en waarin het erop aan komt om enerzijds een grote beweeglijkheid en flexibiliteit te hebben en anderzijds toch het evenwicht te bewaren.

Er zijn spanningsvelden op 3 verschillende gebieden merkbaar: op niveau van het interpersoonlijk functioneren (het 'ik en het jij'), op niveau van het interne functioneren (het 'wij') en op niveau van het functioneren in de externe omgeving (het 'wij en het zij'). Deze gebieden kunnen doen denken aan de concentrische niveaus in de ecologische systeemtheorie van Bronfenbrenner²³, waarbinnen de ontwikkeling van kinderen plaatsvindt: het micro-, meso-, exo- en macrosysteem. Deze analyse vindt ook aansluiting bij de veldtheorie van Lewin. Deze veldtheorie gaat ervan uit dat een groep op elk moment van haar bestaan een veld vormt (psychologisch, sociaal), dat wat betreft werking vergelijkbaar is met een elektromagnetisch veld in de fysica. Dit veld bestaat uit een aantal krachten die van invloed zijn op het gedrag van de groep en van de leden in de groep²⁴. In hoeverre wil en kan de voorziening

²³ Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge: Harvard University Press.

²⁴ Remmerswaal, J. (2013). *Handboek groepsdynamica* (11e druk). Amsterdam: Boom Nelissen.

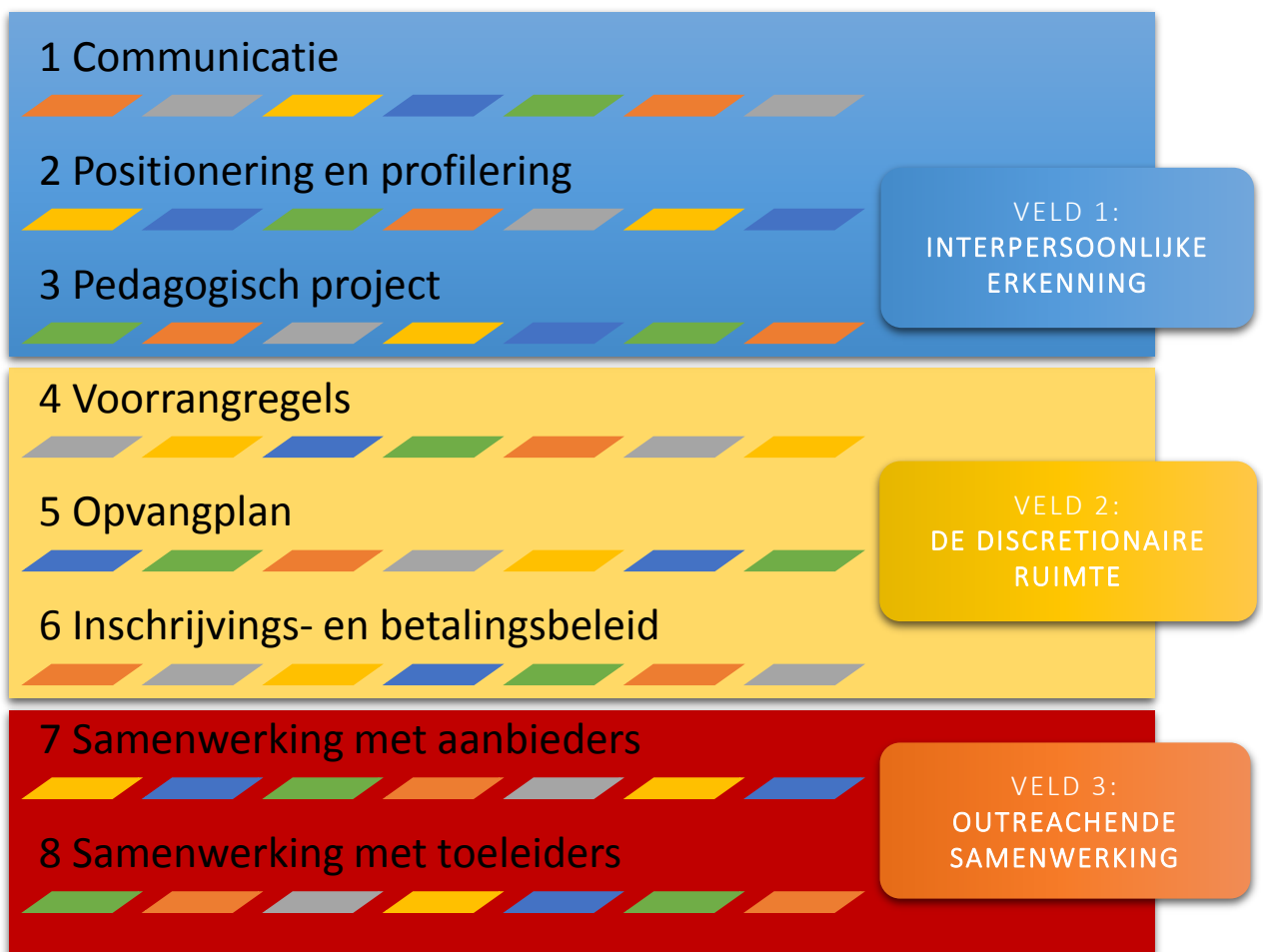
binnen deze velden bewegen? Heeft de spanning (inzetten op een bepaald domein) ook invloed op meer of minder spanning in het andere domein?

Het **eerste veld** is dit van de interpersoonlijke relatie tussen de maatschappelijk kwetsbare ouder als opvangvrager en de professional als organisator van opvang: het 'ik en jij'. Hierin komen communicatie, positionering en profilering en het pedagogisch project aan bod.

Het **tweede veld** waarbinnen professionals zich bewegen is dit van het intern beleid: het 'wij'. Voorrangregels, het opvangplan en het inschrijvings- en betalingsbeleid worden naderbij bekeken.

Het **derde veld** is dit van het extern beleid, de samenwerking met andere opvangvoorzieningen en organisaties die werken met jonge gezinnen: het 'wij en zij: de samenwerking met andere opvangvoorzieningen en organisaties die werken met jonge gezinnen.

Deze drie velden worden hieronder besproken in 8 delen:



RESULTATEN

VELD 1: INTERPERSOONLIJKE ERKENNING

Elk onderzoek dat in de laatste jaren over de toegankelijkheid van diensten is gevoerd, heeft het rechtstreeks of onrechtstreeks over het belang van de relatie tussen de betrokken personen: hoe vrager en aanbieder zich profileren en positioneren enerzijds, de communicatie waartoe dit leidt anderzijds. In de context van de kinderopvang gaat dit zowel over de meer formele relatie tussen leidinggevende en gezin (bijvoorbeeld bij het kennismakingsgesprek, intakegesprek, bij duiding van bestaande of nieuwe regels) als de meer informele relatie tussen kindbegeleider en gezin die gaandeweg ontstaat doorheen het dagdagelijkse traject van het kind in de opvang. De DECET-principes, geformuleerd in 2007 om de sociale functie van kinderopvang te concretiseren, benadrukken het belang van een open communicatie en dialoog met ouders, en beklemtonen het belang van aandacht voor ouders die geen stem hebben in de maatschappij²⁵.

Een belangrijk uitgangspunt in de relatie met maatschappelijk kwetsbare gezinnen is de wederzijdse 'erkenning' of 'recognition'²⁶. Mensen in een situatie van armoede worden snel *herkend*: door de tariefbepaling, de gezinssituatie, het uiterlijke voorkomen van ouders en kind... Veel moeilijker worden ze door de dienstverleners ook *erkend* als een waardevolle ouder, door - of ondanks - de situatie waarin ze leven. Goed ouderschap wordt vandaag te vaak aanzien als het bezitten van bijzondere kennis en vaardigheden in plaats van als een intieme relatie tussen ouder en kind²⁷. De ouder-kind band naar waarde schatten is een eerste voorwaarde om stigmatisatie te vermijden en om een relatie van erkenning op te bouwen. De erkenning van het gezin houdt in dat je het volle recht aanvaardt van het gezin om zelf zorg te geven, om zorg te krijgen, om eigen keuzes te maken. Erkenning is de basisvoorwaarde tot empowerment, omdat het de ongelijkheid tussen geveer en ontvanger uitsluit. In communicatie naar ouders, met ouders

²⁵ DECET. 2007. Making sense of good practices. Brussel. Geraadpleegd op:

<http://www.decet.org/fileadmin/decet-media/publications/Diversity-and-Social-Inclusion.pdf>

²⁶ Honneth, A. (1996). The struggle for recognition: the moral grammar of social conflicts. Cambridge: Polity Press.

²⁷ Fisher, P. (2008), Wellbeing and empowerment: the importance of recognition. *Sociology of Health & Illness*, 30: 583-598

en over ouders wordt erkenning geuit. Vanuit erkenning kan een goede communicatie ontstaan, ook in een interculturele en anderstalige context.

In de persoonlijke relatie tussen de professionele zorgverlener en de maatschappelijk kwetsbare ouder ontstaat, bij gebrek aan erkenning, vaak een cirkel van wederzijds onbegrip. In de zorg heeft men het in dit verband over 'zorgvermijding' (gebrek aan vertrouwen in instituties die bedoeld zijn om mensen terzijde te staan) en 'zorgverlamming' (afzijdigheid en procedureel gedrag aan de kant van de aanbieder van diensten)¹. Vertrouwen en initiatief zijn de spiegelbeelden hiervan. Wederzijdse erkenning garandeert subtiele 'retourgiften' die de cirkel omgekeerd aandrijven. Een beweging die kadert in een brede maatschappelijke visie van integratie.

Hoewel het decreet niet in detail gaat over deze basishouding van leidinggevende en kindbegeleider en het hierover ook geen uitgesproken vernieuwingen voorstaat, is erkenning een thema dat vaak aan bod komt in de gesprekken over toegankelijkheid in de kinderopvang. Het lijkt scherper in beeld te zijn sinds het decreet, door het toegenomen spanningsveld van vraag en aanbod, en de gewijzigde regelgeving. Bedoelde en onbedoelde in- en uitsluitingsmechanismen tegenover jonge gezinnen in maatschappelijke kwetsbaarheid ontstaan door de vertaalslag van de nieuwe regelgeving naar de praktijk van de kinderopvang²⁸.

Met een aantal illustraties uit de focusgroepen en interviews toe hoe ook het interpersoonlijke thema aan bod komt. De besproken spanningsvelden en inspirerende praktijken vormen de basis bij alle andere tussenkomsten op niveau van het intern beleid en op niveau van de samenwerking met externen. Het interpersoonlijke vormt de kern van de cirkel bij het werken aan toegankelijkheid.

1 COMMUNICATIE

Communicatie is het middel waarmee de relatie tussen voorziening en gezinnen vorm krijgt. Communicatie maakt duidelijk hoe een voorziening zich profileert, engageert, zijn pedagogisch project vorm krijgt. Hoe die communicatie verloopt met mensen in armoede, en of ze onder spanning komt in het nieuw decreet, wordt eerst besproken.

In de casusbesprekingen en gesprekken met experts over toegankelijkheid wordt er heel wat verwezen naar het gebrek aan een goede communicatie. Er wordt tegelijk ook verwezen naar methodieken die in Vlaanderen werden ontwikkeld om op een goede manier te communiceren met mensen in armoede.

²⁸ Ferket, N. (2015) Een vertaalslag van het nieuwe decreet en de uitvoeringsbesluiten van kinderopvang: over in-en uitsluitingsprocessen. Meesterproef Universiteit Gent

Een eerste belangrijke methodiek, ontwikkeld door de organisatie Bind-Kracht vzw, gaat uit van een krachtgerichte kijk op armoede en uitsluiting²⁹. De relatie tussen hulpvrager en hulpverlener wordt er gekenmerkt door betrokkenheid, gelijkwaardigheid, verbinding en wederkerigheid³⁰ om krachtgericht of 'empowerend' en integraal werken in een gedeelde verantwoordelijkheid. Een tweede te vermelden methodiek, ontwikkeld in de organisatie De Link vzw, is gebaseerd op het werken met ervaringsdeskundigen in armoede³¹. Hierbij wordt gesteld dat de communicatie tussen armen en 'middenklasse armoedebestrijders' - zoals geëngageerd personeel uit een kinderdagverblijf - ernstig wordt verstoord door een *missing link*. Aan dat idee ontleent de organisatie ook haar naam. De missing link gaat over een wederzijds niet kennen van elkaars leefwereld, elkaars gevoelens en verwachtingen, elkaars waarden en normen, elkaars denkpatronen en oplossingsstrategieën, elkaars evidenties...³² Ervaringsdeskundigheid gaat over een basishouding van fundamentele gelijkwaardigheid tussen de perspectieven van armen en opgeleide deskundigen waarbij de uitkomst van de dialoog met armen niet al bij voorbaat bepaald is door de professionele organisatie³³.

Uit recent onderzoek blijkt dat ook ouders in armoede zelf taal en communicatie aangeven als een belangrijke thema als het gaat over de zorg van hun jonge kinderen. Ouders in armoede 'willen begrijpen' wat er met hun kind gebeurt en dat motiveert hen om Nederlands te leren of om vaktermen op te zoeken. Omdat ze al te vaak als 'dom' aanzien worden, durven ze geen vragen stellen. Ze voelen zich meer op hun gemak als de begeleider dialect met hen spreekt of voor mensen van buitenlandse afkomst extra moeite doet om zich verstaanbaar te maken. Ook een directe manier van communiceren wordt gewaardeerd. Betrokken en bezorgde begeleiders moeten eerlijk zeggen wat ze denken en overwegen te doen³⁴. Professionelen in de kinderopvang kunnen hier inspiratie vinden in het 'doeboek Spreekkansen' ³⁵.

Een aantal specifieke thema's, die hieraan raken, kwamen daarnaast uit de data naar voren: doelgroepgerichte versus universele communicatie, het belang van illustreren en documenteren, het ondersteunen van het communiceren van ouders en het communiceren over ouders tegenover derden.

²⁹ Bindkracht (z.j.) Geraadpleegd op www.bindkracht.be

³⁰ Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2006). Bind-Kracht in Armoede. Leefwereld en hulpverlening. Leuven: LannooCampus.

³¹ In het Vlaamse decreet betreffende de armoedebestrijding van 2003 engageerde de Vlaamse overheid zich om initiatieven te nemen voor de tewerkstelling van ervaringsdeskundigen in armoede'

³² De Link vzw. (z.j.) Geraadpleegd op http://www.de-link.net/?page_id=1011

³³ Suijs, S. (2006). Boekbespreking van Frans Spiesschaert: Ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting: Een inleiding tot de methodiek. *Sociale interventie*, 15:3 pp 47-49

³⁴ Thirion, J. Dewil, N. Geuens, N. (2013) Ouders uit kansarme milieus aan het woord over zorg en onderwijs voor jonge kinderen. Koning Boudewijnstichting.

³⁵ Van Daele S. & Willockx, D. (2014). Spreekkansen: doeboek voor kinder-dagverblijven. Antwerpen: Karel de Grote-Hogeschool

1.1 Doelgroepgerichte versus universele communicatie

Naar aanleiding van het nieuwe decreet hebben organisaties ingezet op oude en nieuwe communicatiestrategieën, om ook (maar niet alleen) maatschappelijk kwetsbare gezinnen te informeren en te betrekken. Bijna alle opvangvoorzieningen en diensten voor onthaalouders hebben hierbij extra activiteiten voorzien. Sommigen hebben dit gedaan in samenwerking met de vierde wereldgroep of een ervaringsdeskundige, anderen zijn gegaan voor een meer ‘uniforme’ campagne.

GEZ 1: we hebben bijzondere inspanningen gedaan om de veranderingen duidelijk te maken, zowel naar de onthaalouders als naar de gezinnen zelf. We hebben zitdagen gehouden, net omdat we dan informatie op maat van het gezin kunnen bieden.

Het uitgangspunt voor communicatie over kinderopvang hoeft niet verschillend te zijn. Vaak is er niet veel verschil in de vragen die mensen hebben.

GRO 1: Bij de rondleiding van nieuwe ouders is er bij alle groepen altijd aandacht voor dezelfde zaken: de beveiliging, de properheid, en voldoende daglicht en de kans om naar buiten te kijken. Bij rondleidingen vergroot ik dat uit.

Toch schakelen sommige leidinggevenden of onthaalouders als vanzelf in ‘een andere versnelling’: langzamer uitleggen, meer herhalen, het voorzichter aanpakken, ouders ‘aan zet laten’, hen ‘het gevoel geven dat ze mee iets in de pap te brokken hebben’. En aan de andere kant voldoende direct zijn: ‘de kaarten blootleggen’. Over elke verandering kan je het best expliciet communiceren, zodat je snel problemen detecteert. De ervaring leert dat goedbedoelde hulp al snel als een belediging overkomt.

GEZ 3: Nou, dan praat ik eerst over ‘waar kom je vandaan’ en helemaal niet over hun kind, maar over hen. Ik wil dat ze zich op hun gemak voelen. Hoelang ben je in België? Wat bracht je hier? Heb je kind hier gehad? Heb je je kind thuis gehad? Is je moeder hier? Belangrijk, vrouwen vragen advies aan hun moeder. Heb je al andere kinderen? En dat ik geen bedreiging vorm...

Communicatie met anderstaligen vraagt volgens de respondenten nog meer evenwichtskunst: het is moeilijk de finesses duidelijk te maken, ondanks de beschikbaarheid van een tolk.

GRO 5: Een kindje uit Azië, dat slechts 2 weken bij ons is geweest, is in 2 maand tijd vier keer van opvang veranderd. Het had een voltijds opvangplan, wat aantrekkelijk is nu. Maar de opbouw naar welbevinden en betrokkenheid vraagt dan een sterke communicatie, en die was er helemaal niet. Mama heeft nooit getoond dat ze vragen had over kinderopvang. Ze begreep niet dat er informatie werd gevraagd om in te spelen op de gewoonten van het kind. We zagen pas later dat het met zijn handen at, waardoor het de eerste dagen bij ons niet had willen eten.’

Vanuit Kind en Gezin en vanuit meer lokale diensten wordt heel wat inspanning gedaan om via filmpjes, presentaties en workshops aan heldere kennisdeling te doen, en zo de nieuwe richtlijnen begrijpbaar en dus toegankelijk te maken.

1.2 Documenteren

In de communicatie en samenwerking met een gezin wordt het ‘pedagogisch documenteren’ ingezet. Foto’s, film, geschreven en getekende documenten van activiteiten en pedagogische processen moeten het contact intensiveren, de dagelijkse gebeurtenissen en het welbevinden van kinderen duidelijk maken³⁶. Bij dit documentatieproject is het essentieel om de diversiteit van kinderen op een correcte manier in beeld te brengen.

Documenteren is uitermate geschikt om te communiceren met maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Het is geen gestandaardiseerde meetmethode, die bepaalt wat een kind kan en niet kan, maar bij uitstek een manier om de focus op een constructieve manier te richten op het ontwikkelingsproces van kinderen. Het heeft op die manier geen oordelende functie, maar juist een erkennende functie naar kinderen, ouders en personeel toe. Als communicatievorm heeft documenteren het voordeel weinig talig te zijn: beeldend materiaal is voor toegankelijker dan bijvoorbeeld heen-en-weer schriftjes. Het geeft alle partijen de mogelijkheid om dieper inzicht te verwerven in leerprocessen en patronen van interactie.

1.3 Communicatie van ouders ondersteunen

Naast de communicatie tussen het ‘ik en jij’, zijn er ook aandachtspunten in de communicatie tussen ‘ik en zij’. Leidinggevendenden nemen heel vaak de taak op om ouders te ondersteunen in de ‘zoektocht’ van een opvangplan.

EXP 2: We gaan er dan van uit dat je als ouder individueel kan onderhandelen, maar dat is misschien niet altijd makkelijk, om op te komen voor je individuele behoeften

Deze ondersteuning zien zij als een onderdeel van hun takenpakket, maar krijgt in praktijk vaak een omvang die de grenzen van de kinderopvang overschrijdt: communiceren in naam van het gezin. Er lijkt (tijdelijk) meer noodzaak te zijn gekomen aan deze ondersteuning sinds het nieuw decreet. De inzet van formele hulpbronnen zoals het OCMW, vraagt meer communicatie in het ‘ik -zij’ veld.

EXP 8: Leidinggevendenden geven aan dat zij zichzelf als een laagdrempelige contactpersoon zien en wensen graag de vertrouwenspersoon en de centrale hulpbron van de ouders te zijn.

GEZ 1: Ouders weten al: ik moet een computer vinden of een vriend met een computer. Als dit niet lukt en de inschrijving niet in orde is, dan moet ik daarin assisteren.

Verskillende respondenten signaleren spanningen in deze communicatie over ouders. Het signaleren van problemen aan andere instanties gebeurt minder snel, nu de gezinnen via het

³⁶ Malavasi, L. & Zocatelli, B. (2013). Documenteren voor jonge kinderen. Amsterdam: SWP.

centraal loket zijn doorgestuurd, omwille van privacy redenen. Opvangvoorzieningen zitten in een positie waar ze een evenwicht moeten vinden tussen signaleren en het respecteren van ouders die een beslissing nemen.

EXP 7: Feedback over de ouders geven we niet snel. Als ze naar ons toegestuurd zijn, dan gaan we n niet snel dingen melden, soms wel bij drugs of dronkenschap of zo.

En wat inspireert?

Een beproefd recept...

Een project met een ervaringsdeskundige bleek ook in de kinderopvangcontext erg nuttig. In de voorziening, waar zowel middenklasse kinderen als kinderen uit gezinnen in armoede – voornamelijk generatie-armoede - heeft het project ook na afloop een blijvende impact.

GRO 1: 'Iemand die jou als leidinggevende telkens opnieuw die bril doet opzetten en zegt: hoe zou jij benaderd willen worden? Dat doet je begrijpen waar het om draait. Je gaat mee in het verhaal, en je krijgt op de duur de reflex om zelf zo te denken.'

...en nieuwe paden

In elke moeilijkheid schuilt een opportuniteit. De onzekerheden die er in de overgang naar het nieuw decreet zijn gekomen, hebben voorzieningen en diensten ook uitgedaagd om na te denken over hoe ze communiceren. De nood aan ondersteuning en afstemming binnen en buiten de voorziening leidt tot nieuwe contacten. Ook het pedagogisch documenteren kan als middel worden ingezet om

2 PROFILERING EN POSITIONERING

2.1 Een universele versus doelgroepgerichte aanpak

Een integrale aanpak, dat is waar de nieuwe preventieve gezinsondersteuning, die vorm krijgt via de Huizen van het Kind, voor staat (Vlaamse Overheid, 2012). Hierbij wordt een aanpak vanuit progressief universalisme voorgesteld (Vlaams Pact 2020, 2011). Dit betekent concreet: een basisaanbod voor alle gezinnen (universeel), met aansluitend een supplementair aanbod (progressief) voor gezinnen met specifieke noden. Vanuit de vraag naar wat nodig is of goed is voor alle gezinnen, wordt verder gespecificeerd naar omstandigheden en noden voor specifieke doelgroepen. De meeste voorzieningen doen gerichte inspanningen om deze aanpak te vertalen naar de dagelijkse werking. Zij proberen hun visie over diversiteit ook zichtbaar te maken voor alle gezinnen die er over de vloer komen.

Een voorbeeld hiervan is het zichtbaar inschakelen van doelgroep medewerkers.

GEZ 4: Wij hebben onthaalouders van vreemde origine bij ons. We maken folders op en verspreiden die in kleuterscholen, buurtwerking, kribbes. Op die folders staat een foto van een anders gekleurde persoon en klassieke foto van een onthaalouder.

Ook het nieuw decreet voor de kinderopvang onderschrijft deze visie van progressief universalisme, zoals zichtbaar in het getrappt systeem met voorrangregels of de inschrijvingsprocedure. Voor veel gezinnen in maatschappelijke kwetsbaarheid verhogen de praktische en administratieve procedure die dit meebrengt echter opnieuw de drempel naar een plaats in de kinderopvang.

GEZ 6: Mensen hebben niet altijd een paspoort of een kaartlezer. Wij bieden die wel aan op een zitdag.

Aan-klappend werken, een term uit het straathoekwerk en intussen ook in de gezondheidszorg gangbaar, verwijst naar het proactief opbellen, opzoeken... van kwetsbare of kansarme groepen voor zorg- en dienstverlening. Deze term heeft bij zorgverleners niet noodzakelijk een negatieve bijklank. Ook in onderwijscontext wordt aanklappend werken als een voorbeeld van goede praktijk gezien³⁷.

Een doelgroepgerichte aanpak vertaalt zich in een doelgroepgerichte communicatie. Dit is eerder aan bod gekomen.

³⁷ Laenen, I. & Aerden, I. (2013). Evaluatie ondersteuningstraject 'Hoe omgaan met kinderarmoede op school?' i.o.v. Koning Boudewijnstichting. Leuven: CEGO.

2.2 Attitude en engagement van het personeel

Ook al heeft de dienst of voorziening een sterke visie over toegankelijkheid, deze vertaalt zich naar de praktijk door de attitude en het engagement van het personeel. Het gaat om tijd én goesting. De respondenten zijn zich ervan bewust dat niet iedereen altijd op dezelfde lijn staat:

GEZ 6: Wij geven de vrije plaatsen als de ouders ons bellen. Wij weten ook niet bij welke onthaalouders ze langsgaan en bij welke niet. De onthaalouders zeggen uiteraard niet: deze ouders zijn hier langs geweest, maar we hebben die niet aangenomen... We weten dat sommige onthaalouders niet openstaan voor alle gezinnen. Ik vermoed dat het onbekende meespeelt, en toch ook een stukje vooroordelen: die gaan te laat zijn, die gaan niet verwittigen, speciaal eten nodig, geen afspraken nakomen...

Daar waar het nieuw decreet een opportuniteit is om, onder andere via de centralisatie van de aanmeldingen, deze attitude kort te sluiten, wordt het effect teniet gedaan door het absolute tekort aan plaatsen. De opgelegde norm wordt 'vanzelf' al snel gehaald.

EXP 4: De toegang voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen naar kinderopvang staat juist méér op de helling. Er is meer terugval op goodwill, op ethische principes. Er is niet echt een financiële incentive om aan toegankelijkheid te werken: de nieuwe uitvoeringsbesluiten geven enerzijds wel kansen, maar om de trap 3 te halen is er heel veel moeite nodig. Dit kunnen enkel buurt- en nabijheidsdiensten.

EXP 3: We hebben gevraagd aan de overheid om voor trap 3 een hoger minimum te installeren, om het zo te bevorderen en zo ook aan anderen een idee te geven

Ervaring met de doelgroep speelt een belangrijke rol.

GEZ 2: In 2012 hebben we een gans jaar gewerkt rond het omgaan met kwetsbare gezinnen: onze vorming, onze werkgesprekken, alles... Dan merken we dat het voor de meesten wel iets 'ver van hun bed' is. We hebben ook zo kleine gespreksgroepjes gedaan... We hebben al veel geprobeerd en eigenlijk is de ervaring die ze zelf meemaken de beste leerschool.

2.3 Actief werken aan draagkracht van ouders, met zijn grenzen

Ook na de eerste toegang tot kinderopvang wordt een groot engagement van het personeel gevraagd. Geëngageerde respondenten uit groeps- en gezinsopvang voelen het als hun taak om ouders te ondersteunen, en dat gaat ver. 'Advies geven', 'een coachende houding aannemen', 'een sleutelpersoon zijn:'... Vooral in de gezinsopvang wordt dit sterk opgenomen.

GEZ 1: Ik vond dat niet moeilijk om mij daarvoor in te zetten. Die lag mij heel nauw aan het hart. Er zit zoveel goed in dat kind, maar het krijgt geen ruimte om eruit te komen. Omdat ik wist dat het daar thuis absoluut niet goed zit vond ik het absoluut geen probleem om hem dagelijks op te halen.

Er zijn ook grenzen aan betrokkenheid, en niet alleen door tijd.

EXP 7: De ouders zijn niet altijd onze doelgroep. Onze taak is het kind. Maar voor de ouders, moeten anderen werken, die begeleiding is onze job niet, dat zit niet meer bij ons.

GEZ 6: De onthaalouders hebben het er vooral moeilijk mee dat ze zich niet wil laten helpen. Ze hebben er zoveel voor gedaan en geprobeerd en er veel achter gevraagd, maar ze zet telkens ook stappen terug. Ze willen zeker nog ondersteunen, maar ze vragen er nu ook niet meer om... Het begrip is wel wat verminderd.

En wat inspireert?

Vorming...

Armoede erkennen, het eigen perspectief verbreden, diversiteit positief benaderen³⁸... Velen in de sector weten intussen dat deze zaken echt belangrijk zijn. Er wordt voorkeur gegeven aan langere vormingen die erkend zijn, in plaats van losse studiedagen. Het is belangrijk om 'ondergedompeld' te worden in een 'bad van armoede', zich bewust te worden van het eigen referentiekader. Ook vanuit het beleid is aandacht voor degelijke vorming.

EXP 3: Mensen een stuk inzicht te geven in wie die kwetsbare groepen zijn en hoe die denken en waar zij mee 'struggelen', dat is belangrijk. Het kan nuttig zijn om dit mee te nemen in de uitbouw van onze ondersteuningsstructuur.

Opleiding...

Aandacht voor deze competenties zou al van in de opleidingen aanwezig moeten zijn.

GRO 4: Jonge medewerkers hebben hier vaak geen woorden, geen taal. Je moet dit natuurlijk leren op de werkvloer.

GRO 1: In de hogeschoolopleidingen komt dit aan bod maar ook HBO 5 opleidingen zouden dit moeten krijgen. Belangrijke competenties moeten ook opgenomen worden in functionerings- en selectiegesprekken.

Het creëren van een continu draagvlak

Verschillende respondenten geloven vooral in een continu toegankelijkheidstraject. Het is een proces dat tijd vraagt. Er moeten voldoende middelen zijn vanuit de organisatie om op lange termijn aandacht te hebben voor toegankelijkheid. Je moet deze aandacht dagelijks 'afdwingen'.

GEZ 6: We hebben een dag nagedacht en een aantal prioriteiten naar voor geschoven in functie van het werken rond toegankelijkheid met maatschappelijk kwetsbare gezinnen en wie wat zou opnemen.

³⁸ Zie bijvoorbeeld ook: Roose, I., Pulinx, R., & Van Avermaet, P.(2014). Omgaan met kinderen en sociaal-culturele ongelijkheid. Steunpunt Diversiteit en Leren, Universiteit Gent. Koning Boudewijnstichting.

3 HET PEDAGOGISCH PROJECT

Het pedagogisch raamwerk van Kind & Gezin stelt dat kinderopvang samen met ouders de opvoeding gestalte geeft, en het perspectief van het gezin meeneemt in het pedagogisch handelen³⁹. De rol als ouder en opvoeder nemen de meeste mensen in armoede zeer serieus. Deze verantwoordelijkheid houdt velen op de been⁴⁰.

Wanneer leidinggevend en kindbegeleiders in dialoog treden met ouders in maatschappelijke kwetsbaarheid, bepaalt hun kijk op armoede ook hun kijk op hoe het gezin de opvoeding gestalte geeft. Sociale uitsluiting is een toestand die in de context van kinderopvang veel dimensies heeft en over veel meer gaat dan over financiën, over opnemen van verantwoordelijkheden⁴¹, het vrijmaken van tijd⁴², enzovoort. De mate waarin professionals rekening houden met het perspectief van een ouder als het gaat over samen opvoeden, is sterk wisselend. Standpunten variëren van 'een ouder heeft individuele verantwoordelijkheid over het opvoedingsproces' tot 'een ouder bevindt zich in een unieke toestand waardoor het te verantwoorden is wat hij doet'⁴³. Als het gaat over ouders in maatschappelijke kwetsbaarheid, zitten professionals te vaak in 'deficit denken'⁴⁴. Ze veronderstellen dat de normen en waarden van het gezin waarin het kind opgroeit de oorzaken zijn van problemen en ontwikkelingsachterstand.

Elke kinderopvangvoorziening werkt min of meer actief aan ouderparticipatie, maar met gezinnen in maatschappelijke kwetsbaarheid vraagt dit extra inspanning. De deelnemers aan dit onderzoek vermelden specifieke spanningsvelden op het gebied van onthaalbeleid, wenbeleid, ontwikkelingsgericht werken en werken in een context van verandering.

3.1 Werken in een context van verandering

Veranderingen brengen – per definitie – toegankelijkheid even in het gedrang. Elke vernieuwing in het pedagogisch beleid vraagt aan de gebruiker een zekere aanpassingstijd, tot deze de nieuwe situatie gewoon is en de toegankelijkheid 'genormaliseerd' wordt. Hoe verder de nieuwe situatie afstaat van de leefwereld van het gezin, hoe moeilijker deze aanpassing ook lijkt. Herkenbaarheid – of noem het begripbaarheid – speelt voor ouders in maatschappelijke

³⁹Kind en Gezin (2014). Een pedagogisch raamwerk voor de kinderopvang van baby's en peuters. Geraadpleegd op <http://www.kindengezin.be/img/pedagogische-raamwerk.pdf>

⁴⁰ Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2006). Bind-Kracht in Armoede. Leefwereld en hulpverlening. Leuven: LannooCampus.

⁴¹ Nolan, B., Whelan, C.T. (2011) Poverty and Deprivation in Europe. Oxford University Press. doi:10.1093/acprof:oso/9780199588435.001.0001

⁴² Zie bijvoorbeeld: Burchardt, T. (2008). Time and income poverty. Centre for Analysis of Social Exclusion, London School of Economics, report 57.

⁴³ Ferket

⁴⁴ Nicaise, I. (2008). Ongelijkheid en sociale uitsluiting in het onderwijs: een onuitroeibare kwaal? In Nicaise, I & Desmedt, E (Red.) Gelijke kansen op school: het kan! Mechelen: Plantyn.

kwetsbaarheid en/of met een migratieachtergrond een bijzondere rol in een context van verandering. Zo getuigt een respondent uit de groepsopvang van een opvangsituatie die niet doorging omdat het kinderdagverblijf de locatie had gerenoveerd.

Het nieuw decreet brengt een wervelwind aan veranderingen. Leidinggevend en merken gelatenheid op bij ouders.

GRO 4: Sommigen organiseren trefdagen, oudervergaderingen, ook met andere organisaties... Maar veel mensen ondergaan dit. Een tolk kan hierover heel moeilijk uitleg geven. Ik heb zelf drie keer moeten uitleggen aan de tolk wat een respitdag is, en dan moet die dat vertalen... Dus de mensen ondertekenen en ondergaan het gewoon.

3.2 Ontwikkelingsgericht werken

De pedagogische functie van kinderopvang is elke ouder bekend. Niet elke nuance of actie in een onderbouwd pedagogisch project vindt echter zijn weg naar elk gezin. Niet vertrouwd zijn met de gehanteerde pedagogische principes staat toegang tot een geslaagde opvangsituatie in de weg. Zo komt bewegingsruimte geven soms bedreigend over, zeker in verticale groepen.

GRO 7: De mama had een uitgesproken voorkeur voor één kindbegeleidster. Ze bracht het kindje naar een stoel en -tik-tik- wees tegen de kindbegeleider: daar. Ook in de pauze van haar Nederlandse les in de buurt kwam ze kijken of het kind wel in de stoel zat. Het personeel kon haar moeilijk uitleggen waarom het beter is dat haar kind kon bewegen.

3.3 Wenbeleid

Wenbeleid - een belangrijke pijler in het pedagogisch project - komt in de besproken casussen regelmatig in het gedrang. Opvangsituaties voor kinderen uit maatschappelijk kwetsbare gezinnen zijn regelmatig minder goed gepland. Dit heeft te maken met onregelmatige woon- en levensomstandigheden, zoals verhuizen, onregelmatig werk, plots gebrek aan financiën, enzovoort. Ook de start van lessen Nederlands wordt vaak op heel korte termijn gepland. Het belang van wennen kan niet duidelijk genoeg in de verf gezet worden.

GEZ 5: Het kindje moet telkens weer wennen. Ik heb nu zo'n situatie. Het kind is hier nu anderhalve week en het gezin gaat op familiebezoek naar het buitenland. Hup, moet die jongen mee. Ik heb hierover gecommuniceerd in zijn boekje. Ik heb geschreven: jammer dat hij nu een week weg gaat, want hij huult helemaal niet meer, hij speelt voortreffelijk, hij slaapt wanneer hij moet slapen... Sinds vandaag alles prima, maar als ze terug komen zullen we weer opnieuw moeten beginnen.

En wat inspireert?

Een huiscultuur...

Er bestaat natuurlijk geen formule die ervoor zorgt dat alle gezinnen in één klap meegaan in je pedagogisch project. Ouders aanspreken in het belang van het kind, tevredenheidsgesprekken na één maand opvang helpen. 'Aanklampend werken' en extra documenteren over het kind kwamen aan bod. Als er al een toverwoord bestaat, dan is het 'geduld'.

GRO 3: Alle inspanningen zullen ergens toe leiden, maar hier is er meer input nodig tegenover de output. Aandacht geven en aandacht vragen is belangrijk. Tonen dat je altijd weer opnieuw contact wil maken. Je moet blijven investeren. Een huiscultuur opbouwen. Dat is een investering van jaren.

...en duidelijke huisregels, met mondjesmaat

GEZ 3: Ik ben heel erg vrij. Ze krijgen een vier pagina lange epistel, maar niet meteen. We gaan elkaar eerst wat aanvoelen en de eerste regels zijn 'je schoenen uit als je binnen wil komen'. Dat is het. Ze mogen binnenkomen op elk uur, wanneer ze willen. Je moet een beetje coachen zo, niet meteen zeggen hoe het moet en hoe het niet moet... Want anders gaan ze afhaken.

VELD 2: DE DISCRETIONAIRE RUIMTE

Verantwoordelijken van kinderopvangvoorzieningen werken in de publieke dienstverlening. Bij hun taak worden zij onvermijdelijk heen en weer geslingerd tussen een aantal belangen van publieke en private aard die aandacht opeisen en die soms tegenstrijdig zijn: de belangen van zichzelf, hun organisatie, hun beroep, de belangen van de gebruiker, de plaatselijke gemeenschap en het algemeen maatschappelijk belang⁴⁵. Ook eigen waarden en normen, waaronder de erkenning van gebruikers in hun eigenheid (zie niveau 1) worden bijna dagelijks uitgedaagd.

Binnen het kader van bestaande regelgevingen hebben leidinggevendenden een zekere ruimte waarbinnen zij beslissingen kunnen nemen over de concrete invulling van de regels in hun voorziening. Deze bewegingsruimte wordt ook 'discretionaire ruimte' genoemd. Daar waar de regels bepalen welke principes er moeten worden gehanteerd, en welke specifieke taken er zeker moeten worden uitgevoerd, geeft de 'discretie' een zekere speelruimte. Werken in discretie slaat op het werken in de nooit volledig in regels te gieten context van dagelijkse praktijk - de zogenoemde '*Street level bureaucracy*' van Micheal Lipsky. Hoeveel regels er ook zijn, er is altijd interpretatie nodig.

Het is binnen de discretionaire ruimte dat deze belangen, die voor de verantwoordelijke het sterkst meespelen, hun kracht krijgen. Strategieën en beslissingen in de vrije ruimte zullen gestuurd worden vanuit het samenspel van deze belangen.

Met het nieuw decreet en de uitvoeringsbesluiten zijn een aantal regels veranderd. Binnen de discretionaire ruimte geeft dit ook een aantal nieuwe uitdagingen voor leidinggevendenden. Op dit ogenblik lijken zij zich in een paradoxale positie te bevinden.

⁴⁵ Hoggett, P., Mayo, M. Miles, C. (2006). Private passions, the public good and the service reform. *Social Policy and Administration*, 40(7), 758-773.

Aan de ene kant heeft men met het decreet minder regels willen inbouwen.

EXP 3: Het decreet zoals het er nu ligt heeft altijd de bedoeling gehad om toegankelijkheid te verzekeren. Het landschap vereenvoudigt, voor de gezinnen en de voorzieningen zelf, voor de toeleiders. De risicoanalyse en crisisprocedures, het pedagogisch plan, Er wordt meer in handen van de voorziening gelegd. Bestellen is betalen, bijvoorbeeld, daar kan men op inspelen volgens de lokale situatie. Dat is een mentaliteitswijziging in de voorziening waar een aantal voorzieningen nog niet klaar mee zijn. Het is een nieuw systeem, je laat hen een stuk vrij.

Het gaat hier niet alleen over de toegangsprocedure, maar ook over de dagelijkse werking.

*EXP 6: We willen zoeken naar een goed evenwicht: wat haalbaar is voor de opvang enerzijds, wat de ouders als verantwoordelijkheid kunnen opnemen anderzijds. We hebben hierrond een minimumkader aangereikt en de opvang moet **dit vertalen** naar concrete afspraken met ouders.*

In de praktijk hebben leidinggevendenden de indruk dat ze, om ook toegang aan maatschappelijk kwetsbare gezinnen te kunnen geven, net minder ruimte hebben sinds het nieuw decreet.

EXP 8: De geautomatiseerde computersystemen en de afhankelijkheid van partners als Kind & Gezin en het OCMW maken een verschuiving in de discretionaire ruimte noodzakelijk. Leidinggevendenden zeggen minder zelf in handen te hebben en voelen aan dat flexibel en laagdrempelig kunnen inspelen op vragen van ouders moeilijker wordt.

Het spanningsveld tussen regelluwte en vereenvoudiging enerzijds en het verkleinen van de discretionaire ruimte van de leidinggevende anderzijds is op het ogenblik van de gesprekken met respondenten sterk aanwezig. Vooraleer in te gaan op enkele specifieke knelpunten die respondenten in de regelgeving aangeven, zijn er nog enkele kanttekeningen te maken.

Het landschap van welzijn en kinderopvang is volop in transitie. De administratie slurpt nu veel energie op, maar zowel voor ouders als voor professionals zullen veel zaken vanzelfsprekend worden. Sommige besluiten zijn reeds uitgevoerd, terwijl andere langer op zich laten wachten. Bepaalde maatregelen zijn tijdens het verloop van het onderzoek aangepast.

EXP 3: Er wordt gewerkt aan meer opvangplaatsen, er zijn ook meer inkomen gerelateerde plaatsen voorzien. Maar dat gebeurt geleidelijk aan, binnen een groeipad, een zekere programmatie. Die evolutie is al ingezet, we zien dat aan de cijfers.

Leidinggevendenden in de kinderopvang willen het liefst de beide sporen volgen: dat van de correcte professional, die de regels volgt en in orde is met de administratie, daarnaast ook het spoor van zijn ethische normen en maatschappelijk engagement. Hij wil de beide verzoenen.

GRO 1: Ik maak een lange brief over deze probleemgezinnen en stuur hem op naar Kind en Gezin. En zo forceer ik eigenlijk een snel dossier. Tussen de lijnen kleuren wil ik ook niet, ik heb een verantwoordelijkheid over de leefbaarheid van mijn voorziening.

In het licht van het voorgaande hoofdstuk over de persoonlijke relatie tussen professional en gezin blijft het daarom essentieel om regels niet alleen eenvoudig te houden, maar ook de discretionaire ruimte voldoende groot te laten.

EXP 2: Dit terwijl lokale diensten veel liever hun eigen ervaring hierin zouden willen gebruiken om op die manier ook een grote drempel weg te werken.

EXP 4: Het is niet omdat de regelgeving er is dat dit moet doorwegen in je dagelijks beleid.

Alleen zo kan de professional functioneren om maatschappelijk kwetsbare gezinnen aan boord te krijgen en te houden. Specifieke knelpunten hierbij zijn de voorrangregels, het opvangplan, en het inschrijvings- en betalingsbeleid.

4 VOORRANGSREGELS

4.1 De wachtlijst: een actieve, proactieve aanpak

Een kinderopvang die subsidie voor inkomenstarief (de 'trap 2'-subsidie) wil ontvangen, volgt bepaalde voorrangregels en zorgt ervoor dat minstens één kind op vijf in de opvang uit een maatschappelijk kwetsbaar gezin komt⁴⁶. Voor een nog hogere subsidiering (de 'trap 3'-subsidie) zijn nog meer voorwaarden voorzien, waaronder een percentage van 30% maatschappelijk kwetsbare kinderen. Dit zijn voornamelijk de vroegere lokale diensten buurtgerichte kinderopvang⁴⁷. Met het huidige beschikbare aanbod moeten leidinggevendenden meestal wel rekening houden met voorrangregels.

GEZ 2: Voorrangregels beginnen pas te tellen als er een wachtlijst is: op het moment dat je één plaatsje vrij hebt en er zijn 2 gezinnen die een plaatsje willen. Dan kan je kiezen wie je neemt, iemand uit een voorrangsgroep of niet...

Door plaatsgebrek is er eigenlijk geen nood aan detectie of vindplaatsgericht werken omtrent kwetsbaren: de plaatsen geraken vanzelf vol – al is een groot verschil tussen de landelijke en stedelijke context.

⁴⁶ Uitgebreide informatie over de voorrangregels in het nieuw decreet is terug te vinden op de website van Kind en Gezin. <http://www.kindengezin.be/kinderopvang/sector-babys-en-peuters/subsidies-en-financieel/subsidie-inkomenstarief/>

⁴⁷ Uitgebreide informatie over de lokale diensten buurtgerichte kinderopvang vind je op <http://www.lokalediensteneconomie.be/node/9>. Vbjk ontwikkelde ook een handleiding buurtgerichte kinderopvang <http://www.vbjk.be/nl/downloads/handleiding-buurtgerichte-kinderopvang>

Het engagement en de deskundigheid van de professional speelt ook hier een belangrijke rol.

EXP 3: Het decreet geeft aan dat werkende ouders de prioritaire groep zijn, hoe hoger de subsidietrap die gevraagd wordt hoe meer je aangeeft dat je toegankelijker bent en dat vraagt toch wel een zekere deskundigheid om deze groepen op te vangen.

Sommige leidinggevendenden houden proactief plaatsen vrij voor kansengroepen. Maar in de gezinsopvang is dit minder evident.

GEZ 6: Op dit moment kan je niet zeggen 'je moet een plaatsje openhouden'. We kunnen onthaalouders niet verplichten, zij kiezen zelf, we kunnen ze wel stimuleren, maar we hebben er erg weinig zicht op welke ouders bij welke onthaalouders komen kijken...

Ook het actief werven van kinderen uit kansengroepen is een nieuwe praktijk. Hier komt de samenwerking met andere voorzieningen en diensten in beeld (zie veld 3).

EXP 6 Het is nodig eerst in kaart te brengen wie er in de buurt woont en of dit 'matcht' met het profiel in je voorziening. Indien niet moet je de spontane aanbiedingen gaan stimuleren door samenwerken met andere opvanginitiatieven binnen het lokaal overleg, door andere toeleiders te contacteren... Het is echter moeilijker om dit in landelijk gebied te doen...

4.2 Vooropgesteld percentage als maximum, of als minimum

Het vooropgestelde percentage van 20 of 30% mag geen limiet inhouden.

EXP 2: Lokale organisatoren, onder invloed van lokale besturen, zeggen: we moeten 20% behalen minimum. We behalen dat, dus is het ook genoeg. Of ik kan me inbeelden: 30 procent is 30 procent en we gaan er niet over, want die andere kinderen komen wel 5 dagen in de week. Dat is beter voor een optimale bezetting.

En wat inspireert?

Toegankelijkheid persoonlijk ervaren

GEZ 3: Ik heb gelukkig ervaring met kinderopvang zoeken. Ik heb zelf heel veel in het buitenland gewerkt in veel verschillende landen en ook daar kinderen gehad en dus weet ik wat het is om je kinderopvang te moeten uitzoeken in een vreemd land. Misschien daarom heb ik deze kinderen veel meer dan anderen.

Toegankelijkheid dragen in de samenleving

EXP 6: We willen ertoe uitnodigen om op een andere manier te gaan kijken, ook in den brede samenleving, dat dit een vorm van maatschappelijke dienstverlening is die elk kind kansen biedt. Ik denk dat er in den brede publieke opinie nog altijd niet op deze manier wordt gekeken.

5 OPVANGPLAN

Het opvangplan is een nieuw instrument dat voorzien is in het nieuw decreet en de uitvoeringsbesluiten. Het gaat uit van het principe ‘bestellen is betalen’. Het heeft als doel de ouders verantwoordelijk te maken voor de opvangplaatsen die ze reserveren, en op die manier mee ervoor te zorgen dat de plaatsen kinderopvang in Vlaanderen en Brussel zo optimaal mogelijk benut worden. Het houdt in dat de leidinggevende of de onthaalouder en de ouders samen een opvangplan maken, en dat ouders betalen voor de gereserveerde opvangdagen⁴⁸. Er zit een zekere speling op het systeem: ouders hebben een ‘korfje van respitdagen’. Deze dagen worden niet aangerekend ondanks bestelling vooraf. Er zijn minimaal 18 respitdagen per jaar voorzien. Hoe voorzieningen dit in de praktijk invullen, is sterk verschillend. Soms kan bij ziekte een doktersattest worden ingediend, zodat ziekte dagen niet uit het korfje gaan.

Het nieuwe systeem is bedoeld om de beschikbare plaatsen beter te kunnen inzetten. Een regelmatig opvangplan houdt in dat je als onthaalouder of leidinggevende kan voorzien wat elk plan betekent voor de totale bezetting van je voorziening, zodat je deze maximaal rendabel kunt maken. Een wisselend maar voorspelbaar opvangplan vraagt al meer puzzelwerk. Echt moeilijk wordt het wanneer ouders een flexibel opvangplan vragen.

EXP 6: Halve dagen, een derde dagen, ganse dagen... Dat is voor de organisaties in onze sector zeer moeilijk, het is een beetje duaal. We willen enerzijds die opvangvragen beantwoorden van maatschappelijk kwetsbare gezinnen en flexibel kunnen zijn, maar aan de andere kant legt de overheid ons op om zo efficiënt mogelijk te kunnen zijn.

Gezinnen in maatschappelijke kwetsbaarheid vragen vaker een flexibele opvang, en hebben het ook moeilijker met het betalen van de bestelde, afwezige dagen.

5.1 De vraag naar flexibele opvang

De ervaring leert dat opvang van een kind uit een maatschappelijk kwetsbaar gezin vaker flexibiliteit vereist. Het is moeilijker voor een gezin in armoede om plannen te maken, een traject voorop te stellen. De mechanismen van onzekerheden en ‘overlevingsstrategieën die hier spelen, zijn de laatste jaren steeds meer onderwerp van onderzoek⁴⁹. Schaarste leidt tot focus op de meest dringende zaken, en wat daarna komt-zoals kinderopvang- verliest prioriteit⁵⁰.

GEZ 6: Het opvangplan moet op voorhand in orde zijn, maar soms zit men met werkonzekerheid, weten ze helemaal niet of men gaat werken, hoeveel dagen, welke

⁴⁸ <http://www.kindengezin.be/img/opvangplan-betalen-gereserveerde-opvangdagen.pdf>

⁴⁹ Zie bijvoorbeeld Shah, A., Mullainathan, S., Shafir, E., 2012. *Some consequences of having too little*. Science 338, 682

⁵⁰ Mullainathan, S, Shafir, E.(2013). *Scarcity. Why having too little means so much*. New York: Henry Holt and Company.

dagen... Als je op voorhand weet, 'ik ga die dagen werken en mijn partner ook', kan dat, maar als alles onzeker is... Of als men Nederlandse lessen moet volgen, dan weet men vaak vrij laat wanneer de lessen starten... en soms zijn deze lessen een voorwaarde om te mogen verblijven in het land.

Er worden occasionele plaatsen voorzien, om tegemoet te komen aan de nood.

EXP 4: Occasionele plaatsen zijn bedoeld om door te stromen naar reguliere plaatsen. Maar dit gebeurt niet altijd. Zeker in burgerichte opvang blijven kinderen vaak deze plaatsen bezetten, dat is ergens te begrijpen.

Daarnaast moet er opnieuw proactief gewerkt worden.

EXP 6: Voor bepaalde gezinnen gaan opvangvoorzieningen plaatsen moeten voorbehouden en inbouwen in de werking. Dat zet de financiële leefbaarheid onder druk omdat er onzekerheid is dat plaatsen ingevuld raken. De opvangvoorzieningen hebben daarom structurele banden met goede toeleiders nodig om plaatsen vrij te houden, anders is dit een risico.

De ondersteuning van de mogelijkheid tot differentiatie naar kwetsbare gezinnen door de lokale besturen is een belangrijke randvoorwaarde. De structurele banden met toeleiders (zie veld 3) zijn hier opnieuw belangrijk. Daarnaast moet er voldoende ruimte en tijd voorzien zijn voor de medewerker in de kinderopvang om in te zetten op flexibele en toegankelijke procedures. Wanneer er wordt beslist om in overbezetting te gaan, gebeurt dit het best in overleg met de kindbegeleiders.

5.2 Het lege korfje

In praktijk bepaalt de opvang inderdaad zelf wat zij als 'gerechtigde afwezigheid' zien, en wanneer - of hoe snel - het korfje leeg is. Hier kan de professional echter vrijheid nemen in het omgaan met regels. De discretionaire ruimte is er.

EXP 5: Aan het minimum van 18 respijtdagen kan je zelf als voorziening nog toevoegen. Daar speelt natuurlijk ook weer het spanningsveld tussen subsidies, een maximale bezetting, en de onzekerheid van de leefbaarheid. De regel is er gekomen in overleg met de sector, met gebruikers, en waarbij iedereen zich geëngageerd heeft om dit op een verantwoorde wijze toe te passen daar kan men op inspelen volgens de lokale situatie.

EXP 2: In bestellen betalen zit vrijheid, er zijn een minimum aantal dagen die je afwezig mag zijn, maar je mag dit optrekken. In realiteit zie ik al in onze initiatieven hieromtrent een richtlijn vragen. We willen aantonen wie we zijn, we willen meer dagen geven.

In praktijk wordt er redelijk flexibel omgegaan met de regels.

GEZ 1: We gaan redelijk flexibel om met de opvangplannen. We houden rekening met alle mogelijke uitzonderingen, we geven het maximum verlof en respijtdagen en we gaan ervan uit dat mensen niet van slechte wil zijn. Als een kindje ziek is, of een ouder is door

omstandigheden van het werk thuis, dan gaan we dat allemaal niet aanrekenen. Ik moet eerlijk zijn, we zeggen dit niet zo aan ouders. We kunnen niet zeggen: 'we doen daar niet aan mee'.

Eenmaal de respijtdagen opgebruikt zijn, moeten ouders betalen. Hoewel dit nooit aangenaam is, beseffen professionals dat er soms nood is aan responsabilisering.

GEZ 1: Een andere voorziening heeft in het reglement laten plaatsnemen dat ze het volledig bedrag moeten betalen (dus niet hun gewone tarief, maar een veel hoger bedrag) wanneer niet vooraf verwittigd is. Dit om een shockeffect te genereren, en enkel om te gebruiken als er misbruik is van gemaakt. Sommigen vinden dit subjectief. Dit is een grijze zone.

En wat inspireert?

Een oefenopvangplan...

GRO 1: We hebben al langer ervaring met wisselende opvangplannen. We zijn verbonden aan een ziekenhuis, ouders die als dokter of verpleegkundige werken, hebben flexibele uurroosters. Voor kansengroepen leggen wij eenzelfde soepelheid aan de dag. Ouders kunnen bijvoorbeeld een 'oefenopvangplan' opstellen. Zo krijgen ze eerst zicht op de dagen die ze werkelijk nodig hebben. Pas later, soms pas na 6 maanden, komen we samen tot een vast opvangplan.

...en de blijvende afstemming op de eigenheid van de aanvrager

GRO 4: Deze Russische mama met 4 kinderen spreekt geen Nederlands. De contacten zijn kort. Telkens wordt gevraagd of opvang nodig is, maar telkens wordt deze te laat aan gevraagd. Een maand weg naar Rusland en dan moeten betalen? Zullen we de regels volgen of moeten we hier anders mee omgaan? We hebben beslist dat we dit moeten zien in het hele plaatje. We werken aan welbevinden met een pedagogische en aanklampende aanpak, en het opvangplan in orde krijgen is een deel daarvan. Voor de communicatie zetten we andere ouders in als tolk.

6 INSCHRIJVINGS- EN BETALINGSBELEID

In de nieuwe regelgeving kan de opvang niet starten vooraleer 'het attest kindcode' in orde is. Ouders moeten zich op de site van Kind & Gezin online registreren, het tarief berekenen en een attest aanvragen. Hiertoe zijn ondersteunende brochures beschikbaar⁵¹. Een elektronische toegang met de identiteitskaart is noodzakelijk. Om een verlaagd tarief te bekomen, moeten gezinnen nu een aanvraag doen bij het OCMW. Deze procedure veroorzaakt drempels naar toegang voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Een voorlopig verlaagd tarief aanvragen, wat leidinggevenden aanvoelen als discretionaire ruimte, is niet meer mogelijk. De leidinggevende wordt hier volop uitgedaagd op het dubbele spoor van opdracht en engagement. Zij laveren tussen de vereisten van de standaardprocedure en persoonlijke opvolging. Knelpunten situeren zich ook op niveau van transparantie over het te betalen tarief.

6.1 De standaardprocedure en de persoonlijke opvolging

Verskillende respondenten getuigen over prangende situaties. Een dringende opvangsituatie, geen papieren, gebrek aan attesten, een eerste factuur aan maximum tarief.

GEZ 6: Ik heb dan naar Kind & Gezin gebeld of zij het konden opnemen, want de opvang moest de dag erop starten. Na een week belde die papa dan dat hij nog niets ontvangen had van Kind & Gezin, dan hebben we dit gemeld en moesten we nog wat geduld hebben, een week later had de papa nog steeds geen bericht. Ik voelde mij zo gefrustreerd. Je wilt die mensen helpen, maar je kan gewoon niet... Ze krijgen brieven, ze verstaan ze niet, dan krijgen ze facturen die ze niet kunnen betalen.

Veel ouders ondervinden moeilijkheden met het online registratiesysteem. Hiervoor is nood aan verschillende administratieve documenten, wettelijke papieren, een elektronische kaartlezer en, niet onbelangrijk, een computer.

GEZ4: Dat is een beetje het voordeel dat ik heb, dat ze niet aan mij betalen, maar aan de dienst. Daarom heb ik ook gekozen om onthaalouder onder een dienst te zijn, omdat die verantwoordelijkheid dan niet bij mij zit.

Het is nodig om herhaaldelijk uitleg te geven, afspraken te herhalen en te ondersteunen bij het in orde brengen van documenten. Dit veroorzaakt een grotere takenlast voor de leidinggevende, de onthaalouder, de dienstverantwoordelijke.

⁵¹ Informatie over de registratie voor ouders en voorzieningen is terug te vinden op de website van Kind en Gezin. <http://www.kindengezin.be/kinderopvang/>

Bovendien ervaren ouders in bijzondere situaties moeilijkheden om zich te registreren. Door gebrek aan een elektronische identiteit, in een overgangssituatie zoals migratie of echtscheiding... De professional moet er optreden als expert - en rekent dit ook tot zijn taak. Maar het systeem heeft een zekere traagheid, en hierdoor ontstaat wantrouwen of haken mensen af.

GRO 1: Een jonge alleenstaande mama had kinderopvang nodig om terug naar school te kunnen gaan. Ik vroeg een attest IKT aan voor verminderd tarief. Dit zou heel laag zijn. Kind & Gezin stuurde een attest op naar het thuisadres van de mama, maar ook een eerste factuur aan volledig tarief. Er zijn nog een aantal manoeuvres geweest, maar het heeft te lang geduurd. Hierdoor heeft de mama afgehaakt en is ze gestopt met school.

6.2 Transparantie over het te betalen tarief

Betaalbaarheid van diensten, ook al wordt (achteraf) een groot deel terugbetaald, vormt een belangrijke drempel voor jonge gezinnen in armoede ⁵². Dit is niet anders voor de kinderopvang. Ouders willen snel weten wat ze moeten betalen, hierover is er wantrouwen. Er kan intussen een richtinggevende simulatie worden gedaan via de website van Kind en Gezin⁵³. Leidinggevendenden kunnen deze simulatie samen met het gezin doorlopen.

En wat inspireert?

Proactieve transparantie over tarief...

Er worden veel inspanningen gedaan om de tarief tijdig duidelijk te hebben.

GEZ 1: 'Nu hebben wij in elke regio een keer een dag voorzien dat mensen konden komen om hun tarief te berekenen. Persoonlijke en afgestemde opvolging bij inschrijvingsbeleid. Als we nu horen dat mensen opvang zoeken, dan bekijken wij wanneer het past om samen te zitten, om uitleg te geven, noden te bevragen... Als dit wegvalt, dan wordt het helemaal kijken op de site waar er nog plaatsen zijn. Wij werken tot op heden nog steeds zo niet. We gaan ze altijd eerst uitnodigen, we gaan samen kijken, en dat is een eerste band... Dat is al een eerste stap omdat de opvang goed zou lopen.

...en aanpassing van de procedure

⁵² Thirion, J. Dewil, N. Geuens, N. (2013) Ouders uit kansarme milieus aan het woord over zorg en onderwijs voor jonge kinderen. Koning Boudewijntichting.

⁵³ <https://mijn.kindengezin.be>

EXP 5: De procedure is vereenvoudigd. Ouders moeten nog altijd bellen, maar kunnen hun situatie duiden, zodat de juiste informatie sneller beschikbaar is en dat er van bij aanvang al een sociale correctie mogelijk is. Er is dan een postcontrole in plaats van een pre-controle.

VELD 3:

OUTREACHENDE SAMENWERKING

Door de drempels die worden ervaren door kwetsbare gezinnen en door het plaats tekort, is het werken aan toegankelijkheid allereerst een kwestie waaraan actief gewerkt moet worden door de voorzieningen en onthaalouders. Het gaat echt niet vanzelf. Het vergt een benadering waarbij de aanbieders hun werking niet enkel openstellen voor kwetsbare gezinnen, maar ze ook een actieve outreachende benadering hanteren. Ze moeten naar buiten treden en daar komen waar de kwetsbare gezinnen al zijn. Door vindplaatsgericht of outreachend te werken worden doelgroepen bereikt die anders onzichtbaar zullen blijven. Outreachend werken is een koepelterm voor alle welzijnswerkvormen die de eigen organisatie verlaten om hun aanbod te brengen in de leefwereld van maatschappelijk kwetsbare mensen. Dit sluit aan bij het straathoekwerk, waarbij de laagdrempelige aanpak ervoor moet zorgen dat de vragen, behoeften en waarden van de doelgroep het uitgangspunt vormen van het professioneel handelen. De professional zoekt hierbij de doelgroep op in hun 'eigen milieu' of 'vindplaatsen'. Zo worden mensen bereikt die er op één of andere manier niet in slagen aan te sluiten bij de maatschappelijke voorzieningen. Door veelvuldig aanwezig te zijn, krijgt de professional een genuanceerd beeld van de situatie, dagelijks functioneren en context van de buurt en haar inwoners. Dit zorgt voor een formeel en informeel netwerk van diensten, organisaties en personen. Dit netwerk geeft de mogelijkheid om informatie te verkrijgen, door te verwijzen en de belangen van de doelgroep te behartigen⁵⁴.

Dit soort outreachend werk is intensief en langdurig. Dit doe je als aanbieder dus zeker niet alleen: door vanuit netwerkbenadering de toegankelijkheid aan te pakken, wordt het al wat meer haalbaar om met de complexiteit ervan om te kunnen gaan en effectief 'iets' te bereiken.

Kinderopvang organiseren doet je niet alleen. Kinderopvangvoorziening voelen zich meer en meer genoodzaakt om hun sociale functie beter te vervullen door hun werking breder in te

⁵⁴ Castermans E. (2004) *Vindplaatsgericht werken. ALLE FAQ's OP EEN RIJTJE*. Krax, vakblad van het jeugdwerk, jaargang 4, nummer 3.

Dewaele, C. (2006) *Twintig jaar straathoekwerk gezond en wel, maar ook veilig?* Alert.

Nolens, D., Franssens, J. & van Braeckel, L. (2005) Themanummer Weliswaar

Vlastrov (2010) *Straathoekwerk, een actieve werkvorm*, Vlaams Straathoekwerk Overleg

Kennisplein (2015) <http://www.kennisplein.be/Pages/Straathoekwerk.aspx>

bedden. Ze werken niet alleen, want ze werken best in een netwerk van andere kinderopvangvoorzieningen. Ze werken niet alleen, want ze werken best in een netwerk van sociale organisaties en toeleiders. Ze werken niet alleen, want ze werken best in een gemeenschap, een buurt, een maatschappelijke context.

Deze netwerkingbenadering is best gebaseerd op een aantal inhoudelijke doelstellingen, waarbij er steeds ook bedreigingen en moeilijkheden in rekening moeten worden gebracht.

7 NETWERKEN MET ANDERE VOORZIENINGEN

De netwerkbepandering in de kinderopvang zal in eerste instantie vorm krijgen door het versterken van de onderlinge communicatie en eventuele samenwerking tussen aanbieders.

7.1 Lokaal overleg

De verplichting om lokaal overleg rond kinderopvang (LOK) te organiseren op regionale basis is een essentiële aanzet⁵⁵, maar biedt in de realiteit niet altijd garantie tot productief overleg. Zeker in landelijke gebieden verloopt dit moeilijker en zelfstandige onthaalouders worden vaak niet bereikt.

GEZ 6: Er is wel een LOK, maar in sommige regio's werkt dit ook niet zo goed. Het is afhankelijk van regio tot regio, soms werkt dit goed en kennen de mensen elkaar, maar soms gaat dit bijna nooit door, of is er maar 3 man en zijn de puntjes niet zo relevant...

EXP 10: Het LOK zou een belangrijke functie moeten hebben maar er komen weinig zelfstandigen naar toe, waardoor we niet voldoende draagkracht hebben om verder te gaan.

EXP 9: Goed overleg is de voorwaarde van vlotte samenwerking. Het LOK is niet altijd de oplossing. Dat is heel moeilijk: de zelfstandigen zijn er onvoldoende vertegenwoordigd. Bovendien draait het niet zoals het zou moeten draaien. We hebben het aantal samenkomsten hier van 4 naar 3 keer teruggebracht, maar we krijgen nooit de initiatieven die er allemaal nodig zijn rond de tafel.

De oorzaken van het falen van dit lokaal overleg zijn divers: te weinig relevante punten op de agenda; een gebrek aan (financiële) incentives voor de aanbieders; tijdsgebrek bij de aanbieders;

⁵⁵ Het lokaal Overleg Kinderopvang is een lokaal netwerk dat advies geeft aan het lokaal bestuur over haar beleid en de uitbouw van kinderopvang in de gemeente. De verplichting tot aansluiting bij een Lokaal Overleg Kinderopvang is vastgelegd in het Besluit van de Vlaamse Regering houdende het lokaal beleid kinderopvang, en is van kracht sinds 2007. De laatste wijziging gebeurde op 1/04/2014. Raadpleegbaar op <http://www.ejustice.just.fgov.be>

te weinig ondersteuning; onwetendheid; onthaalouders kunnen hun werkplek niet zomaar verlaten om te vergaderen, en de moeilijkheid om in overleg te gaan met ‘concullega’s’.

EXP 10: Ik denk dat de bereidheid een grotere rol speelt dan het tekort aan plaatsen. Er komt immers heel wat extra werk bij: papieren, communicatie, schrik ook, onwetendheid, ze zijn wellicht wat te weinig gesensibiliseerd. Voorzieningen moeten daarin ondersteund worden.

EXP 10: Je wil wel de sociale functie implementeren, maar dat is niet genoeg, er moet echt uitwisseling zijn tussen de trappen, maar daar is geen tijd en geld voor. In een ideale wereld krijgen ze meer financiering. In stedelijke contexten heb je vaak een samenwerking tussen verschillende kinderdagverblijven, bijvoorbeeld in Antwerpen is er een platform kinderopvang waar iedereen samenzit. In landelijke contexten is dit veel moeilijker, want wie moet dat organiseren?

EXP 3: Het versterken van het netwerk door De Huizen van het Kind en het lokaal loket speelt een belangrijke rol. Dit vraagt nog werk. We hebben daar een opstap gemaakt met de kinderopvangzoeker. Als het loket georganiseerd wordt zonder de onderbouwing van het netwerk, lukt het niet. Daarvan is iedereen overtuigd in de stuurgroep, die is gevormd om dit lokaal loket op te starten. Maar in de praktijk is dat niet altijd even gemakkelijk om dat netwerk op te bouwen. Ook de zelfstandigen kunnen in zo'n netwerk veel leren, en krijgen ondersteuning, maar in sommige gemeenten is er nog een concurrentiegevoel waar zelfstandigen zijn. De geleidelijke gelijkschakeling in het nieuw decreet moet hierbij helpen.

7.2 Dossier- en kennisoverdracht

Naast het regionaal overleg is er ook nood aan overdracht van dossierkennis bij een wijziging van de opvangsituaties. Hier speelt de wet op de privacy een belemmerende rol.

GRO 5: Een Vietnamees kindje was afkomstig uit een andere kinderopvang waarover niets bekend was. Na 14 dagen is naar een andere oplossing gezocht via het centraal loket omdat het kind constant bleef wenen. Het kind kreeg uiteindelijk 4 opvangplaatsen op korte tijd te verwerken kreeg. Er is nooit contact genomen met de andere plaatsen om te kijken hoe zij dit hadden aangepakt.

Niet enkel op dossierniveau is er belang aan het overbrengen van ervaringskennis. Door goede praktijken te delen van elkaar, wordt expertise gedeeld. Door dit binnen een netwerk aan aanbieders op te bouwen, dan moet het warm water niet steeds opnieuw uitgevonden worden. Denk maar aan het brengen van moeilijke boodschappen, het communiceren met ouders rond voeding,... In het bijzonder is duidelijke nood ook aan vormingen, procesbegeleidingen en lerende netwerken voor onthaalouders.

7.3 Structurele samenwerking

Een meer uitgebouwde samenwerking kan bestaan uit een netwerkplatform (of een andere vorm van gestructureerd overleg), waarbij gepoogd wordt om tot gezamenlijke afspraken te komen omtrent een aantal concrete thema's, zoals doorverwijzing, overdracht, gemeenschappelijke communicatie rond vrije plaatsen, het optimaliseren van de gezamenlijke bezetting, het creëren van nieuwe vrije plaatsen door de onderling af te stemmen etc. Zo'n overleg kan evengoed bij en tussen groepsopvang- en gezinsopvangvoorzieningen.

GEZ 3: Als er een plaats vrijkomt, verwittig ik de Dienst voor Onthaalouders. Zij adverteren dat op een lijst en die wordt doorgemailed aan ouders als die die lijst opvragen. Dus inderdaad, kwetsbare gezinnen moeten hier wel over geïnformeerd zijn via iemand. Meestal komen ze terecht bij de grote centrale dienst waar opvanggezinnen zijn aangesloten. Dit is een grote centrale crèche en ze horen vaak eerder daar dan in andere crèches. En mochten ze een andere crèche vinden in de omgeving dan horen ze altijd 'je moet je er eerst registreren'.

EXP 9: Samenwerking werkt wel, maar om een stap hoger te gaan is het moeilijk om van het LOK iets structureel te maken, iedereen zit daar toch een beetje dubbel en vanuit een andere rol. De onderwerpen in het LOK moeten aantrekkelijk worden. Zoals de OCMW-toekenning bijvoorbeeld, iemand die komt uitleggen hoe de dagprijs wordt bepaald. Of iemand van de cursus, om de werking uit te leggen...

Naast (werk)tijd om het vertrouwen op te bouwen, is er ook nood aan een gemeenschappelijk doel om tot verdere samenwerking te komen. Zoals inspringen bij elkaar of actief doorverwijzen.

GEZ 6: Over het algemeen is er nu niet echt een samenwerking. Het is elk voor zich, een beetje, waarschijnlijk, helaas... 't zou mooi zijn mocht er meer samenwerking zijn. Bijvoorbeeld in gevallen van zwangere onthaalouders, kan het handig zijn om het te melden.

GEZ 6: We merken wel dat de samenwerking tussen groepsopvang en gezinsopvang goed verloopt. Als de onthaalouder met vakantie is gaan de kindjes daar naar de crèche of als de crèche geen plaats heeft, dan verwijzen ze naar de onthaalouder ... De onthaalouder is ook klein behuisd, en zij mag dan al eens gebruik maken van de crèche.

Op deze manier wordt het wellicht haalbaar om elkaar te helpen en plaatsen te reserveren voor kwetsbare gezinnen met een kleiner risico om ze niet meer ingevuld te krijgen.

EXP 6: Wij geven de tip om een paar plaatsen vrij te houden, dit kan als je goede toeleiders hebt maar anders is dit een risico. [...] Voor bepaalde gezinnen gaat opvang op een andere manier moeten gebeuren: plaatsen voorbehouden, inbouwen in de werking, maar dat zet de financiële leefbaarheid onder druk. Er is dan onzekerheid dat de plaatsen ingevuld raken. Dan heb je structurele banden met toeleiders nodig.

EXP 3: De samenwerking, het netwerk dat moet uitgebouwd worden. Het creëren van het lokaal loket kan hier een belangrijke rol in spelen. Van zodra er goede netwerken gevormd

zijn geeft dit heel wat opportuniteiten. Zo'n netwerk geeft een bepaalde dynamiek, die organisaties contacteren elkaar, helpen elkaar, wisselen uit bijvoorbeeld als de ene een plaats heeft... Er is geen concurrentie maar een goede samenwerking.

Door samen te werken kan de flexibiliteit van de aanbieders verhogen ten voordele van de kwetsbare gebruikers.

De decretale nadruk op de bezetting en het principe van 'bestellen = betalen' maken het moeilijk om die flexibiliteit op hun eentje in zetten zonder financiële risico's voor de aanbieders. Bovendien is het voor kwetsbare groepen een extra drempel om evenzeer flexibel te zijn en enkel 'de gaatjes te mogen vullen'.

GRO 3: Een alleenstaande moeder moet van het OCMW opvang zoeken voordat ze kan starten met trajectbegeleiding naar arbeidsmarkt. Het kinderdagverblijf is overboekt en maar vind een tussenoplossing: ze mag enkel onregelmatig komen en op woensdag.

Om kwetsbare gezinnen te doen volhouden is er een structurele aanpak nodig, waarbij de nodige flexibiliteit op *netwerkniveau* wordt voorzien. Wanneer aanbieders hun bezetting gezamenlijk kunnen optimaliseren is er ook geen nood meer om elkaar als concurrenten te zien.

EXP 10: In onze stad is er niet echt een flexibele opvang, dat is een groot knelpunt. Mocht iedereen een stuk meewerken, het zou lukken. Bijvoorbeeld bepaalde plaatsen vrijhouden. Een samenwerking met een IBO was ook al een idee, die zijn ook vrij tijdens de dag. Er is niet 100% een goede samenwerking hier.

Door middel van samenwerkingsverbanden kan deze netwerkbenadering concreter vorm krijgen worden. Belangrijk hierbij dat een initiatiefnemer energie wil en kan steken in overleg en afstemming.

EXP 2: In stedelijke contexten heb je vaak een samenwerking tussen verschillende kinderdagverblijven. Bijvoorbeeld in Antwerpen is er een platform kinderopvang waar iedereen samenzit, maar in landelijke contexten is dit veel moeilijker, wie moet dat organiseren?

7.4 Het lokaal loket kinderopvang

Een goed voorbeeld van structurele samenwerking is het lokaal loket kinderopvang. Dit is een centraal (digitaal) loket waar informatie uit opvangvoorzieningen en aanvragen samenkomen. Deze online centralisering van de afstemming van vraag een aanbod heeft voordelen inzake registratie, aanmelding en inschrijving. In tijden van schaarste aan opvangplaatsen kan dit systeem ook de toewijs automatiseren op basis van objectieve criteria. Een ondersteunend softwaresysteem is echter niet voldoende: een gemeenschappelijke visie en werking van de deelnemende voorzieningen moet dit richting geven. Een netwerk dus. Het lokaal loket kinderopvang zal in een uitvoeringsbesluit van het decreet verder geconcretiseerd worden.

EXP 5: De regelgeving geeft een aanzet tot een opvangloket. Dit vraagt nog werk. We hebben daar een opstap gemaakt met de kinderopvangzoeker, mijn gemeente was tweede

om proef te draaien. De problemen zaten vaak in nog in de computersystemen, maar dat is slechts 'de uitvoering van'. Hetgeen erachter zit, het overleg en de visie en de werkwijze, dat was bij ons gebeurd. Maar dat was een voorwaarde opdat het zou werken. Het is én én. Als het loket georganiseerd wordt zonder de onderbouwing van het netwerk, lukt het niet. Daarvan is iedereen overtuigd in de stuurgroep, die is gevormd om dit lokaal loket op te starten.

De mate van samenwerking is afhankelijk van het netwerk: een gecentraliseerde aanmelding veronderstelt geen eenheidsworst in de werking van de voorzieningen, maar laat ruimte voor eigen invulling.

GEZ 4: Ons digitaal loket is een voorbeeld van een good practice. Uit dit proefproject indertijd is de samenwerking zeer intens geworden en functioneert ze nog steeds op volle toeren. Er zitten stramien in die overal toepasbaar zijn. De samenwerking is een engagement vanuit eigenheid. De praktische werking is niet op elkaar afgestemd. Het stadskantoor is het centraal loket en er zijn 2 antennes en alle kinderdagverblijven kunnen ook inloggen, ook thuis. Centraal beheer gebeurt vanuit de stad. Er kunnen ook statistieken uit gehaald worden omtrent bijvoorbeeld 'noodregistraties'.

Een digitaal loket kan nooit mensen vervangen: er is nood aan ondersteuning en hulp door mensen met kennis van zaken omtrent kinderopvang.

GEZ 4: Wij geloven niet in het opvangloket. Zeker op de buiten, dat is geen persoon die erin zit, maar een computer.

En wat inspireert?

Het voortouw nemen waar het kan...

Leg de later hoger dan het decretale minimum, door te overleggen, samen te werken en vooral ten dienste van de doelgroep te werken.

GEZ 4: Binnen onze stedelijk context streven wij naar 40% aanwezigheid van voorrangsgroepen in onze kinderopvangvoorzieningen, het is echter geen expliciet beleid.

...en als partners samen te werken rond een concreet project

Door elkaar niet als concurrent te zien, maar als partner, vaart iedereen er wel bij. Om het vertrouwen een duwtje in de rug te geven, is het een goed idee om samen te werken rond een concreet project. Een 'toeleiderstoetslag' bijvoorbeeld.

EXP 7: Samenwerking en communicatie tussen kinderdagverblijven loopt bij ons wel goed. We zijn 'duurzame concurrenten'.

8 NETWERKEN MET INTERMEDIAREN EN TOELEIDERS

Het inzetten van een breed netwerk is essentieel in het werken aan toegankelijkheid. Kinderopvang wordt in dit opzicht een verantwoordelijkheid van de gemeenschap, een buurtgebeuren.

GEZ 3: Maar ja, ik heb ook wel eens mensen aan de deur gehad die zien dat ik kinderopvang heb. Nu gebeurt het via mond-aan-mond omdat ik dus heel wat kwetsbare gezinnen heb geholpen. Vroeger was het vooral, ik ging veel wandelen met de kinderen. Ik woonde naast een park. En dus kwamen daar ook vaak mensen met hun hondje of kleine baby'tje even in het parkje zitten en zagen ze mij met de kinderen spelen. Ze trokken al gauw conclusies, ah ja, die vangt kinderen op. En dan komen ze aan de deur en dan mochten ze van mij al meteen binnenkomen. Gewoon om te zien, want ik begrijp heel goed, want ze hebben geen flauw idee hoe het werkt in België.

Veel kansarme buurten ontwikkelen zich tot dorpjes in de stad. Mensen in armoede vinden daarbij voornamelijk toegang tot een homogene groep van buurtbewoners. Zo ontstaat nog eens sociale segregatie binnen de ruimtelijke segregatie van achtergestelde buurten⁵⁶. Door outreachend op zoek gaan naar maatschappelijk kwetsbare gezinnen en moeilijk bereikbare groepen, door het naar buiten treden, door kennis te maken met de buurt en de buurtactoren ontstaat een tweerichtingsverkeer met de buurt. Hierbij is alvast actieve sensibilisering nodig van de toeleiders nodig.

EXP 9: En goede toeleiding vergt intense begeleiding. Begeleiding is min of meer hetzelfde als doorverwijzing naar OCMW. Deze cursisten moeten intens begeleid worden. De toeleiding is intensiever, omwille van de taal, omdat de mensen zwakker zijn, het systeem niet begrijpen. Er is ook opvolging nodig. Ik doe dat zelf actief. Mensen worden ook niet zomaar van de lijst gehaald. Het onderwerp van kinderopvang wordt herhaaldelijk aangekaart. Ik bel ze zelf op.

GRO 7: Het is wel hard voor de kinderen en de ouders; we proberen het beste te maken van een slechte situatie. De les is al moeilijk en dan komt het opvangverhaal er nog bij... Wij proberen te praten met de toeleiders: aan tafel zitten met mensen van inburgering, Huis van het Nederlands... om de problematiek en de context te schetsen. Misschien moeten zij er eens over nadenken om een volle week pauze in te lassen zodat bijvoorbeeld een wenperiode kan ingelast worden?

⁵⁶ Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2006). Bind-Kracht in Armoede. Leefwereld en hulpverlening. Leuven: LannooCampus. Sociale segregatie, p. 63.

Dit handelt niet enkel over de grote intermediaire actoren zoals OCMW, VDAB, of het onderwijs. Ook buurtwerking en -comités, buurtrestaurants, bibliotheek, vrijetijdsorganisaties (fanfare, toneelgezelschap) en informele netwerken kunnen ingeschakeld worden.

8.1 Actieve sensibilisering van toeleiders

In het nieuwe decreet krijgt het OCMW een nieuwe taak toegewezen. Doordat zij de bepaling van het sociaal tarief op zich moeten nemen, wordt meteen een nieuwe drempel gecreëerd. Een extra stap naar een (voor sommigen nieuwe) organisatie met een vraag om 'een uitzondering' te mogen zijn. De OCMW's zelf worstelen ook met nieuwe rol, maar hebben geen keuze.

EXP 2: De mensen het moeilijk om naar het OCMW te stappen. Het is sowieso een grote drempel om het minimumtarief aan te vragen. [...] Hoe je die doelgroep moet bereiken, daar zitten nog veel verschillen in. Als ik nu al hoor vanuit de organisaties hoe problematisch de koppeling van het tarief aan het OCMW is? Zoveel mensen die niet willen gaan... Er is waakzaamheid nodig...

GRO 1: OCMW is en grote drempel, het is ook moeilijk. In stedelijke contexten is er geen persoonlijk contactpersoon, er moet een afspraak gemaakt worden. Er zijn meer ouders die niet starten omdat het te moeilijk is, te duur, en te hoogdrempelig. [...] Voorzieningen maken een casus op basis van de loonfiches en sturen dit zelf naar kind en gezin. Iedereen zoekt naar een oplossing om het OCMW te vermijden, wat de normale procedure is, en Kind & Gezin gaat hierop in. Op die manier kortsluiten ze OCMW.

EXP 3: Ook de rol van het OCMW is geëxpliciteerd in het nieuw decreet. Wanneer een gezin écht in een preciaire situatie zit, kan het OCMW na onderzoek een ander tarief voorstellen.

EXP 5: Er is heel veel onwetendheid bij ouders en toeleiders vb. waar zitten de occasionele plaatsen, het OCMW weet dit niet vb. in het kader van opleiding. Hoe communiceert de opvang hierover?

8.2 Een actieve buurtparticipatieve strategie

Door buurt- en welzijnsorganisaties als toeleiders te beschouwen en het te informeren en te sensibiliseren over het belang van kinderopvang bij kwetsbare gezinnen, worden de drempels tot de kinderopvang vanuit een netwerkperspectief aangepakt. Dit houdt in dat er een actieve buurtparticipatieve strategie moet worden gehanteerd om de actoren te inventariseren, ze aan te spreken en ze blijvend te stimuleren om vanuit een gezamenlijke visie naar de aanpak van kwetsbare gezinnen te kijken.

Dit gebeurt net zomaar: het vergt een trage aanpak. De organisaties moeten eerste elkaar leren kennen, en elkaars werking beter begrijpen. Pas daarna kan nagedacht worden over manieren om elkaar te sensibiliseren en een gezamenlijke aanpak als netwerk uit te bouwen.

EXP 10: Aangezien we nu moeten overschakelen naar een loket kinderopvang, ben ik de samenwerking met toeleiders aan het opstarten. Hierin willen we een werkgroep met zelfstandigen en een werkgroep met de toeleiders naar noden en verwachtingen over een loket. Zodat de toeleiders elkaar zouden leren kennen, en een zicht hebben op de werking. In een tweede fase kunnen we promotie maken over kinderopvang en de meerwaarde ervan.

Deze netwerken van toeleiders en aanbieders moeten professioneel ondersteund worden om succesvol te zijn en te blijven. Het intersectoraal werken aan toegankelijkheid is niet eenvoudig en vergt sensibilisering en ondersteuning.

EXP 6: Rond het werken met kwetsbare gezinnen moeten we met een aantal partners rond de tafel gaan zitten. Er is vorming en sensibilisering van andere sectoren nodig. Maar ja, wat hebben die mensen nodig? Hoe ga je hen vertellen over diversiteit. Ook de administratie zelf is hiervoor vragende partij, maar we moeten dit nog verder verkennen. Op lokaal vlak is meer nodig.

Kind & Gezin moet hierbij het voortouw nemen en moet expertise ontwikkelen, borgen en delen. Een draaiboek rond toeleiding en toegankelijkheid lijkt een prioriteit.

EXP 6: Samenwerking met toeleiders gebeuren op verschillende niveau's: op het bovenlokaal niveau, met de VVSG, VDAB, Inburgering. Of op het lokale niveau met de Huizen van het Kind, LOK en de consultants van Kind & Gezin. Misschien moet daarbij verder gekeken worden naar concrete tools en een draaiboek. Want we moeten toeleiders hierrond ondersteunen. Probleem is dat er hier geen extra middelen rond zijn. Het hangt af van lokale besturen zelf: er zijn weinig incentives.

Naast de nood aan pedagogische ondersteuning (PTO) is er tevens een duidelijke nood aan een ondersteuningsstructuur voor leidinggevenden rond het werken aan toegankelijkheid van maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Dit vraagt vorming en het inzetten op vaardigheden om blijvend te werken aan het toeleiden van kwetsbare gezinnen en het vermijden van afhakers.

EXP 3: Door mensen inzicht te geven in wie die kwetsbare groepen zijn en hoe die denken en waar zij mee struggelen, dat is belangrijk. Dit is misschien nuttig voor de uitbouw van onze ondersteuningsstructuur.

Naast Kind & Gezin, zijn er tevens andere organisaties met expertise in het verhogen van toegankelijkheid door kwetsbare gezinnen, zoals het Oost-Vlaams Diversiteitscentrum *ODiCe* (nu EVA 'Agentschap Integratie en Inburgering')⁵⁷.

⁵⁷ Het decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid moet de sector hervormen, door de beleidsuitvoering over te laten aan een nieuw extern verzelfstandigd agentschap. De Vlaamse Regering heeft beslist dat de steden Antwerpen en Gent de opdracht krijgen om het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid op het eigen grondgebied uit te voeren. Op 21 maart 2014 heeft ze het besluit daarover definitief goedgekeurd.

GEZ 6: We werken samen met ODiCe rond toegankelijkheid, maar door het nieuwe decreet schuift dit naar achteren. Het is erg druk waardoor we rond het nieuwe decreet ook veel vragen krijgen. Iemand van ODiCe komt regelmatig op teamvergaderingen langs en zo worden we er nog eens aan herinnerd.

GRO 7: Daarnaast verlopen de cursussen uit het Huis van het Nederlands voor ouders volgens bepaalde periodes. Mocht iedereen een stuk meewerken, het zou lukken om bijvoorbeeld bepaalde plaatsen vrijhouden. Een samenwerking met buitenschoolse opvang was ook al een idee, die zijn ook vrij tijdens de dag.

En wat inspireert?

Kleinschaligheid en gebiedsgerichte betrokkenheid

Als sleutelfiguren uit de lokale bevolking en professionals van voorzieningen elkaar kennen elkaar dan ontstaat een gebiedsgerichte betrokkenheid op elkaar waar de doelgroep enkel van profiteert. Zo kan het vertrouwen gewonnen worden.

GEZ 4: De DVO gaat soms extra op huisbezoek. Om een brug te bouwen en om de hefboom te behouden. De onthaalouder heeft het GSM-nummer van DVO. Deze is dag en nacht bereikbaar, via een wachtdienst.

Korte-ketenaanpak

Huisbezoeken, rechtstreekse en intense contacten kan voorkomen dat toeleiden een kwestie van eindeloos doorverwijzen wordt. In een netwerkperspectief wordt gezocht naar de meest gebruiksvriendelijke aanpak.

EXP 10: Er zitten nu meer regisseurs bij, maar ook meer sanctionering als ze niet naar de les gaan. Inburgering gaat actief mee op zoek, is een goede toeleider naar kinderopvang: om te informeren, te sensibiliseren, ze kunnen ook rechtstreeks toeleiden. Inburgering doet ook rechtstreekse toeleiding naar voorzieningen, ofwel via ons. Deze dubbele structuur geeft geen probleem: als de mensen maar geholpen zijn.

GEZ 4: De toeleider in het OCMW belt mensen op als er een lijst vrij komt vanuit DVO. Dit is de verantwoordelijkheid van de persoon. Een aantal sociale welzijnsinstellingen hebben een directe link. Het OCMW schrijft kinderen zelf rechtstreeks in.

BESLUIT

Toegankelijkheid tot kinderopvang voor alle, dus ook maatschappelijk kwetsbare, gezinnen, is een recht dat geen enkele van de gemotiveerde participanten, noch bij de experts, noch in groepsopvang of gezinsopvang, in vraag heeft gesteld.

Om deze toegankelijkheid te realiseren, is een actief engagement noodzakelijk. In dit onderzoek kregen professionelen en experts een stem over de moeilijke opdracht waar zij dagelijks voor staan- *ondanks, met of sinds* het nieuw decreet. De analyse van hun verhalen, ervaringen en opinie toont de nood aan een grote flexibiliteit of 'elasticiteit' om zich als professionele te handhaven in 3 krachtvelden.

In het **eerste veld** over de interpersoonlijke erkenning vormt de erkenning van de maatschappelijk kwetsbare ouder de basisattitude. Dit vertaalt zich naar een gerichte positionering en communicatie en naar een aangepast pedagogisch beleid. Door de veranderingen die het nieuw decreet met zich meebrengen, lijkt er minder tijd en energie beschikbaar om constructief te werken. Soms lijken voorzieningen én beleid zich wat te verstoppen achter deze overgangperiode. Nieuwe initiatieven zoals de Pedagogische en Taal Ondersteuning kunnen het best de aandacht voor de sociale functie mee opnemen. Professionelen in groeps- en gezinsopvang op alle niveaus hebben nood aan permanente ondersteuning om te werken aan de toegankelijkheidsrelatie, zodat zij niet op zichzelf terugplooiën en hierdoor, in een vicieuze cirkelbeweging, de weg naar opvang voor deze gezinnen nog bemoeilijken. Vertrouwen en initiatief moeten ook in de kinderopvangsector in de plaats staan van 'zorgvermijding' en 'zorgverlamming'⁵⁸. Wederzijdse erkenning garandeert subtiele 'retourgiften' die de cirkel omgekeerd aandrijven. Een beweging die kadert in een brede maatschappelijke visie van integratie.

In het **tweede veld** over de discretionaire ruimte en de regelgeving ervaren professionelen het moeilijke evenwicht tussen regels en discretie. Het decreet staat voor regelluwte en vereenvoudiging van regels, maar tegelijk percipiëren leidinggevenden, opvangouders en verantwoordelijken hun discretionaire ruimte als kleiner geworden. Naast de nieuwe decretale maatregelen spelen ook richtlijnen vanuit organiserende besturen hier een rol. De voorrangsregels, het opvangplan, de nieuwe procedures voor inschrijvings- en betalingsbeleid dagen verantwoordelijken uit om primaire en secundaire toegankelijkheid te vrijwaren voor elk gezin. Leidinggevenden zitten net als veel sociaal werkers in een 'dilemma' tussen hun publieke en hun persoonlijke rol als het gaat over toegankelijkheid. Zij moeten dagelijks beslissen, een oordeel vellen en dit in overeenstemming zien te houden met hun eigen normen en hun eigen identiteit⁵⁹.

58

⁵⁹ Hoggett, P., Mayo, M. Miles, C. (2006). Private passions, the public good and the service reform. *Social Policy and Administration*, 40(7), 758-773.

Een nauwe opvolging vanuit Kind & Gezin en bestuur, zoals via de lopende intervisie- en klankbordgroepen, blijft ook na de omschakelingsjaren noodzakelijk om professionelen hierin houvast te bieden. Daarnaast wil dit rapport niet voorbijgaan aan de vraag naar bijkomende opvangplaatsen als belangrijke maatregel om de spanning op dit krachtenveld te verminderen.

In het **derde veld** over outreachende samenwerking wordt de kinderopvangvoorziening uitgedaagd in zijn rol als sociale coach in een netwerk van lokale diensten. Een actieve outreachende strategie vertaalt zich in dossier-en kennisoverdracht, het structureren van de samenwerkingsverbanden en het meewerken aan een centraal opvangloket. De evolutie naar deze samenwerkingsverbanden is ook terug te vinden in de preventieve gezinsondersteuning met de Huizen van het Kind en in de curatieve gezinszorg met de hervorming van de Integrale Jeugdzorg. Nieuwe samenwerkingsverbanden vragen nieuwe gedragsregels, het kunnen loslaten van de eigen agenda, het vinden van een gemeenschappelijke taal, het vinden van een evenwicht tussen een 'all-rounder' worden en een 'expert' blijven. Het ontwikkelen van nieuwe methodieken om dit in goede banen te leiden is een belangrijke uitdaging voor de toekomst.

Dit rapport wou in de eerste plaats erkenning geven aan de 'krachtige' omstandigheden waarin voorzieningen trachten het evenwicht te bewaren. Het wil professionelen inspireren om hierbij de toegankelijkheid van hun voorzieningen vooraan op de agenda te (blijven) plaatsen. Het nieuw decreet voor de opvang van baby's en peuters is een krachtige nieuwe vector in het veld, die actoren ertoe noopt om hun posities bij te stellen en nieuwe competenties te ontwikkelen. Het rapport is dan ook een pleidooi voor een doorgedreven, regelmatige ondersteuning in het werken aan toegankelijkheid. Er is bij de aanvang van het decreet veel ingezet op het tweede veld: kennis en hanteerbaarheid van de nieuwe spelregels. Het verwerven van interpersoonlijke competenties en het inzetten op de sociale rol van de professional, het eerste en het derde veld, zijn evenzeer nodig in een toegankelijk beleid.

Om dit te illustreren hebben de onderzoekers een beroep kunnen doen op heel gemotiveerde en bereidwillige professionelen, en hebben even gemotiveerde en bereidwillige experts deze ervaringen mee gekaderd. Niet in elke voorziening of bij elke onthaalouder lijkt het veld waarbinnen gewerkt moet worden aan toegankelijkheid voor maatschappelijk kwetsbare gezinnen even sterk aanwezig. We hopen dat het vanaf nu wél te voelen is!

Onze oprechte dank aan alle participanten en aan de collega's uit de opleidingen om bij te dragen aan dit traject.



Arteveldehogeschool
Onderzoeks- en dienstverleningscentrum GezinsKracht
www.arteveldehogeschool.be/gezinskracht
Annemarie Hoogewys
GSM 0475/66.02.62

Opleiding Bachelor in de Pedagogie van het Jonge Kind
Annemarie.Hoogewys@arteveldehs.be
Evelyne.Eneman@arteveldehs.be
Jozef Gerardstraat 18 - 9040 Sint-Amandsberg
Tel. 09/234.88.00

Opleiding Bachelor in het Sociaal Werk
Tim.Vanhove@arteveldehs.be
Sint-Annaplein 31 - 9000 Gent
Tel. 09/234.94.00

© 2015 - Arteveldehogeschool
Praktijkgericht Wetenschappelijk Onderzoek (PWO) 2014-15
Augustus 2015

www.arteveldehogeschool.be/gezinskracht